

定着化が進まないよくある課題の解決シリーズ

Vol.3 失敗事例から学ぶ！ 定着化の推進体制でおさえておきたいポイント

2021年12月22日

NECソリューションイノベータ株式会社

ウェビナーシリーズ概要と対象者

- ◆ SFAシステムを導入だけで終わらせず、導入目的の達成に向けた定着化ポイントについて、より知識を深めて頂くで、これからのSFA活用促進やシステム提供価値の向上に役立て頂ける内容となっています。

- ◆ 対象者

- 営業部門のリーダ、SFAシステムで営業管理をされる方および利用者
- SFAシステム利用の推進担当

本セミナーで扱う課題は定着化の初期段階において、
各社で共通して発生する課題の中で、特に発生頻度の高い課題を中心に取り上げております。

毎月開催！「定着化が進まないよくある課題の解決シリーズ」

当社の社内外におけるSFA定着化経験をもとに、定着化が進まないよくある課題のご紹介から、課題解決に向けた施策実行ポイントを全4回のシリーズで2021年6～9月に実施した改定版となります。

Vol.1

定着化 課題編

はじめよう！営業業務で使える
データの最初の一步

使えるデータを蓄積するにはどのような課題が発生し、その原因や対処などについて、皆さまのヒントとなるアイデアをご紹介します。

Vol.2

定着化 課題編

マネジメントの活用が営業担当に
SFAを使ってもらう近道

SFAが徐々に使われなくなる原因がどこにあるのか、そして、SFAを一番使うべき人は誰であり、どのように使うことで効果を発揮するのかを当社がこれまで対応してきた事例を交えてご紹介します。

Vol.3

定着化 課題編

失敗事例から学ぶ！定着化の推進
体制でおさえたいポイント

定着化推進がうまくいかない場合のよくある失敗と対策に加えて、当社が取り組んでいる事例などを交えてご紹介します。

Vol.4

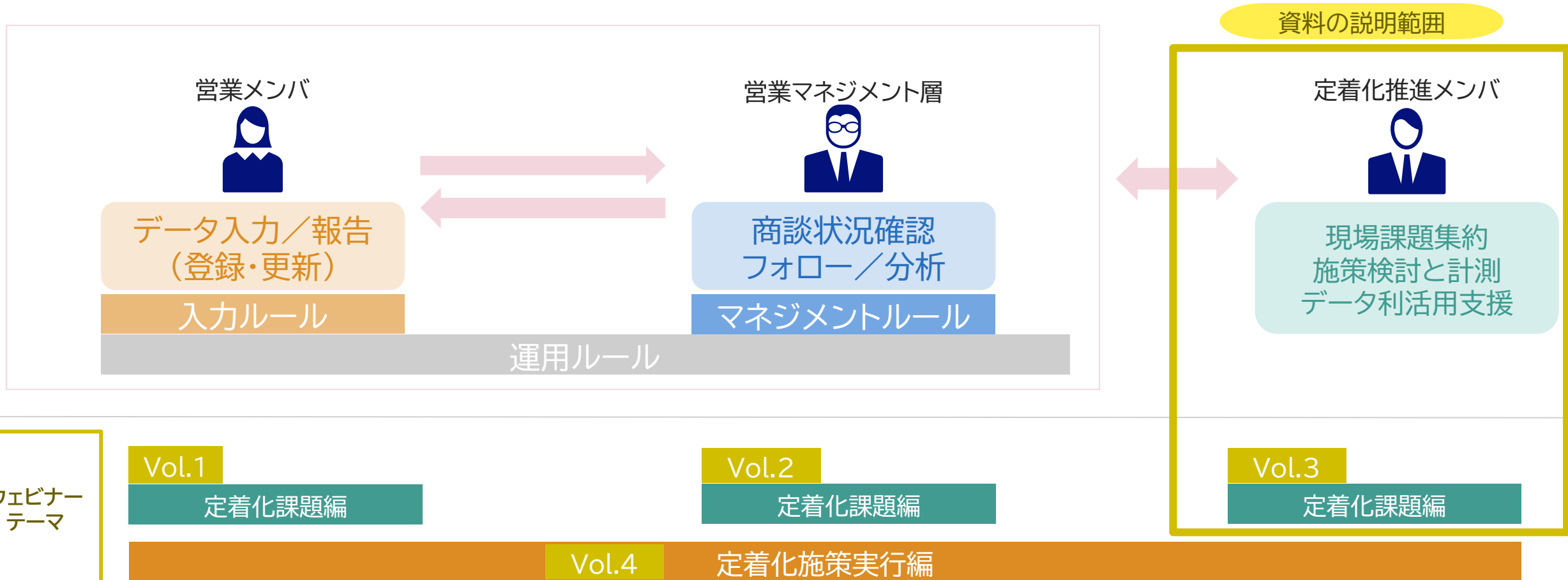
定着化 施策実行編

やった気になってませんか？定量
化による施策効果の測定法とは？

施策実施結果の効果的な測定ノウハウと当社のご紹介します。
今秋、提供予定のSalesforce運用支援サービスの先行紹介をします。

定着化している状況とは

入力されたデータに基づきマネジメントし、部下や上司、関連部門とのコミュニケーションが活性化している状態となります。



SFAの定着化推進において 起こりがちな問題と その解決策を理解する

アジェンダ

- アイスブレイク
- 推進部門でありがちな失敗パターン
- 定着化推進における失敗の原因
- 定着化推進で成功するためのポイント
- まとめ
- Salesforce活用支援サービスのご紹介

定着化が進まない「よくある課題」

定着化課題はデータ・利用・推進の3つに分類されます。
1つでもうまくいかないと、定着化によるシステム価値は低くなります。

データ

に関わる課題

29%

- データ品質が悪い
- 入力したいデータが入力できない
- データ再利用ができていない

利用

に関わる課題

48%

- 営業担当が利用しない
- マネジメント層が利用しない
- コミュニケーションで使われない

資料の説明範囲

推進

に関わる課題

23%

- 利用状況が分からない
- 推進体制が弱い
- 導入効果が得られない
- 定着化計画がない

本ウェビナーで取り上げる定着化課題テーマ

SFA導入後の定着化推進が進まない原因がどこにあるのか、そして、SFA定着化を成功に導くためにはどのようなポイントに注意して進めればよいのかをご紹介します。

推進

に関わる課題

23%

- 利用状況が分からない
- 推進体制が弱い
- 導入効果が得られない
- 定着化計画がない

「定着化をどう推進すればよいかわからない」

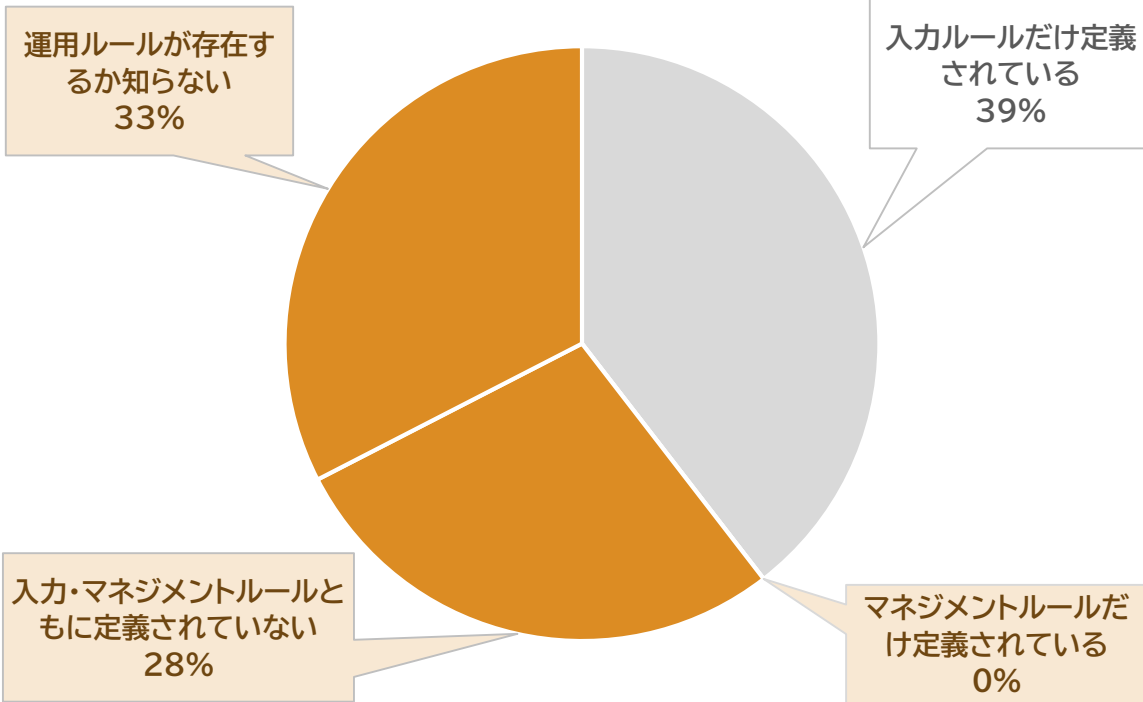
アイスブレイク

- ウェビナーアンケート結果共有

Vol.1 アンケート結果(運用ルールと可視化)

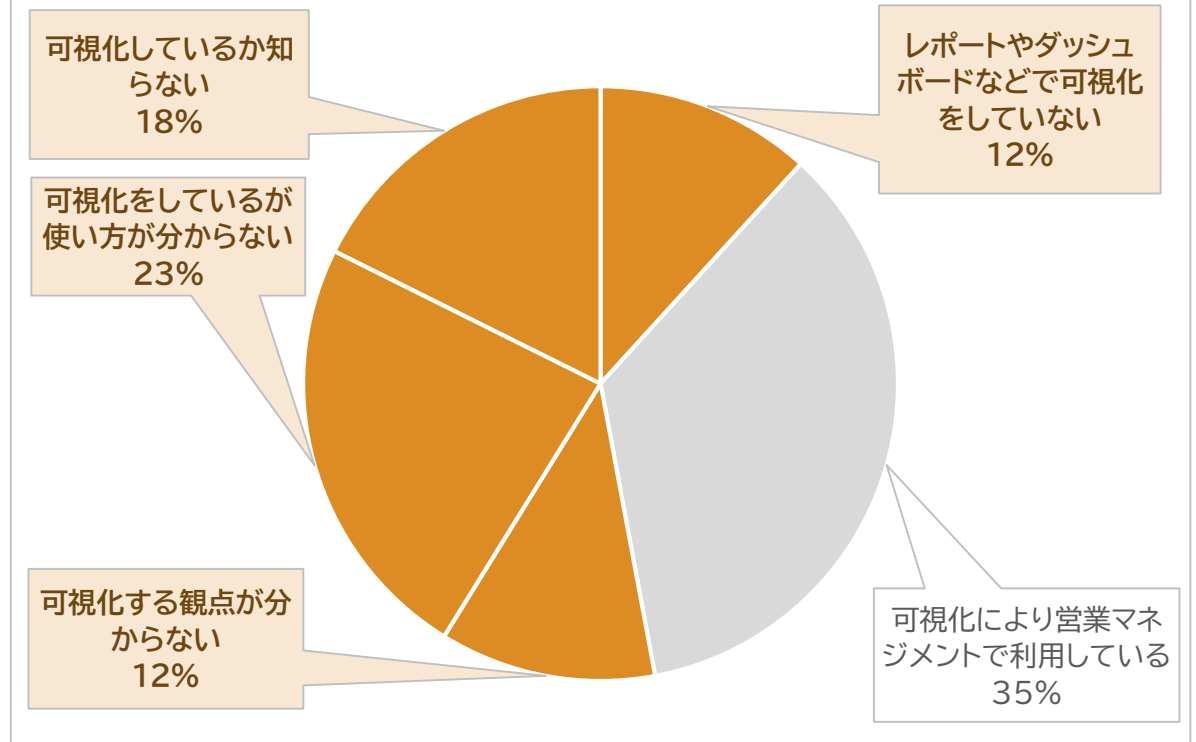
運用開始後に営業部門がどのように使えば良いのかがルール化できていない、または、浸透していないケースが多い。

運用ルール状況



マネジメントルール化は実施している企業はない

SFAデータの可視化状況



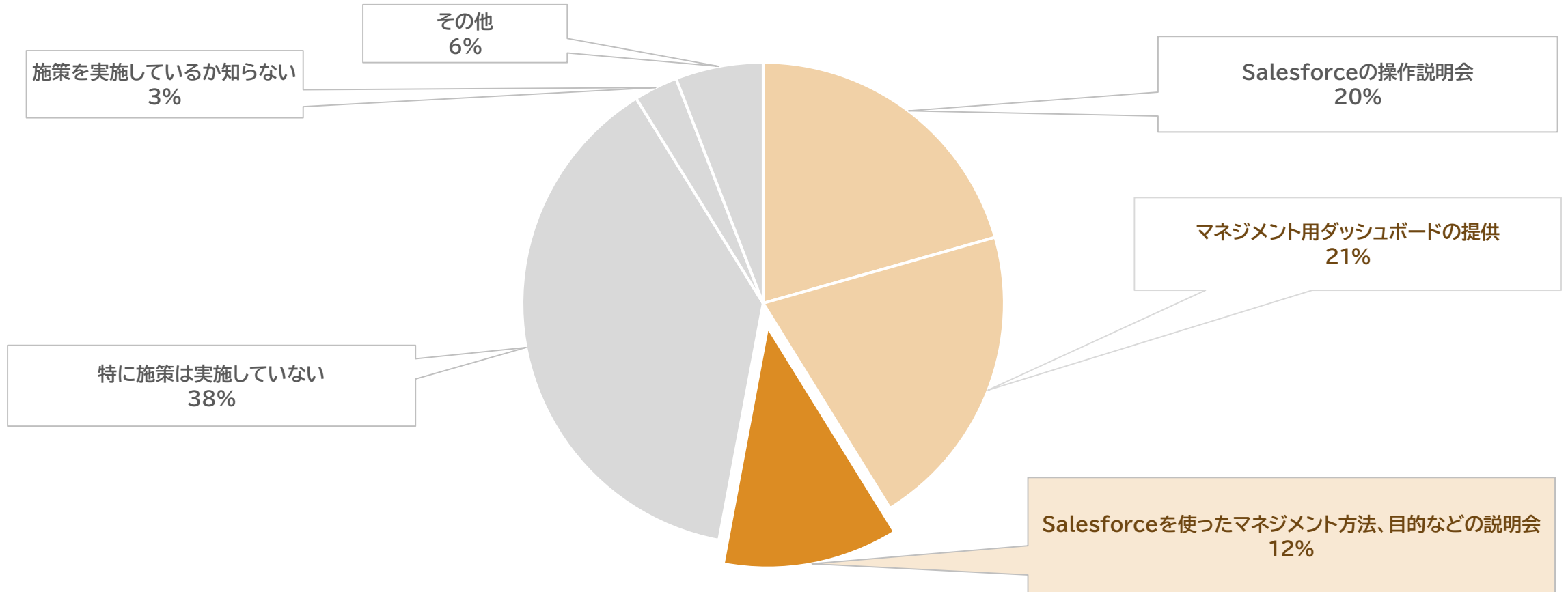
可視化未対応: 67%

営業関連情報を可視化する使い方が浸透していない企業が7割

Vol.2 アンケート結果(営業マネジメント層向け定着化施策)

SFAを一番使うべき営業マネジメント層に対して、定着化促進の啓蒙活動を実施している企業は非常に少ない。

営業マネージメント層への営業施策



推進部門でありがちな失敗パターン

- 孤立無援
- 五里霧中
- いきあたりばったり

失敗事例1:孤立無援

SFA利用に対する利用部門からの反発が強く、定着化推進チームが孤独状態になっている。

◆ 定着化推進チームが孤立してしまうと・・・

- 社内影響力や意思決定力が弱く、社内リソース(ヒト・モノ・カネ)を有効活用できない。
 - ・例)営業部門への展開でスムーズに進まない、クレーム対応に追われる。
- 営業業務のノウハウや課題が集約できなくて、利用者メリットのある施策や使い方が展開できない。
 - ・例)現場目線での課題解決の優先度付けにならない、推進チームがやりやすい施策から始めてしまう。
- 業務課題をシステム視点で解決するための知見と技術不足により、利用者が使いにくいシステムを提供し続ける。
 - ・例)選択／チェック項目で入力を簡易化せずにテキスト項目のため、手間がかかる。データ品質にもバラツキが生じる。

失敗事例2：五里霧中

状況が分からず、現状も目指すべき方向もわからないまま進んでいる状態になっている。

◆ 状況が分からないまま進めてしまうと・・・

■ 感覚に頼った判断からは、**真の課題は見つけることが出来ない。**

- 例) 感覚的な基準では正確な状況を把握することは難しく、本当の問題を発見しにくい。
Aさん「よく利用している」: 2週間に1回程度
Bさん「よく利用している」: 殆ど毎日
Cさん「時々利用している」: 2週間に1回程度

■ 進むべき方向が正しいのか分からず、**一度決めた事の完了だけが目的となる。**

- 例) 定着化施策の効果が正しく把握できないため、施策の見直し・継続の判断ができない。結果、施策の完遂が目的となる。

■ 状況が分からず、**SFA導入効果がわからない。**

- 例) SFA導入効果が測定出来ず、SFA利用実態も把握していないため、利用と効果の因果関係も分からない。

失敗事例3:いきあたりばったり

目についたところを”もぐらたたきの”に施策を実施しがちになっている。

◆ 定着化推進をいきあたりばったりで進めてしまうと・・・

■ 枝葉末節な施策(マニュアル、機能改善など)に終始し、**全体の目標達成に向かわない。**

- 例)マニュアルの改善、画面の改造ばかりに時間をかけて、定着が進まない
(プロセス、モチベーションなどが置き去りになる)

■ スケジュールが未定なため、**いつまでたっても施策は「検討中」。**

- 例)完了日を決めていないので、いつまでたっても施策の内容が決まらず施策がおこなわれない

■ 責任者が不明で、**実際は誰も主体的にやっていない。**

定着化推進における失敗の原因

- 孤立無援 → 適任者を巻き込めていない
- 五里霧中 → 利用状況が分からない
- いきあたりばったり → 定着化計画がない

適任者を巻き込めていない

自社における定着化推進チームの必要性が明確になっておらず、推進チームに必要な人材をアサインできていないため、推進体制が弱い。

◆ 推進チームの必要性が不明確

- 経営層への理解と協力が得られていない、または得られるように働きかけをしていない

◆ 推進チームに必要な人材が未アサイン

- 意思決定力と社内影響力のある経営層の責任者が不在
- 推進チームと営業部門の橋渡し担当者が不在
- SFAシステムの技術担当が不在

利用状況が分からない

状況を把握する指標が定義されていないため現状や進捗、目標が感覚的な判断となり、正確な状況が可視化されていない。

◆ 定量評価が出来ていない

- どのような指標を設定すればよいのか分からない
- どのように数値を集めればよいか方法がわからない
- 数値を確認するのが大変

◆ 曖昧とする企業風土

- 状況などを曖昧としがちな社風がある
- 利用状況を可視化する事に、利用部門が抵抗を感じている
- 指標の必要性を感じていない

定着化計画がない

計画が無いため、3つの重要事項が曖昧になっている。

◆ 施策の優先度が曖昧

- 導入目的に照らして優先度が考慮されていない
- 個々の要求が優先され、全体目標に対して適切な施策となっているかわからない

◆ スケジュールが曖昧

- 具体的なアクションに分解されず、だらだらと検討中が続く
(誰が、何時迄に、何をするのか決めない)

◆ 各施策の責任者が曖昧

- 責任の所在が不明確で、施策が放置される

定着化推進で成功するためのポイント

定着化推進で成功するためのポイント

定着化推進は「活動を継続し改善を繰り返す」基盤づくりです。
そのために必要な成功するためには、次の3つのポイントが重要となります。

1

推進体制

2

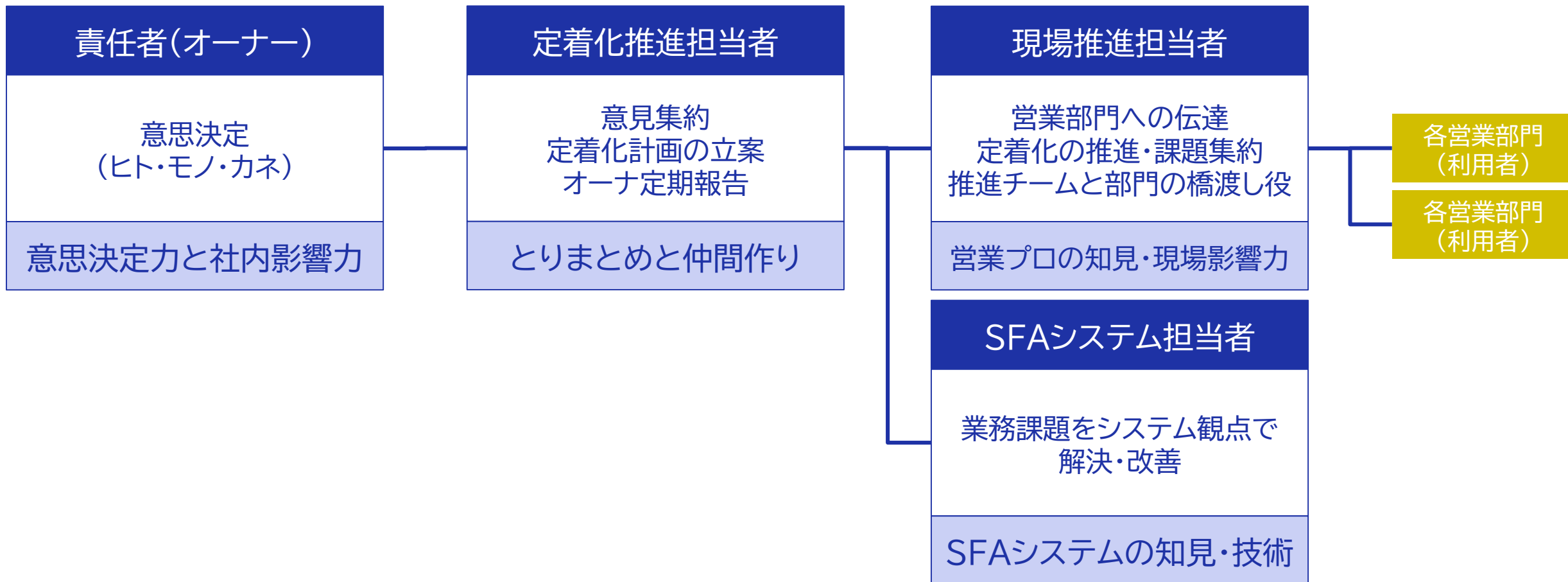
利用状況の可視化

3

定着化計画

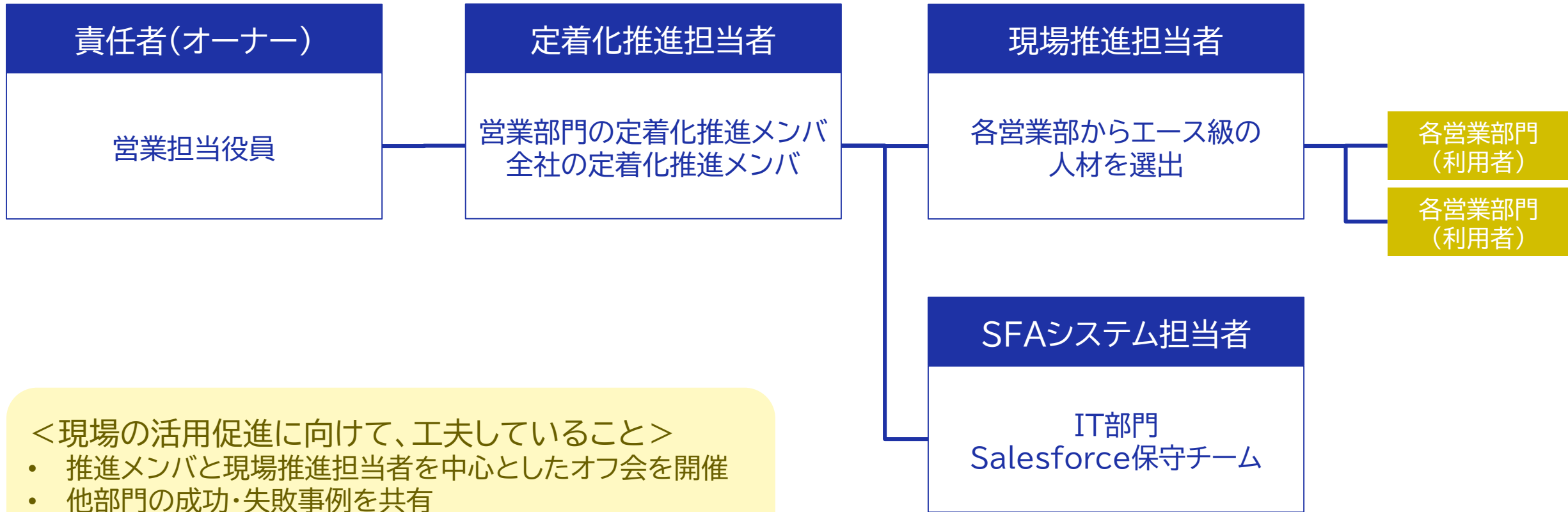
推進体制

推進体制に必要な役割は4つ、個々の役割分担を明確にし、適切な人材を集めることが必要です。



参考) 当社の推進体制

営業担当役員をオーナーとし、営業部と全社の定着化推進メンバを中心に各営業部のエースを現場推進担当者に設置しています。



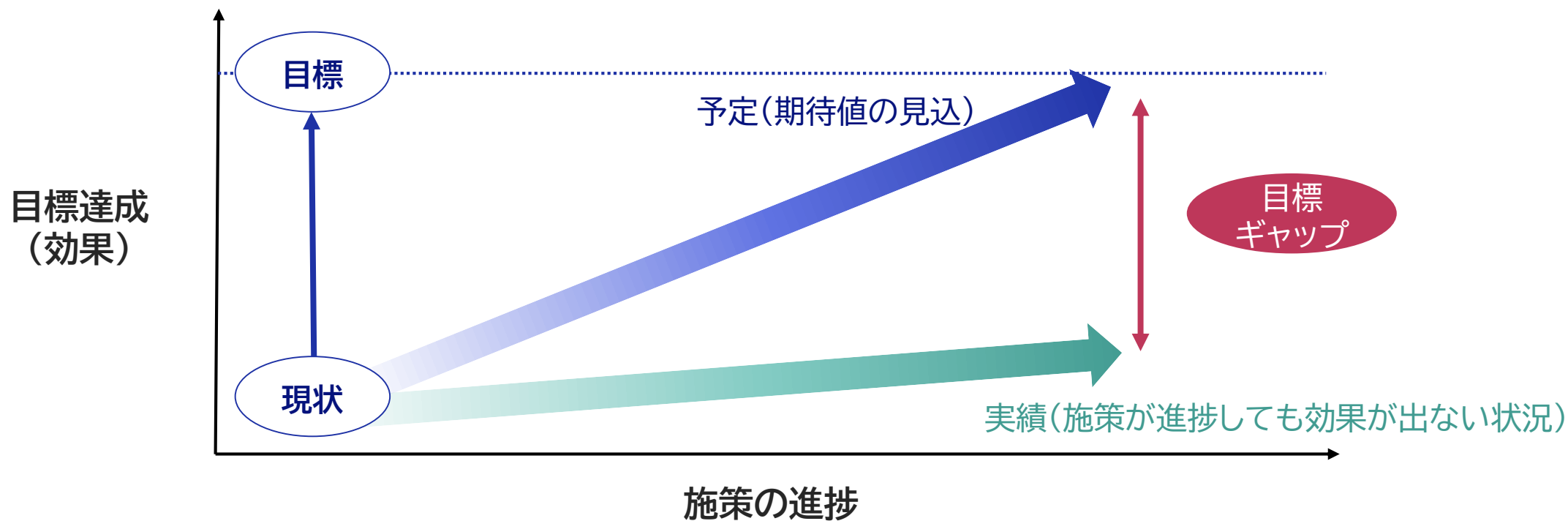
<現場の活用促進に向けて、工夫していること>

- 推進メンバと現場推進担当者を中心としたオフ会を開催
- 他部門の成功・失敗事例を共有
- 活用していく中で発生する困りごと・要望を集約

利用状況の可視化

SFA利用状況の可視化により、現状、進捗、目標を定量的に把握し、現状と目標のギャップを埋めることが改善につながります。

- ◆ 指標を設定し現状と目標のギャップを正確に把握する
- ◆ 進捗状況を把握し、常に進むべき目標に向かっていることを確認する



参考) SFAの利用状況を可視化する指標

SFA利用状況から「どこに」「どのような」課題があるのか明確にして改善する。

分類	指標	組織 全社>部>課>個人	職種 役員,管理職,一般	投稿場所 グループ,商談etc
ログイン	ログイン率	○	○	—
	未ログイン数	○	○	—
データ入力	データ登録件数	○	○	—
コミュニケーション	投稿数	○	○	○
	コメント数	○	○	○

ログイン率視点での具体例

ログイン率のモニタリング視点により、新たな問題が顕在化する。

◆ ログイン率の視点

指標①: 2週間に1回以上のログイン率

指標②: 営業日における日別ログイン率

履歴	1W							2W							指標	
担当者	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	①	②
Aさん					○							○			100%	14%
Bさん	○	○		○	○				○	○		○			100%	70%

- 指標①: Aさん、Bさん共にログイン率が100%で問題が顕在化しない。
- 指標②: Aさんは1週間の内容を一括入力していることを発見、営業活動に沿った入力がない事が発覚し、改善の指導が出来た。

定着化計画

定着化の目的やKPI/KGIが見える化することで定着化そのものを確実に推進できるようにする。

◆ 導入目的を達成するための計画とする

- 施策のための施策になりがち
施策が解決する課題の重要度などを考慮して施策に優先度をつけること

◆ 施策のゴール(時期、期待される効果)を明確化する

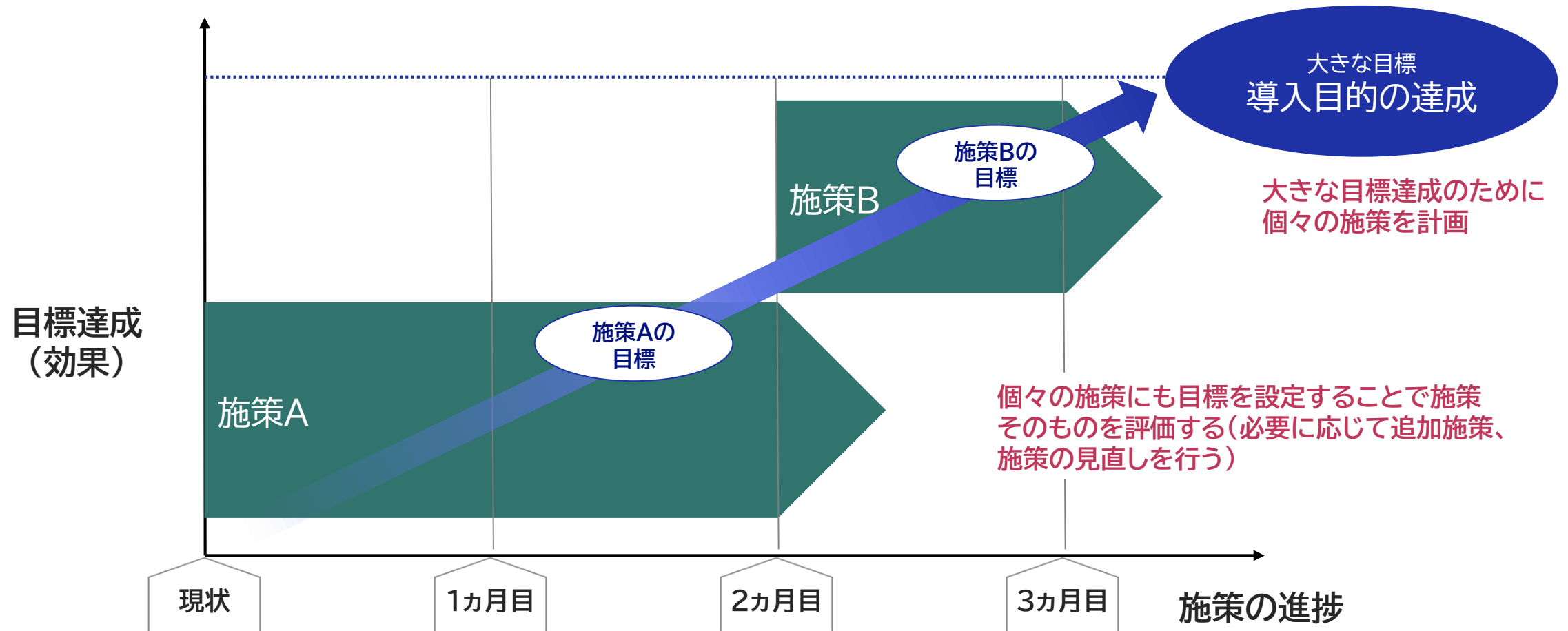
- 施策のゴールを明確かすることで、施策の課題(遅れ、効果不足など)が明確化し、施策の見直し、フォローなどが適切に行える
- 一度にやりきれない場合は中間目標(チェックポイント)を設けて、そこまでを詳細化する

◆ 責任者を明確にアサインする

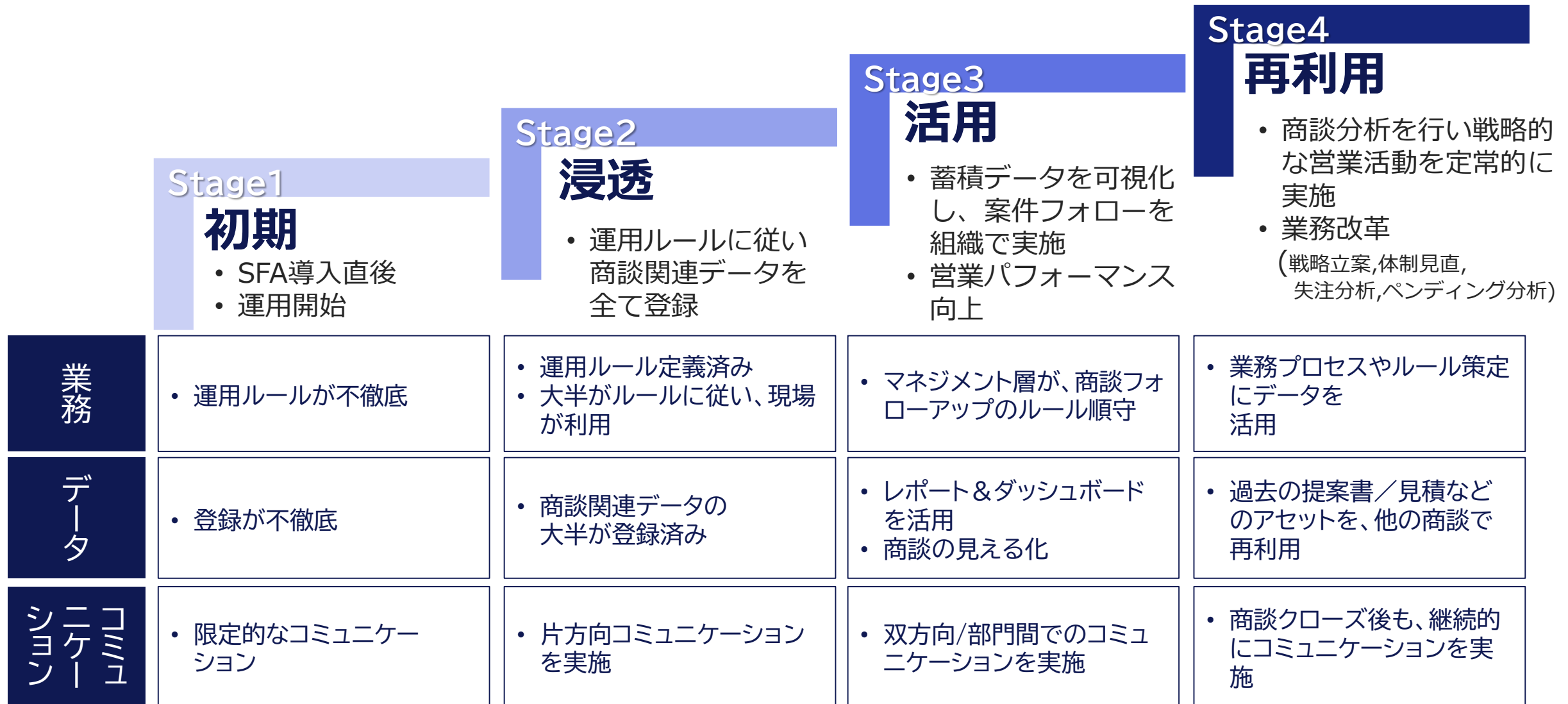
- 誰がその施策を実行する責任者なのかを明確化することで、フォローも的確に行える

参考)計画策定における 大きな目標、施策毎の目標

Salesforce導入の目的(大きな目標)に対し、それを実現するための各ステップとそれを実現するための施策の目標をそれぞれ考える。



参考) ステップ計画の実施例



まとめ

まとめ

SFA定着化の推進活動を継続し改善を繰り返すための、業務改革基盤の構築が成功のポイントです。

1

推進体制に必要な役割は4つ(責任者、定着化推進担当、現場推進担当、システム部門)、個々の役割分担に対して、適切な人材を社内から集めること。

2

利用状況を可視化することは、現状の立ち位置を正しく把握出来るようにし、現状と目標のギャップを埋めることが改善につながる。

3

定着化計画はSFA導入目的を達成することを目的として、立案すること。そして、定着化施策は期待される効果とその時期を明確にし、KPI/KGIを立てて進捗を計測していくこと。

Salesforce活用支援サービスのご紹介

お客様の困りごとは当社のサービスが解決します！

NEC Salesforce活用支援サービス

SFAの定着化が上手くいかない
お客様向け

定着化推進担当者向け

Salesforce定着化支援サービス

- 成熟度診断
- 定着化導入支援
- 定着化モニタリング
- 定着化アドバイザリー

導入効果を最大限に実感できる弊社の
活用ノウハウをご提供します。

運用保守を他に任せたい
お客様向け

システム担当者向け

Salesforce運用支援サービス (運用保守代行)

- ノーコード開発(項目追加/画面修正など)
- レポート&ダッシュボード作成
- バージョンアップ影響調査/検証
- ユーザ管理/権限管理
- ドキュメント管理(設計書/マニュアル)

お客様に代わり、システム運用・業務運用
を行います。

Salesforceのことを詳しく
教えてほしいお客様向け

システム担当者向け

Salesforce運用支援サービス (ヘルプデスク)

- 問合せ対応
 - 製品仕様
 - エラー調査・回避策の提示
 - システム設定方法
 - 現場要望に対するシステム改善案の提示
- 管理者向け教育
 - 個別アプリ/機能の操作、機能紹介など

Salesforce設定方法、仕様、使い方
をお問合せできます。

お問い合わせ先

お問い合わせ相談窓口

NECソリューションイノベータ株式会社
Salesforce お問い合わせ窓口

E-Mail: sfdc-coe@nes.jp.nec.com

[お問い合わせフォーム](#)



Salesforce関連情報の掲載先

NECソリューションイノベータ Salesforce特設サイト

<https://www.nec-solutioninnovators.co.jp/ss/salesforce/>

いつかを、 いまに、 変えていく。

すべては、いつか実現したい未来を描くことから始まる。

NECソリューションイノベータは、
お客様価値を最大化するシステムインテグレータとして、
まだ見ぬサービスを生み出すバリュー・プロバイダとして、
めざす未来をともに描き、創っていきたい。

いつかを、いまに、変えていく。
私たちは常に挑戦していきます。



Orchestrating a brighter world

NECは、安全・安心・公平・効率という社会価値を創造し、
誰もが人間性を十分に発揮できる持続可能な社会の実現を目指します。

\Orchestrating a brighter world

NEC