Orchestrating a brighter world NEC

SFA定着化シリーズ

売上向上を目指すなら、SFAデータだけで出来る分析からはじめよう！

2022年12月16日

NECソリューションイノベータ株式会社

© NEC Solution Innovators, Ltd. 2022

本ウェビナー概要と対象者

◆ ウェビナー概要

- 多くの企業でSFA導入が進んでいます。
- しかし、SFAは蓄積されたデータを分析し業務に活用してこそ、その真価を発揮してくれます。
- では、どのようなデータを記録し、分析・活用すればいいのでしょうか。
- 本ウェビナーでは、 SFAデータだけで出来る分析とは何か？そして、分析精度を高めるためのポイントをご紹介させて頂きます。

◆ 対象者

- 自社のSFA活用を推進しているリーダ／メンバー
- 営業部長／マネージャー
- SFAを導入したばかりの企業のシステム管理者

© NEC Solution Innovators, Ltd. 2022

、本ウェビナーのゴール

SFAデータだけで出来る分析テーマと
分析精度を高めるポイントを
理解する。

© NEC Solution Innovators, Ltd. 2022

アジェンダ

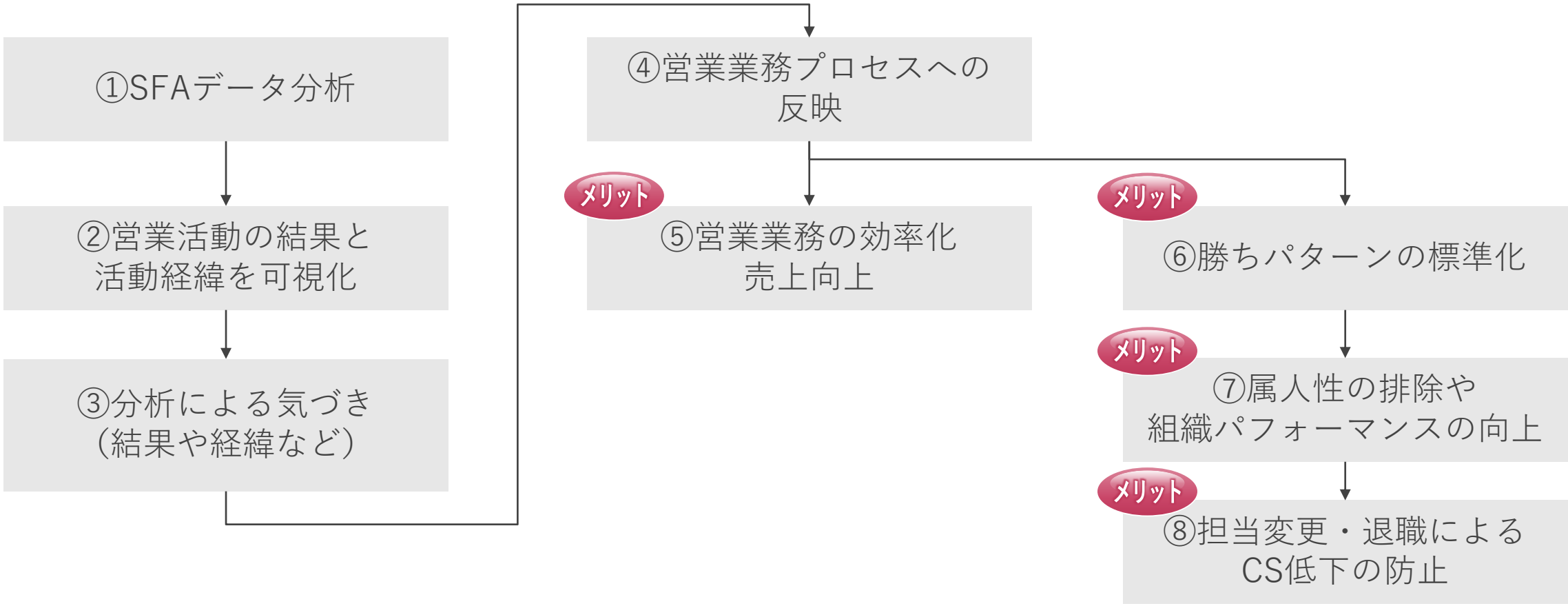
1	SFAデータの分析とは
2	SFAデータを利用した分析例
3	分析精度を向上させるために必要なこと
4	まとめ
5	Salesforce活用支援サービスのご紹介

© NEC Solution Innovators, Ltd. 2022

1．SFAデータの分析とは

SFAデータ分析の重要性

データ分析結果を営業業務プロセスへの反映することにより、多くのメリットを得ることができます。



© NEC Solution Innovators, Ltd. 2022

見える化することがSFAデータ分析ではない

可視化 ≠ 分析

可視化したSFAデータから**「気づき」**を得て、
「次のアクション」に繋げ、
「改善効果を検証」することがSFAデータ分析

© NEC Solution Innovators, Ltd. 2022

SFAデータ分析で出来ること

営業活動結果の分析

- 結果の出た商談を分析して、どのような商談が受注/失注しているのかを分析する。
- または、避けるべき顧客セグメントや商材など商談の特徴を把握し、ビジネスに生かす。

営業活動経緯の分析

- 商談がどのような経緯を辿るのかを分析して、受注・失注に至るまでにどのような課題があるのか、どのような施策を行えばよいのか、避けるべきなのかを把握し、ビジネスに生かす

© NEC Solution Innovators, Ltd. 2022

２．SFAデータを利用した分析例

本ウェビナーでご紹介する分析例

営業活動結果の分析

取引状況の分析
優良顧客の分析
受注率の分析

営業活動経緯の分析

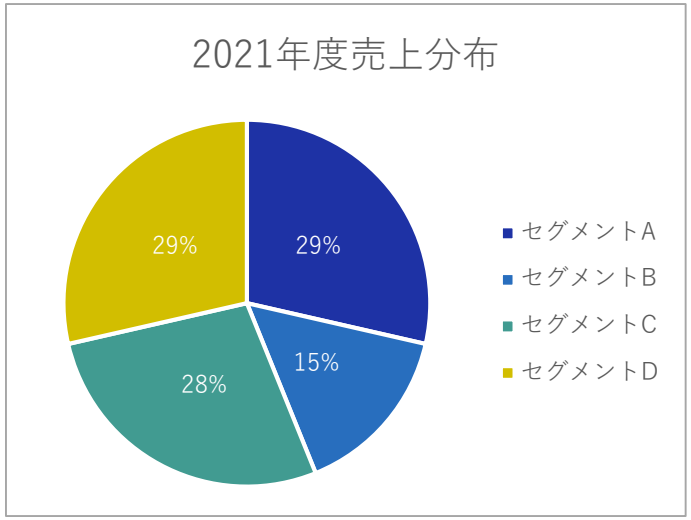
受注失注要因の分析
営業のパイプライン分析
（営業活動傾向、失注フェーズ、商談日数）

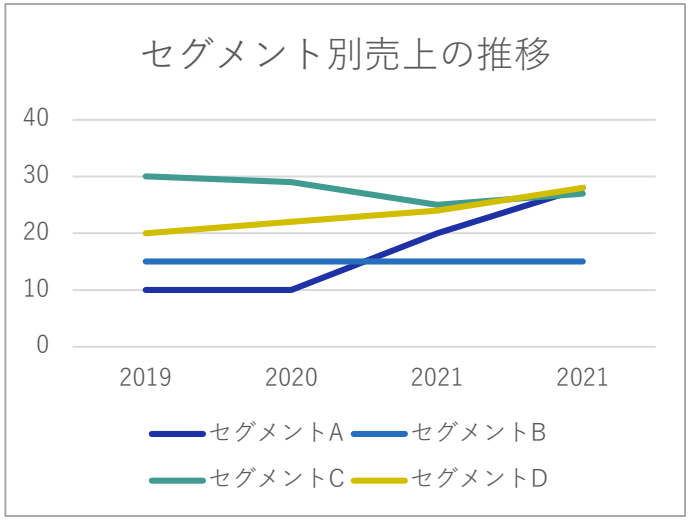
© NEC Solution Innovators, Ltd. 2022

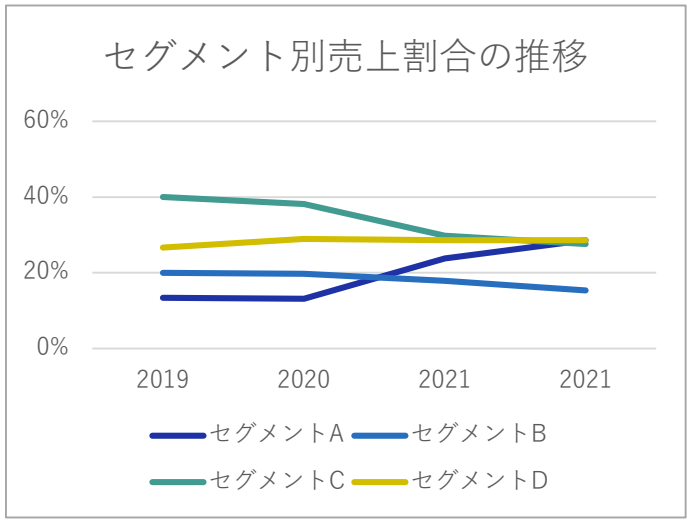
取引状況の分析

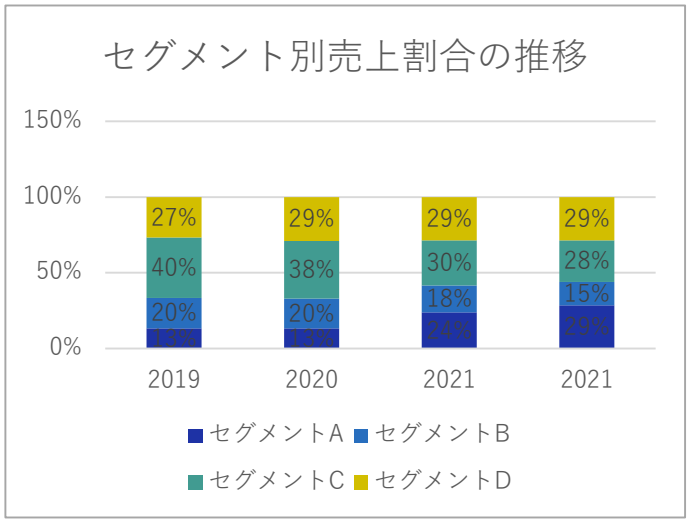
※前提条件
「顧客情報ー商談ー商材」の関連付け

※グラフ例









■ 分析目的
- 受注額の向上

■ 分析パターン例
- 年商レンジ別の受注額
- 業種別の受注額
- 商材別の受注額

■ 分析に必要な管理項目
- 顧客情報に年商レンジ、業種を管理

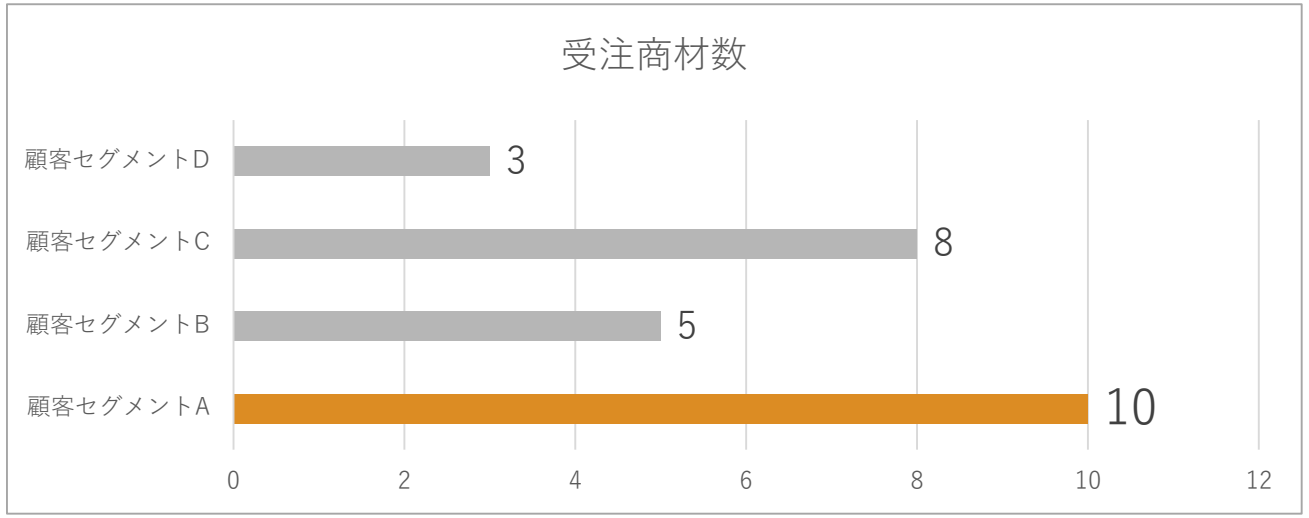
■ 分析結果の活用
- 注力すべき顧客セグメントの特定に活用

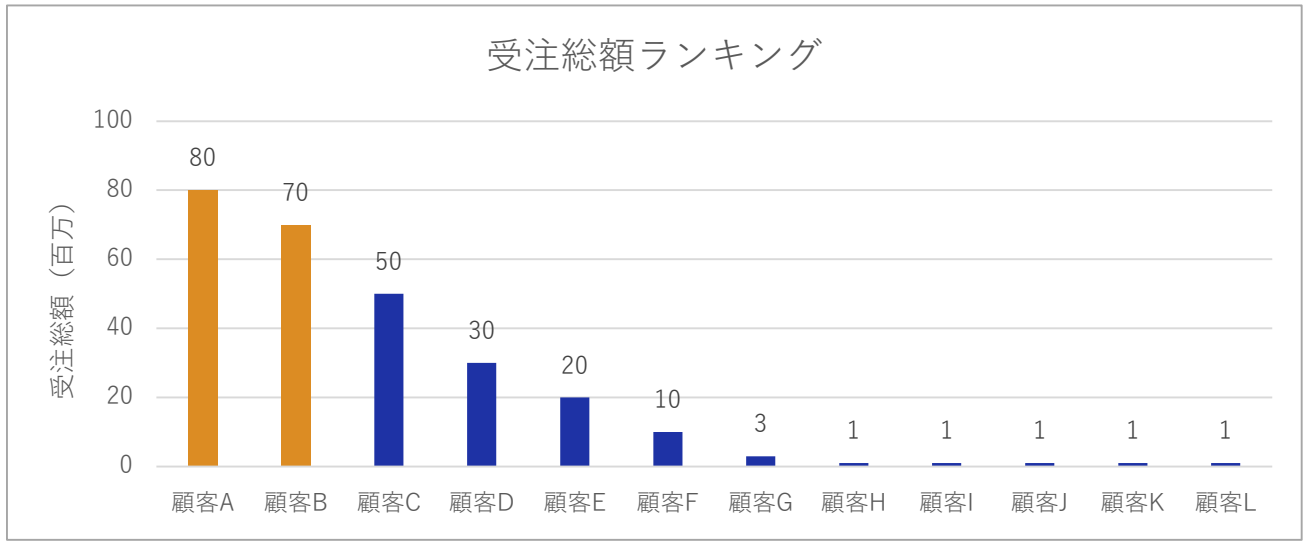
© NEC Solution Innovators, Ltd. 2022
\Orchestrating a brighter world NEC

優良顧客の分析

※前提条件
「顧客情報ー商談ー商材」の関連付け

※グラフ例





■ 分析目的
- 受注額の向上　（①）
- 営業員の生産性向上　（②）
- 受注率の向上　（③）

■ 分析パターン例
- 顧客別の受注額（商材別に可視化）
- 顧客別の受注件数（商材別に可視化）

■ 分析に必要な管理項目
- 顧客情報に業種を管理

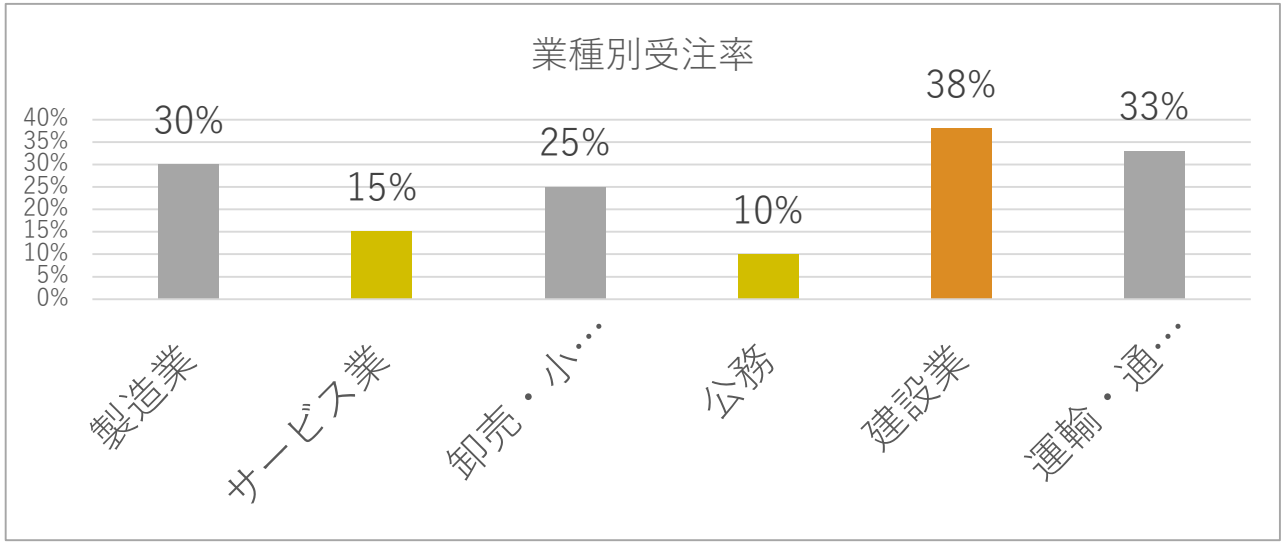
■ 分析結果の活用
- 優良顧客セグメントの特定（①）
- 優良顧客へのクロスセル＆アップセル候補商品の選定（①→②）
- ロイヤルカスタマー（候補含む）の発見（②→③→①）

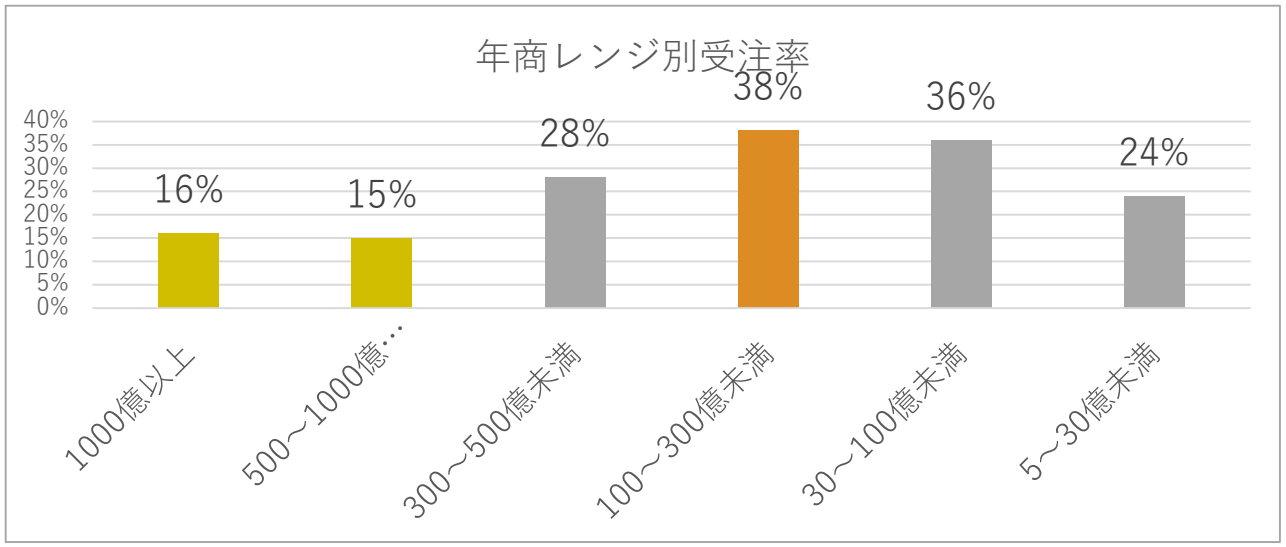
© NEC Solution Innovators, Ltd. 2022
\Orchestrating a brighter world NEC

受注率の分析

※前提条件
「顧客情報ー商談ー商材」の関連付け

※グラフ例





■ 分析目的
- 受注額の向上　（①）
- 受注率の向上　（②）

■ 分析パターン例
- 業種別の受注率
- 年商レンジ別の受注率

■ 分析に必要な管理項目
- 顧客情報に業種、年商レンジを管理
- 受注商談数と提案商談数

■ 分析結果の活用
- 受注率の高い顧客セグメントへのアプローチ（①②）
- 受注率の低い顧客セグメントへのアプローチ改善（①②）

（補足）
- 顧客別・商材別の受注率を明確にすれば、クロスセル＆アップセルに活用可能

© NEC Solution Innovators, Ltd. 2022
\Orchestrating a brighter world NEC

結果の分析でわかること

受注結果だけを分析しても
受注を増やすことは難しいです。

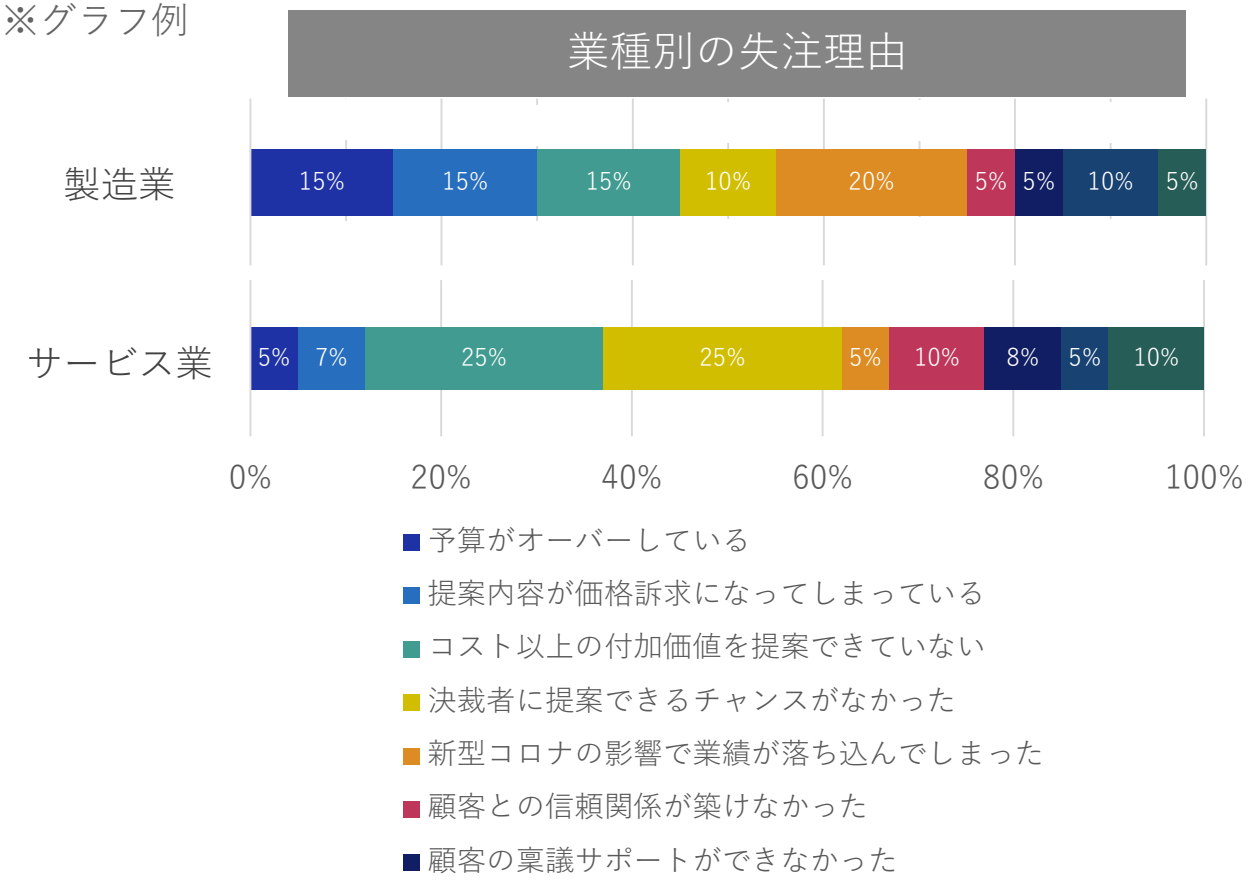
受注に至る要因や**失注に至る要因**を
分析する必要が結果を改善するには必要です。

© NEC Solution Innovators, Ltd. 2022

受注失注理由の分析

※前提条件
「顧客情報ー商談ー商材」の関連付け

※グラフ例



（注意事項）
- 受注失注理由は、営業員による報告となります。必ずしも本当の理由が登録されるとは限らないこともあります。
- 受注失注理由の単体分析ではなく、営業活動情報も考慮し、複合的に分析すると良いです。

■ 分析目的
- 受注額の向上　（①）
- 受注率の向上　（②）

■ 分析パターン例
- 業種別の受注失注傾向
- 年商レンジ別の受注失注傾向
- 競合別の受注失注傾向
- 顧客接点回数

■ 分析に必要な管理項目
- 受注失注理由
- 競合情報
- 営業活動情報

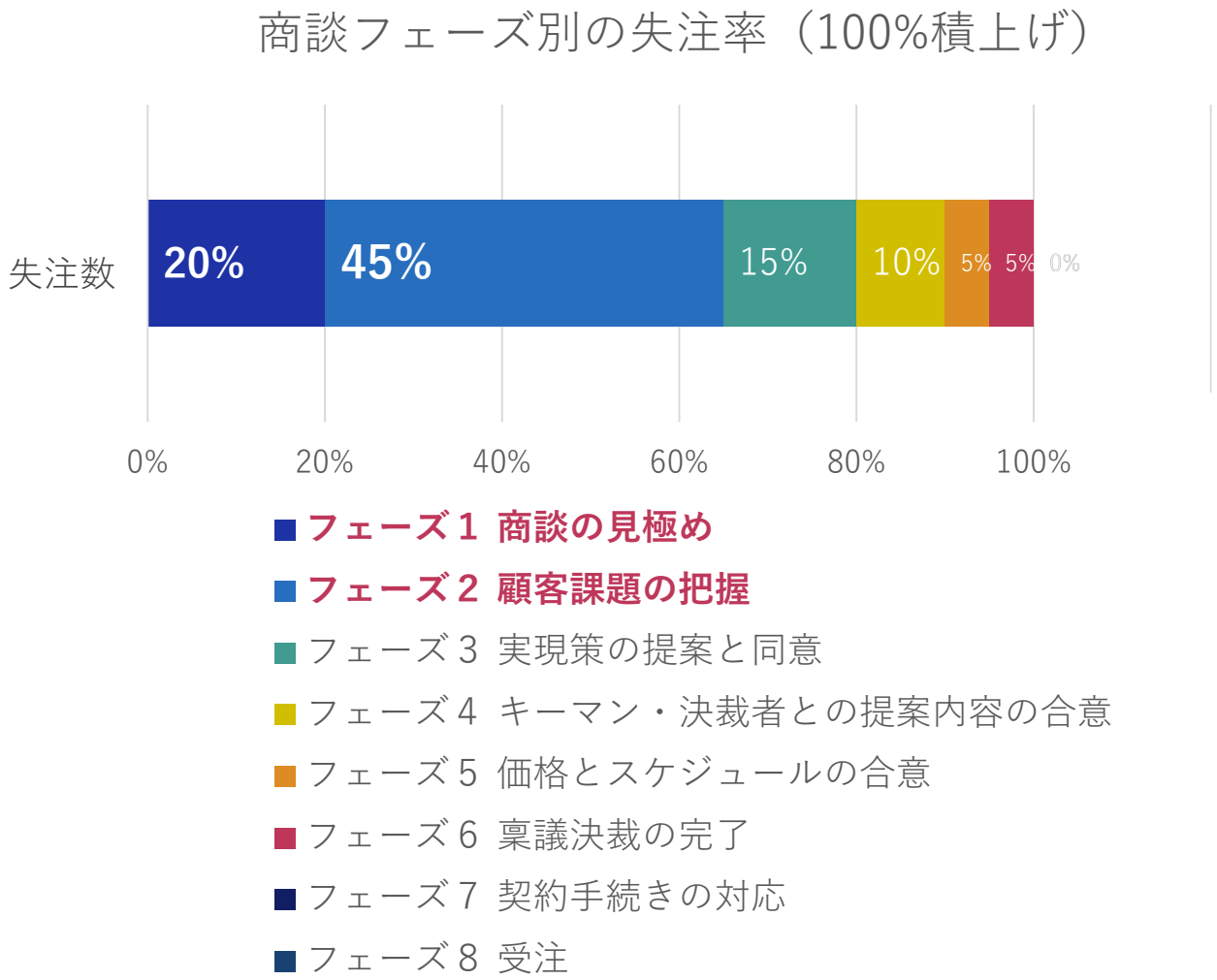
■ 分析結果の活用
- 勝ち/負けパターンの特定（①②）
- 営業プロセスに勝ちパターン行動を反映（①②）

© NEC Solution Innovators, Ltd. 2022

失注フェーズの分析

※前提条件
「顧客情報ー商談ー商材」の関連付け

※グラフ例



■ 分析目的
- 受注率の向上

■ 分析パターン例
- 失注前の商談フェーズ分析

■ 分析に必要な管理項目
- 失注商談の情報
- 商材、業種、年商レンジ
- 失注前のフェーズ情報

■ 分析結果の活用
- 失注前フェーズを把握し、次フェーズに進めずに失注となる傾向を把握
- 受注ネックとなるフェーズ対策に活用

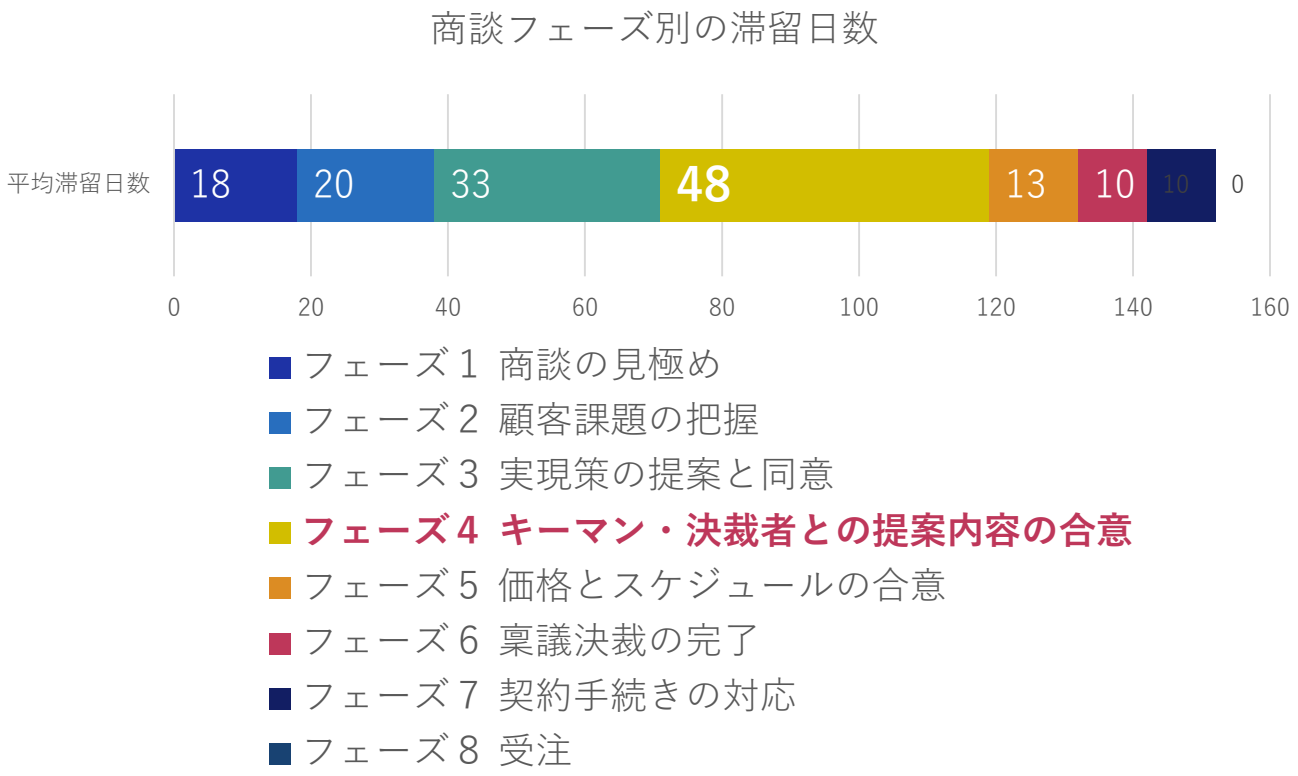
© NEC Solution Innovators, Ltd. 2022

商談日数の分析

※前提条件
「顧客情報ー商談ー商材」の関連付け

※グラフ例

■製造業の平均商談日数：152日



■ 分析目的
- 営業員の生産性向上　（①）
- 受注額の向上　（②）

■ 分析パターン例
- 顧客別の経過日数分析
- 業種別の経過日数分析
- 商材別の経過日数分析
- 年商レンジ別の経過日数分析
- 商談フェーズごとの経過日数分析

■ 分析に必要な管理項目
- フェーズ滞留日数
- 顧客、業種、商材、年商レンジ

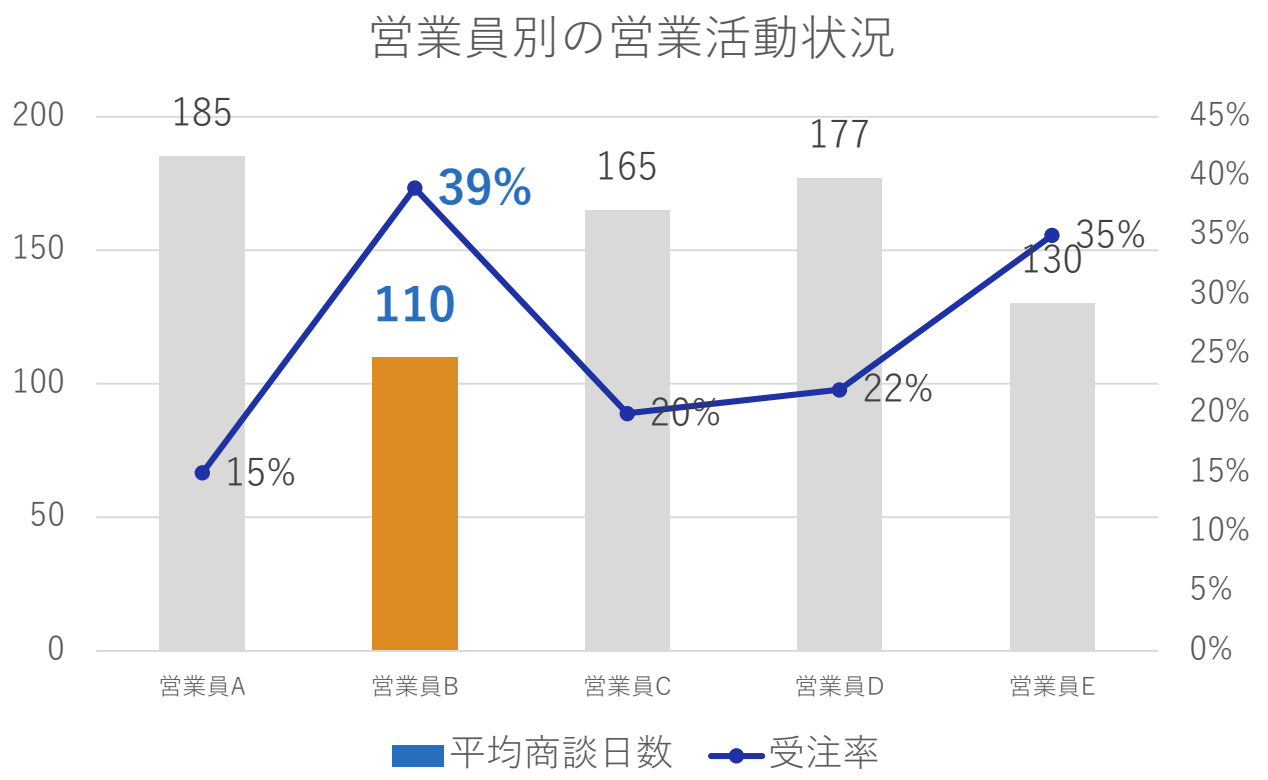
■ 分析結果の活用
- フェーズアップ日数を特定し、時間のかかるフェーズを特定（①）
- フェーズ滞留の原因特定と対策により、受注までの日数を短縮化（①→②）
  →同じ営業員数で受注件数が増加

© NEC Solution Innovators, Ltd. 2022

受注時における営業行動の分析

※前提条件
「顧客情報ー商談ー商材」の関連付け

※グラフ例



（注意事項）
- 商談活動情報のデータ量が少ないことを前提としています。

■ 分析目的
- 受注率の向上

■ 分析パターン例
- 個人別受注率の分析
- 個人別受注日数の分析

■ 分析に必要な管理項目
- 受注商談
- 受注日数

■ 分析結果の活用
- 成果の高い営業パーソンを特定し、行動パターンをヒアリングし、商談管理項目へ反映
- フェーズごとの営業ガイドラインを整備

（補足）
- 商談活動情報が登録されている場合は、受注時と失注時の行動を比較して、受注につながる行動を指標化し、KPIマネジメントに活用

© NEC Solution Innovators, Ltd. 2022

経緯の分析でわかること

要因の分析では、

「売れる要因」「売れない要因」を

探り出すことで改善につなげることができます。

© NEC Solution Innovators, Ltd. 2022

検証の分析

結果と要因の次のステップが検証分析です。2つの分析により得られた仮説検証のサイクルを繰り返して、売上拡大、営業活動の効率化を行うことが大切です。

◆ 仮説検証サイクル

STEP1	結果と要因の関連を分析
STEP2	STEP1を踏まえて収益を高める仮説を立てる
STEP3	実践・検証を行う
STEP4	検証結果を分析して仮説を修正し、再び実践する。

© NEC Solution Innovators, Ltd. 2022

３．分析精度を向上させるために必要なこと

分析目的の達成に必要なことは

SFAデータの

質と量

© NEC Solution Innovators, Ltd. 2022

データ改善に必要なことは

SFAの定着化

© NEC Solution Innovators, Ltd. 2022

SFA定着化のポイント

定着化動画を公開中！

1．導入目的

- SFA導入目的を明確にし、利用者全員で共有
- 全員で目的達成に向けて進む意識変革
- 導入目的が不明確、共有されていない中では導入効果が発揮しずらい

2.体制

- 推進部門だけでなく、経営層、利用部門、システム部門を含めることで推進力を強化することが大切

3.入力ルール

- 入力ルールを定義し、データ内容の属人性を排除
- 使い方だけの操作マニュアルでは分析に使えるデータは蓄積できない

4.営業マネジメント層の活用

- SFAデータをマネジメント層が活用しなければ、担当者は利用頻度は低下
- SFAシステム利用の習慣づけるには営業業務プロセスにSFAを組込む

© NEC Solution Innovators, Ltd. 2022

４．まとめ

まとめ

1 SFAデータだけで出来る分析テーマ

①営業活動結果の分析

②営業活動経緯の分析

③結果と経緯の分析から
仮説検証を繰返す

2 分析精度を高めるポイント

①分析目的を達成するための
データの質と量の蓄積

②データ改善には継続的な
SFA定着化を実施

© NEC Solution Innovators, Ltd. 2022

5．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。

© NEC Solution Innovators, Ltd. 2022

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/

© NEC Solution Innovators, Ltd. 2022

\Orchestrating a brighter world
NEC
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はじまる。
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。
NECソリューションイノベータ

\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