

CRM(顧客管理システム)導入を成功させるための3つのポイント

会社組織にとって、お客様への確にアプローチするためには、顧客管理が必要になります。ここ数年は顧客管理システム、いわゆるCRMにも多様性が生まれてきています。

しかし、CRMを導入した多くの企業が顧客との信頼関係を構築し、継続的な利益に結びつけている一方で、導入しても成果が上がらず、結果的に使われなくなっている事例も存在します。

では、CRMなどのシステムを導入して、有効活用する為にはどんなことに気を付ければよいのでしょうか。今回は、CRMの導入を成功につなげるために共通するポイント3つについて書いていきます。

まずは、小さく始める

CRMなどのシステムを導入する時には、まず**必要最低限の人数で小さく始める**のをオススメします。多くのクラウド型の顧客管理アプリケーションが持つメリットとして、1名からのライセンス制でスタートできること、そしてカスタマイズに融通が利くことがあげられます。

一気に全社導入すると、仕様変更したい場合など社内調整が必要となり、簡単には修正がしにくくなります。必要な部署やグループだけで始めて、機能・やることを絞り、一点突破でどんどんPDCAをまわし、より使えるようにカスタマイズをしていくと、本当に効果の出るシステムになっていきます。

いままでのやり方に依存しない

新しいシステムを導入する時に必ず壁にぶつかるのが、新しいシステムへのアレルギーです。特に利用する社員・スタッフにとっては今まで慣れ親しんだシステムの方が使い勝手が良いと感じます。

今までのシステムと新しいシステムを二重で報告しなければならないのなら、利用者にとって負担になってしまいます。しかし、やり方を置き換えるだけで対応できるのであればそれほど負担にはなりません。外回りの営業さんならモバイルで入力できる環境を与えてあげるなど、入力しやすい環境を利用者に提供することも大切です。

例えば、当社が取り扱っているセールスフォースを例に挙げると、「**選択項目を選ぶ**」「**ラジオボタンにチェックを付ける**」など**入力しない報告**も出来ますし、**モバイルなら音声入力**も出来ます。

仮に今までは営業に出ても帰社しなければ、エクセルなどで報告出来なかったのであれば、モバイルの報告で時間の短縮も出来ますし、その時間でもう1件お客様と会う事も出来ますね。志しを持って、一気阿成に、即時情報を共有し、誰でもできる営業の仕組みを作りましょう。

導入した意味を共有する

何よりも重要なのは「導入した意味を利用者全員で共有する」という事です。CRMのシステムは顧客管理に情報をすべて紐づけでき、入力されたデータを自動的に集計・グラフ化できるといった魔法の箱です。

ただし、ただ闇雲に間違ったデータを入力したらどうでしょうか？顧客情報として不正確なものが共有され集計・グラフ化が出来ないと言ったまったく意味のないものになってしまいます。

このシステムを導入することで、『いままで課題にしていたことが改善できる』『活動量が見える化できる』『商談の状況を理解して売上を上げる』など、**導入後の「あるべき姿」を全員で認識**できるといいでしょう。

今回は、顧客管理システム、CRMの導入についてまとめてみました。CRMをうまく活用することで、変わることは売上だけではありません。営業の効率化や作業の円滑化を図り、会社にとって大きな武器にしていきたいと思います。

人生の目標を

達成しようとする時

限界がたった一つある

それは、自分が決めた限界である

デニス・ウエイトリー



スタッフコメント



ホームページ・クラウド応援隊長
長岡 善章



最近朝がとっても眠い。『寝る子は育つ』といいますがまだまだ育つのでしょうか。もういいかな～(笑)しばらく体重計に乗ってなかったらやはり体重が増えました。毎日乗らないとダメですね。会う人に「最近体重計をフェイスブックにアップしてないね」とよく言われます。みんなに言うと、やめられなくなるので続けやすくなりますね。私に会ったら「体重落ちた？」って聞いてください(笑)

チーフWEBコンサルタント
土屋 好範



IT関連の仕事をしていると、よく「意識高い系」と思われてしまう言葉を使うことがあります。「デフォルト」とか「エビデンス」とか「アジェンダ」とか。そういえば振り返ってみると家庭内でも「何言ってるのかわかんないけどね」と言われたことあるし、何言ってんだコイツ、みたいな目で見られたこともあるな。人生って輝きに満ち溢れている。そう、冷え切った空に感謝する土屋なのでした。

クラウドプロデューサー
内野 光一郎



3月に入り、だんだん暖かくなってきましたね。暖かくなると、花粉のことが気になるようになってきます…昔はぜんぜん平気でしたが、ここ何年かで急激に反応するようになり、お話しするのも辛い感じです。今のうちから準備をしようかと思っていますが、もしかすると遅いのでしょうか。みなさんも花粉にはお気を付けください。

WEBクリエイター
坂本 直人



2017年になったばかりだと思っていたら、あつという間に3月ですね。今年の冬は車のドアをさわるたびに静電気をくらったシーズンでした。あまりにも毎回だったので、僕の車のドアに対する警戒心がだいぶ高まっています。そろそろ春なのでドアと仲直りできるようにがんばろう(何を?)と思います。全然関係ないですが、3月ってこんなに寒いんでしたっけ?

WEB・クラウドアドバイザー
加藤 龍



家族の新年会で、妻の祖母に「龍君は顔が紛らわしいからね」と言われた加藤です。何と紛らわしいかは皆様にお任せします(笑)伊豆食べる通信が創刊してひとまわりしました。1月号の「いちご」は大きくて甘いいちごが好評でした。まだシーズン半ば。食べたい方は僕に連絡ください。そして2年目1号となる4月号は「稲取キンメ」と言われるブランドの「金目鯛」。伊豆半島近海で獲れる金目鯛は最高ですよ。締め切りは4月8日!!
<http://dot-tree.com/izu-taberu/>

みらいラボ 所長
西島 基弘



3月は卒業の季節でもありますよね。私も二度目の消防団の卒業を迎えます。現役で一度、今回の副分団長で二度目。卒業は、色々な縁を省みることのできる、とても良い機会ですよ。これを機に改めて色々な事に感謝したいと思います。そういえば、数年後に分団長としての入学式が待っているという噂が...

クラウドディレクター
鈴木 啓文



3月になり、今年度もいよいよ終わりに近づいてきました。気温も少し暖かくなってきて感じですが、インフルエンザや花粉など、まだ気は抜けませんね。実は先月娘がインフルエンザAにかかってしまい「もしや!？」と思いましたが何とか免れることができました。(風邪はひいてしまいましたが...)花粉対策も含めて体調管理には十分注意していきたいと思います。

WEBクリエイター
土屋 香織



新しい人生が始まりました土屋香織です。と言いますのも、生まれて30余年間、B型として、B型らしく過ごし、B型であることに誇りを持って生きてきた私。ですが先日受けた検査で実は「AB型」だったという衝撃の事実が発覚しました。愛着あるB型との別れは切ないですが、AB型の人生を楽しんでいきたいと思っています。

アーティストックスのイチオシ!

土肥金山 様

伊豆半島の西海岸、西伊豆地域の観光スポットとして最も有名な土肥金山。江戸時代から昭和40年に閉山されるまで、日本でも有数の金の産地でした。昔の人が掘り続けた土肥の地中には、なんと100km以上の坑道があるとのこと!!

土肥金山さんはギネスにも登録されている**250kgの世界一の巨大金塊**や家族連れで楽しめる**温泉砂金探り体験**、観光坑道には**黄金の鳥居**の山神社や**銭洗い場**があり**金運パワースポット**としても人気があります。

地元の恵みである海産物やジビエ料理が食べれたり、一番人気の金箔カステラや、金箔が眩しい純金ソフトクリームなど金にまつわるお食事やお土産物もあり、食べても買ってでも楽しめます。まさに**金づくしの金のテーマパーク!!**

今回のホームページのリニューアルではお客様目線になり、「見る」「体験する」「食べる」「買う」と目的にたどり着きやすい導線に変更。観光客が観光情報を調べると言ったらスマホを使いますので、**スマホで見やすくしました**。さすが、長年伊豆の観光を支えていらっしゃる土肥金山さんならではの配慮ですね。

耳寄り情報 春休み・ゴールデンウィークは土肥金山へ行こう!!

春休みイベント：3月18日～4月5日/ゴールデンウィークイベント：4月22日～5月7日

イチオシイベント 砂金探り体験「お宝探し」

この期間、水槽の中には砂金だけでなく、**黄金の「きん太」人形**が隠されているとのこと。その黄金のきん太を探し当てると、くじ引きで100名様に売店で使えるお買物券が当たります!!是非、チャレンジしてください。黄金のきん太が待ってます(笑)

その他、宝くじが当たる感謝キャンペーンや、小学生以下のお客さま向けに**坑内めぐりクイズスタンプラリー**を行っていますよ!!

DATA

土肥金山

住所 静岡県伊豆市土肥2726
TEL 0558-98-0800
URL <http://www.toikinzan.com/>

営業 9:00～17:00
時間 (入場受付 9:00～16:30)
(砂金受付 9:00～16:20)

入場料金 (観光坑道&黄金館)
[一般] 大人 860円/小人 430円
砂金探り体験料金
[一般] 大人 720円/小人 610円

僕(きん太)に会いに来てね!



3月・4月開催の無料セミナーのご案内

詳細はアーティストックスのホームページから▶



「戦える営業チーム」を作るためのセールスフォース活用セミナー

営業改革を実現する第一歩を踏み出すための営業支援システムの基礎知識をお伝えします!

世界で18万5000社以上、日本で6000社以上が利用している業界シェアNo.1のクラウド型顧客管理・営業管理システム「セールスフォース」。本セミナーは**営業支援システム(SFA)を利用するための基本的な知識を習得したい方**を対象に、セールスフォースを例として挙げた「戦える営業チームの作り方」をお伝えします。

【沼津会場】

2017年**3月24日(金)** 14:00～16:00
ブラサヴェルデ408小会議室 (沼津市大手町1-1-4)

【静岡会場】

2017年**4月18日(火)** 14:00～16:00
ビジネスコミュニティーLINK 静岡駅前会議室
A館403号室(静岡市葵区紺屋町8-12 金清軒ビル)

今回はこんな内容をお伝えします!

- ・「営業力」を「仕組み」にする必要性
- ・営業支援システムのポジションと考え方
- ・売上アップを実現している企業の顧客情報の活かし方
- ・戦える営業チームにするための具体的な導入ステップ
- ・セールスフォースを活用したお客様成功事例
- ・当社が実施している、セールスフォースを使った営業の仕組み大公開



当社は静岡県東部で唯一のセールスフォース・ドットコム地域SMBパートナーです
 弊社は、静岡の企業様の顧客属性を踏まえたセールスフォースの導入支援を行っています。業務をシステムに合わせるのではなくシステムを業務に合わせる事が可能です。御社独自機能の開発やForce.com開発を行っています。セールスフォースに関わる開発はお気軽にご相談ください。



みなさん“かぐや姫”のお話はご存知でしょうか。優しい“おじいさん”と“おばあさん”とお別れして月に帰っていくお話です。そんなかぐや姫からお手紙が届きました。お手紙には「**たじゅけうごけやたけおつたきたさけま**」と書いてありました。さて、なんて書いてあったのでしょうか。



クイズの答えは検索から!

アーティストックス クイズの答え

検索

掲載内容またはアーティストックスへの
ご意見・ご感想はこちら!

[TEL] 055-928-6500 [FAX] 055-928-6501
[mail] biz-ouen-ope@artistics.co.jp