アーティスティックス通信
2017 5
Vol.48

営業支援システム（SFA）って必要なの？？

お客様との接点を保ち、会社の売り上げを上げるため、日々受注活動を行っている営業担当者。その日々の活動やお客様の情報の管理は、手帳に書いてある、日報を報告している、エクセルに入力して共有している、そして営業マンの頭の中にある・・・などなど、会社によって様々です。

そして、その収集した情報をより効率的に活用し業績を上げてくため、営業支援システム（SFA）の利用が増えています。なぜなら、進化するマーケットとお客様に対応し「計画的」に売上目標を達成するために、多くの企業が営業支援システム（SFA）は絶対に必要と感じているからです。

■SFA・営業支援システムとは

SFAとは、Sales Force Automation（セールス・フォース・オートメーション）の略語で、**企業で利用される営業活動を支援して効率化するシステム**のことです。

営業活動に関連する情報を記録・管理することができ、過去の商談の履歴や、現在進行中の案件の進捗状況、営業活動を通じて入手した重要な情報、アポイントメントや各作業の期限といったスケジュールなどを一覧したり編集することができます。営業マンのスキルや勘に頼った営業（受注）から、それらの収集した情報を活用・分析することで受注確度を高め計画的に売り上げていくことができます。

では、営業支援システム（SFA）の導入の現状はどうなのでしょうか？
2013年の時点でSFAの導入率は全体で約16%、2016年の調査では全体で29%と、**3年で倍近く伸びています。**また、業種別で言うと2013年時点ではIT業界で32%と突出していましたが、2016年はIT関連外の製造業と流通・サービス業での導入率が倍増しているとのことです。

【参考】
SFAの導入状況 - IT、IT製品の情報なら【キーマンズネット】
2013年7月の調査　http://www.keyman.or.jp/at/30006105/
2016年7月の調査　http://www.keyman.or.jp/at/30008988/

実際、 営業支援システム（SFA）を利用しているところは、強い営業力を持っています。我々がサポートしている静岡県でも営業支援システム（SFA）へのニーズが強くなってきていると感じることができます。今回はなぜ、必要なのかをお伝えいたします。

お客様の買い方が変わってきました。

実はすでにお客様の購買プロセスは大きく変わったという調査結果が出ています。今までは売る側の方が情報をより多く持っていたのが、 お客様は営業に問い合わせる前にインターネットを駆使し、さまざまな情報を集めることができるようになりました。なんと、**お客様が営業担当者に問合せした時には購買プロセスが60%も進んでいる**とのことです。（2020年にはそれが85%にまで進むとの予想も）

これは営業の仕事の範疇・役割が変わってきたことになります。これまでは、カタログや展示会、セミナーで取得した情報に対して、営業が適切な情報を提供していればお客様の購入プロセスの大部分に寄り添うことができました。しかし、今の時代では購入プロセスの61%目で初めて営業と接触することになります。そうなると、営業は単なる値引きの交渉相手になります。お客様はインターネットを駆使して、自分で「ソリューション」を探せるようになったので、もうソリューション営業はいらなくなってしまったのです。

では、どうすればいいのでしょうか？新しい営業手法で対応する必要があります。自動化できるところはどんどんWebなど機械にとって代わります。営業担当者は、Webでは知り得ない情報を提供したり、お客様の状況に合わせた説明や提案をしたりと、お客様との時間をその人にしかできない事に費やすといいでしょう。

営業力、営業の仕組化が必要になってきました。

なぜ、営業力が必要なのでしょうか。今までは「運任せの経営」で何とかなってきました。それは、経済が成長し、景気が良かったからです。しかし、今は失われた20年とも言われ、景気が低迷してから20年以上経っています。この状況下において会社経営を安定させるために、人・物・金に加え、時間・情報など資源に制約がある中で、正確な売り上げ見込みを立て、それに基づいた投資と人材教育を行う事が求められます。

世界最高の製品や世界最安の商品であれば、営業力はそれほど必要なく事務処理だけで完結できます。しかし、我々の持っているほとんどの商品にはライバルの製品があります。前段で書いたように、お客様の購買プロセスも変わってきました。

売り上げ見込みを立てるためには、お客様の買う理由が何かを知り、 営業がどこに行くのか、どの案件を優先的に追うのかなど、限られた資源の中で一定のルールに基づいた営業活動を行い、それをもとに営業を仕組化することが重要です。それができることにより「計画的に」売上を立てる事ができるでしょう。

結果が出てからあわてるのではなく、計画・目標に対する進捗状況を確認し、適宜、改善・対策を行うために管理ツールが必要となります。それによって、**世界最高でも世界最安でもない製品・サービスを、「情報武装」したお客様に、「計画的に」販売するため、営業チームには武器（営業支援システム・SFA）が必要**であると言えるでしょう。

Artistics アーティスティックス

2017年5月 第48号　発行責任者 ㈱アーティスティックス　長岡善章

〒411-0943 静岡県駿東郡長泉町下土狩690-1-101号室
«静岡オフィス»〒420-0852 静岡県静岡市葵区紺屋町8-12(LINK 1階)
«みらいラボ@ドットツリー»〒410-2416 静岡県伊豆市修善寺75-L
[TEL]055-928-6500 [FAX]055-928-6501 [mail]biz-ouen-ope@artistics.co.jp
[HP] https://www.artistics.co.jp/ [facebook] https://www.facebook.com/shizuokaartistics/

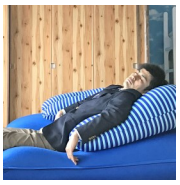
スタッフコメント

アーティスティックス

ホームページ・クラウド応援隊長
長岡 善章

趣味でやっている南米アンデス民族音
楽バンド・ミルカミルカは、結成10年になりました。
そして10周年記念コンサートを9月にやりますが、なぜか記念コンサートの練習として、プレ10周年記念コンサートを6月にやります（笑）
三島のVia701で6／4（日）無料です。南米料理・お酒の販売もありますよ。楽しみましょう！

WEB・クラウドアドバイザー
加藤 龍



家族旅行にいってきました、この顔で沖縄
初上陸の加藤です。この春、山本さんと同じく僕の息子も卒園・入学しました。式で君が代を歌ったのですが、「えーーーーっ、お父さん、君が代知ってるの？お父さんの国ではどんな歌い方すんの？」って本気で驚いて、質問してきました。式とは別で、涙腺が崩壊したのでした(T_T) 41歳頑張ります！！

チーフWEBコンサルタント
土屋 好範

お腹周りスッキリを目指して自転車通勤を開始。そして3日で車通勤に戻りました。朝は道が混んでいるので、車で行っても自転車で行っても通勤時間はさほど変わらないのですが、7キロ程の登り道はデブにとってはきつい道のりでした。出社時には汗だくになるので、涼しい日だけ自転車使おうと思います。今日も「痩せたーい」と言いながらアイスを食べる、土屋でした。

みらいラボ　所長
西島 基弘

寒暖差に振り回されるこのごろ、皆様ご自愛頂いておりますでしょうか？
私の自宅は山奥にあるため、日毎だけでなく昼夜の寒暖差にも留意しなければ、あっという間に体調を崩してしまいます。
季節の移り変わりを楽しみつつ、昨年度中に貯え過ぎたお腹周りをスッキリ出来るよう頑張ります！

クラウドプロデューサー
内野 光一郎

先月は入学式の季節でしたね。
子供が6年生になり、小学生の最高学年になりました。
このあいだ小学生になったばかりの感覚ですが、
来年には卒業だと思うと早いなと感じます。
今年は子供会の役もあり、一年生を迎える会をやりました。新一年生を見ていると、みんな元気で私も頑張らなきゃと思いました。

クラウドディレクター
鈴木 啓文

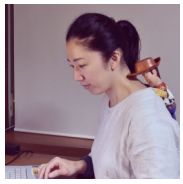
新年度がスタートしました。時が経つのは早いものですね。我が娘も4年生、友人の子供も中学、高校．．．。子供達の成長の喜びを感じる反面、自分がまた1つ歳をとっていくことに若干寂しさを感じてしまう（？）今日この頃です（^_^;）おかげ様で多忙な日々が続いているので、本年度もあっとゆう間に過ぎていくとは思いますが、仕事もプライベートも充実した1年を過ごしていきたいと思います。

WEBクリエイター
坂本 直人

シンガーソングライター（singer-songwriter）の前半部分を歌手という意味ではなくSingleをいい感じに発音したものだと思っていた坂本です。これだと作詞だけで歌う人がいなくなっちゃいますね。。。先日久しぶりに体重計にのったら数年ぶりの50キロ台(ギリギリですが)にびっくりしました。この通信が配達される頃には60キロ台に戻ってしまいそうですが、何とか50キロ台を維持できるようにがんばりたいと思います。

WEBクリエイター
山本 康子

New member!



4月から入社しました、遅れてきたルーキー山本康子です。ホームページ制作を担当します！ワクワクしています！
この春、子供が卒園・入学しまして年とともにさらに弱くなった涙腺は崩壊しっぱなしでした。
子供が感じている新生活へのキラキラを一緒に感じ、パワーに変えてがんばります！よろしくお願いします！

アーティスティックスのイチオシ！

株式会社 ディーエス・マルマン 様

ディーエス・マルマン様は、1951年創業、静岡県富士市にある、次世代機密文書処理システムや、環境へのリスク＆コストを抑えた緩衝材の開発をされている会社様です。

ビジネスコンセプトである「常に前向きに新しいシステム、ツールの開発に取り組みます。」の言葉通り、時代の流れやお客様のご要望を最優先に考えた新しい技術やサービスを実現されています。

その中でも注目したいのが「次世代機密文書処理サービス」。
1社完結・他に類を見ない、スピーディで安心安全な抹消処理を、ワンストップサービスで行っておられます。
今回、そのサービスの中で、機密文書回収のシステムの部分を私たちアーティスティックスがお手伝いさせていただきました。

もともと、機密文書回収のシステムはすでに存在していましたが、開発費用・サーバー管理費用を抑えると共に開発期間も短縮でき、その上顧客管理も行えるという理由から、セールスフォースを採用したシステムを構築させていただきました。

導入の結果、**お客様の手間を少なくすることで顧客満足度が上がった**ことに加え、顧客管理ができるようになり、**回収の履歴や、量などの情報が一目で把握でき、業務効率を大きく向上**させることができました。

また、セールスフォースで実現できた進化したシステムにより、情報漏えいについて高いマインドを持った業種の方々からの受注が増えている、とのお声もいただきました。

『書類が増え、毎日のシュレッダー作業が大変！』
『情報漏えい対策をプロにお願いしたい』『書類の保管期限が来たので一気に処分したい』

こんなお悩みをお持ちの方は、ディーエス・マルマン様へご相談してみてはいかがでしょう？

DATA

DS・MARUMAN

住所 静岡県富士市宮下１１４－９
TEL 0545-61-2823
URL http://www.ds-maruman.co.jp/

次世代機密文書処理システム
kakunin3
Cloud security system

８時間以内ですべての業務が完了。
回収から処理までを専任スタッフが一貫して担当することにより、書類紛失のリスク軽減や時間の短縮を実現。
また全ての工程を随時メールで通知し、処理完了後にお客様のPCにて抹消証明書の発行が可能。
安全・安心・確実な機密文章処理システムです。

90日間無料トライアル開催中！！

5月・6月開催の無料セミナーのご案内

詳細はアーティスティックスのホームページから ▶

満員・好評につき継続開催決定！

「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！

本テーマでのセミナーを４月に沼津市、５月に静岡市で開催致しましたが、満員御礼・ご好評をいただきましたので、継続して同じ内容でのセミナーを開催致します。 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。

[三島会場]
2017年**5月22日(月)** 14:00～16:00
貸会議室ヘキサゴン
(静岡県三島市一番町10-9 kawata.bld4F)

[静岡会場]
2017年**6月28日(水)** 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

salesforce CLOUD ALLIANCE PARTNER

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おります。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ことが可能です。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。

ある牧場主が亡くなり、17頭の馬を残しました。
遺言には、残された馬を下のように分配するように書かれていました。
長男に1/2頭　次男に1/3頭　三男に1/9頭
どうやっても遺言どおりに分けることができないので悩んでいたところ、近所の牧場主(アーティー)さんが馬に乗ってやってきました。
アーティーはこの話を聞いて、きれいに分配することができました。
どうやったのでしょうか。

クイズの答えは検索から！ ▶ アーティスティックス　クイズの答え　検索

掲載内容またはアーティスティックスへのご意見・ご感想はこちら！

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

おまえたち、意気込みだけで勝てるなら
こんな楽なことはないよ。
敵も日一日と進歩しているんだよ。
おまえたちも変わらなくてはダメだ。
進歩とは変わることなんだ。

野村 克也