

# 営業の属人化を防ぐ データ活用について

 DPS for Sales



# 本書の概要

本ホワイトペーパーでは、営業の属人化を防ぐためのデータ活用について解説をします。属人化は、様々な要因が絡み合うことで気づかぬうちに起こってしまうケースがあります。それらを解消し、一人一人のパフォーマンスが発揮できる状態を作るためには社内での情報共有が重要となります。ここからは、「営業の属人化を解消したい」とお悩みの担当者様に向けた、データ活用の取り組みについて解説をします。



## 本書の概要



## 営業の属人化とは



## 営業の属人化を解消する方法



## データを活用して属人化を解消する方法



## SFAの機能と特徴



## データ活用を成功させるポイント



## まとめ

# 営業の属人化とは

営業の属人化とは、特定の個人に業務や情報が過度に依存し、その人がいなくなると業務が滞ってしまう状態を指します。つまり、その人が会社や組織内で唯一無二の存在となり、彼らの知識やスキル、関係性に依存している状態です。

まずは現状の問題点、そして属人化してしまった理由を確認し、複数の担当者が顧客や業務に関与できる環境を整えていきましょう。

## 属人化が引き起こす問題

### 営業ノウハウが偏在してしまう:

特定の営業担当者が大切な情報や顧客の詳細を保持している場合、他の担当者がその情報を確認できず、大切な情報が埋もれてしまい、重要な情報の見逃しや損失が起こる可能性があります。

### 業務停滞のリスクが高まる:

属人化していると、その担当者が欠席したり退職したりした場合、関連する業務が滞るリスクが高まります。顧客への対応ができなくなったり、新規の案件が進まなくなったりする可能性があります。

### 営業メンバーのスキルアップの遅れ:

属人化しているとノウハウ共有の場面も少なくなり、売れる営業のスキルを身に着けることが難しくなります。情報共有の場面がなくなることにより、より属人化が進む可能性があります。

## 属人化する原因

### 組織（営業チーム）:

不適切なプロセス設計や情報共有の不足、営業現場での教育不足があります。適切なプロセスや教育が浸透していないことから、特定の個人が経験やスキルに頼ってしまい組織全体の営業活動が属人化しやすくなります。

### 個人:

経験とスキルの差異、コミュニケーションの不足によって生じます。特定の人が他と比べて経験やスキルが高い場合、「自分がやったほうが早い」といった思考が優先され情報共有が行われず、属人化しやすくなります。

# 営業の属人化を解決する方法

# データを活用して 属人化を解決する方法

属人化した業務を解消することを「標準化」と言います。属人化した状況では、特定の個人に依存してしまい一貫性のない業務状況となってしまいます。標準化することによって属人化のデメリットを払拭するだけでなく、企業利益の向上など様々なメリットを生み出します。

## 1. 営業プロセスの標準化をする



営業プロセスの標準化とは、自社の営業活動の進め方の基準を作り、誰でも営業活動を適切に実行できる状態を作ることを指します。ハイパフォーマーな営業担当者の進め方を可視化することで、それを参考に営業プロセスを標準化することにつながります。

## 2. 標準化したプロセスをマニュアル化する



標準プロセスの進め方をマニュアルにおとしこみ、チームメンバー全員がいつでも確認できる環境を作りましょう。マニュアルを作ることで、業務やノウハウの一貫性を確保することができます。

## 3. 評価制度を設ける



営業活動の結果と、その結果に至ったプロセスも評価する評価制度を導入しましょう。営業プロセスを組織内で可視化するだけでなく、適切なプロセスで営業活動を進められているか、も評価することで営業活動が最適化します。

## 4. 情報を共有するためのツールを導入する



営業活動において必要な情報を共有できるような「SFA」などのツール導入がおすすめです。ツールに情報をまとめ、データとして残しておくことで自身の振り返りや、進捗状況の確認にも活用することができます。

営業プロセスを共有するためのツールで、データを活用して属人化を解決するためには、何を管理するか？をしっかり決めておくことが重要です。データ活用は、多くのデータが混在してしまうと活用できないまま終わってしまうケースもあります。そうならないためにも、整理整頓をしてからツール利用を始めていくことをおすすめします。

### 1. 管理するデータを決める

ツールを活用する中で営業のすべての情報共有し、その動きを把握することは管理も難しく大変です。また、すべての情報が必要とは限らないため、データを活用するうえではある程度項目を絞っていくことが重要です。営業のデータを溜めていくには、下記項目がおすすめです。

- ✓ 取引先、顧客情報：企業や担当者の情報
- ✓ 営業の目標管理：営業チーム目標や個人目標
- ✓ 案件情報：商談の履歴、ToDo、受注に至るまでのフェーズ
- ✓ 行動：訪問時の資料、メール、フィードバック

### 2. データの共有と可視化をする

管理するデータが決まれば、情報を一元管理するためのツールを活用して営業の動きを見える化します。そうすることで、ハイパフォーマーな営業担当者のプロセスを共有することができ、そのデータを参考することで営業担当のレベルを引き上げることにつながります。取引先情報から行動情報をデータ化する際には、生産性の向上も図ることができるSFAの導入がおすすめです。

# SFAの機能と特徴

営業の属人化を防止するために、重要なツールの一つとしてSFAがあります。営業を支援してくれるツールで、CRM（顧客関係管理）と同じく顧客情報を管理できますが、CRMよりも営業アクションに特化した機能が搭載されている点が特徴です。

## 1.顧客管理機能



日々の営業活動や展示会などで集めた名刺情報のほか、リスト会社などから購入したターゲット企業のデータをインポートして活用します。顧客の企業名や、担当者の氏名、メールアドレス、役職などのプロフィール情報のほか、過去の商談履歴も記録することができます。

## 2.案件管理機能



顧客情報をベースに、現在、進行している営業案件の進捗状況を管理する機能です。自社の営業担当者名と、いつ、どの商材においてどのようなやり取りが行われたかを記録しておく、受注確度などについても記録します。

## 3.商談管理機能



案件管理のうち、各商談の詳細を管理するための機能です。商談の詳細を残しておくことで、一度、失注した案件や休眠顧客を一定期間後に掘り起こす際に、別の営業担当者に代わったとしても引き継ぎの手間なくスムーズに次の商談を行えるようになります。

## 4.プロセス管理・スケジュール管理機能



営業担当者のコール数、アポイント数、訪問数、提案商材数、受注数といったプロセス（行動）が可視化でき、個々のスキルや業績が一目でわかり、アドバイスや人事評価につなげることができます。

# データ活用を成功させるポイント

営業の属人化を解消するためのデータ活用で失敗しないために、以下のポイントをおさえて実施することをおすすめします。

### 明確な目標と戦略の設定をする

データ活用の目的やゴールを明確に定義しましょう。どのような問題を解決したいのか、どの部分の業務を改善するのかを明確にし、それに基づいたデータ収集と分析を行います。

### ツール活用のハードルを下げる

成果を上げるために正確なデータが必要ですが、そもそもツールを活用しないことにはデータはたまりません。誰でも情報が記入できたり、確認ができるようにマニュアルを作成するなどしてツール活用のハードルを下げるのも重要です。

### 適切なツール選定

営業活動を標準化していくために、どんな情報を何を目的に共有したいか、によって活用すべきツールも変わってきます。管理するデータが決まったら、それに応じたツールを選定・導入することが重要です。もしもSFAなどの影響範囲が大きいツールを導入する場合、ツール活用促進チームなどを立ち上げ、プロジェクト単位で進めていくことがおすすめです。

# まとめ



## 営業の属人化を解決する方法

営業の属人化を解決する方法として、ツールを用いたデータが効果的です。特定の個人に依存せず、一貫性のある業務を確保するために営業活動を見える化することで、個人のスキルや知識に依存せずに業務を透明化し、生産性の向上へつなげることができます。



## データ活用で属人化を解決する方法

管理すべきデータとして、顧客情報、目標などのチーム情報、案件情報、行動などの営業ノウハウがあります。これらの情報を一元管理し、全員が情報にアクセスできる環境を整えましょう。このような環境をつくるには「SFA」の導入がおすすめです。



## データ活用を成功させるポイント

データ活用の目的とゴールを明確に定義し、どのような課題を解決したいのかを明確にすることが重要です。解決したいものに合ったツールを選定し、データの意味や活用方法を理解できるようにマニュアルを用意することで誰でもツールを使える環境を作ります。このポイントをおさえることで、正確なデータをためることができます。

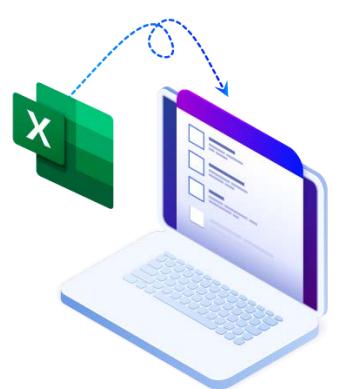
## サービス概要

データの活用は、営業活動の標準化と成果向上に大きな効果をもたらします。是非このホワイトペーパーを参考にして、営業活動の属人化を解決するための取り組みを進めてみてください。

# DPS for Salesとは？

豊富な業務ノウハウを蓄積し、開発された最先端の営業支援ツール  
これまでのSFAが持つ課題だった使いにくさや不便さを解決した上でSFA導入の本来の目的を達成します。

## 3つの特長



Excel資産を最大活用  
オリジナルな帳票がSFAとつながる



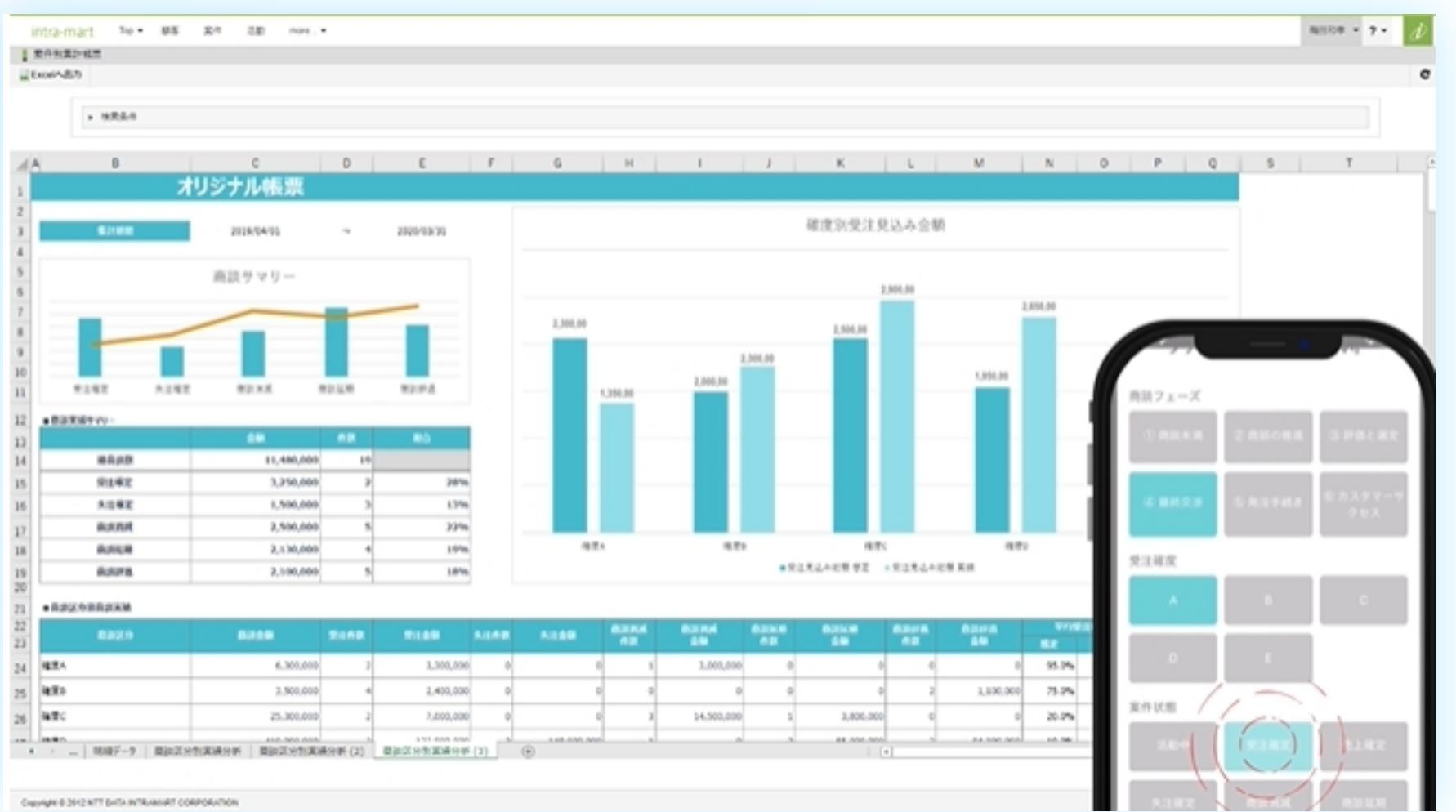
名刺情報を有効活用  
これまでの営業活動が見える



SFAの定着化を促進  
シンプルで直感的な操作が可能

# Excel資産を最大活用

## オリジナルの帳票がSFAとつながる



DPS for SalesはExcelで作成した帳票をいくつも登録することができます。SFA上で入力した値とExcelのセルを紐づけておけば入力された値がリアルタイムに反映され、ノンプログラミングでオリジナルの帳票をSFA上に再現できます。

### 登録から活用までの3ステップ

- 1 DPS for Salesが定義するExcelのデータシートから必要なデータをExcel関数を利用して集計。
- 2 Excelで作成したオリジナル帳票をSFAに登録。
- 3 登録したオリジナル帳票をDPS for Salesの専用画面から呼び出し。

3ステップでDPS for Sales上で自社のExcelをすぐに活用することができます。帳票は直接データベースの値を参照しているため、営業が日報に登録した数字がリアルタイムに反映されます。

# 名刺情報を有効活用

## これまでの営業活動が見える



DPS for Salesはスキャナ・スマホで取り込んだ名刺情報と日々の営業活動を紐づけて管理することができます。これまでに会った回数や会った時の商談内容まで、ボタンひとつで簡単に振り返ることができます。

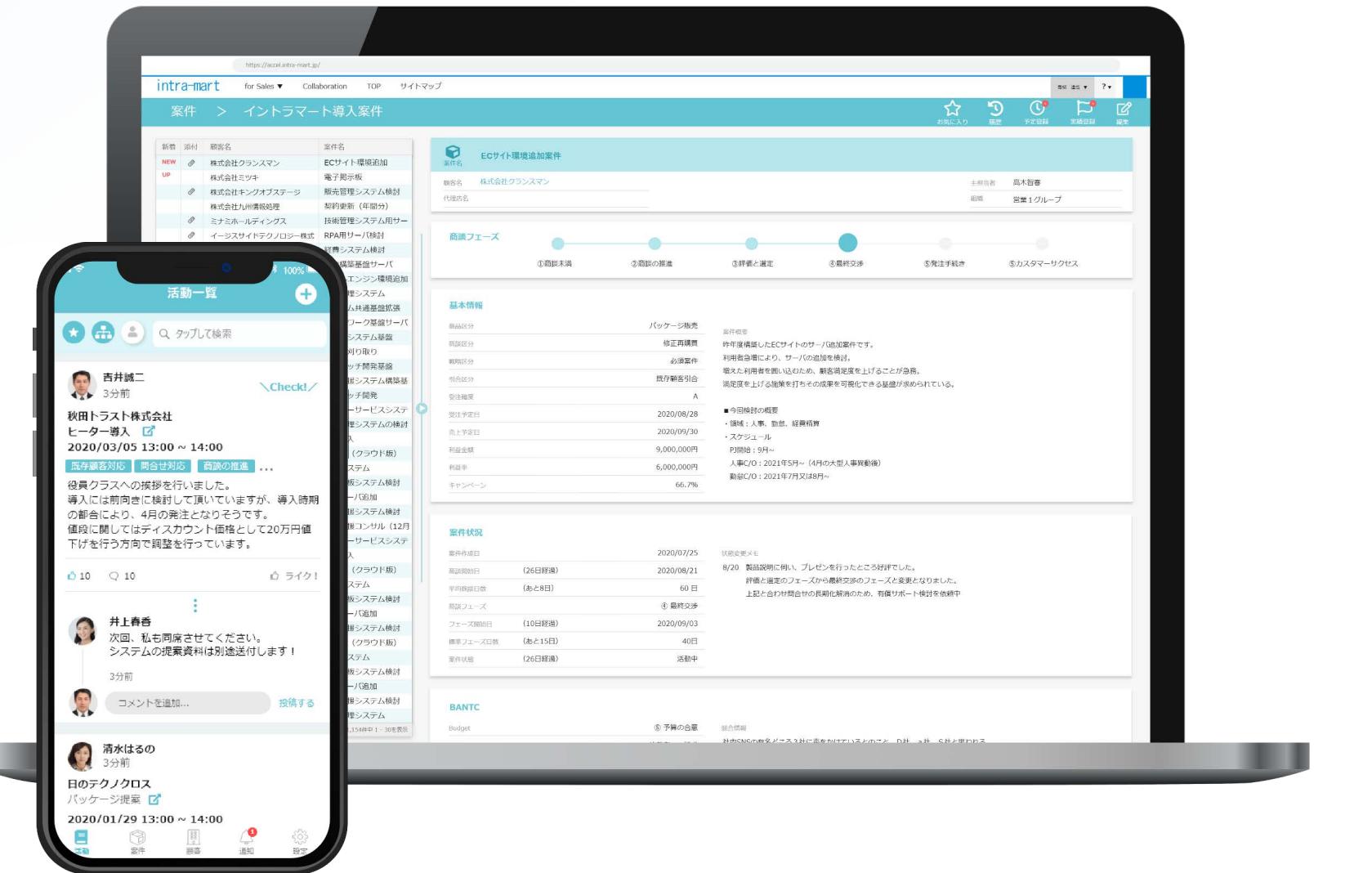
### 登録から活用までの3ステップ

- 1 DPS for Salesのモバイルアプリから名刺をカメラ撮影。
- 2 OCRにより、即座に名刺データへと変換。
- 3 顧客に対する営業活動と紐づけて管理。

名刺機能はただ情報を登録するだけではなく、名刺交換者や会った回数からどんな人とやりとりしたかを把握できます。これまでに会った回数や活動内容まで、ボタンひとつで簡単に振り返ることができます。

# SFAの定着化を促進

## シンプルで直感的な操作性



どんなユーザーもマニュアルいらずで直感的に使いこなすことができる操作画面です。効率化のメリットを感じられるため、スムーズにSFAの運用を始められます。

### DPS for SalesのUI/UXの3つの特長

- 1 1つの画面から必要な情報をすぐにお届け。
- 2 ノンプログラミングで自社の呼び名にあった項目名に変更。
- 3 SNS感覚で使える専用モバイルアプリケーション。

使いやすさを徹底的に追求したユーザーインターフェイスと圧倒的なカスタマイズ性の高さで営業組織におけるSFA活用を強力にサポートします。

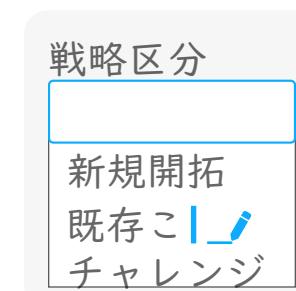
# 機能一覧

DPS for Salesは営業の武器となる豊富な機能をご提供しています。



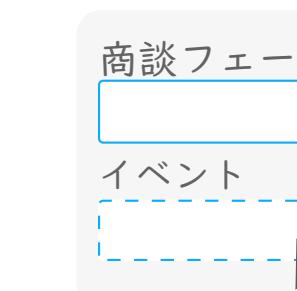
## ラベル名編集

DPS for Salesであらかじめ設定されたラベル名称を編集することができます。[案件]を[商談]に変更したりと、自社独自の呼び方に編集することができます。



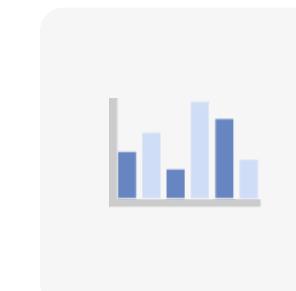
## 選択項目内の編集

リスト内項目を自由に編集することができます。日報や案件などの定量化したい情報を編集することで社内にデータを蓄積することができます。



## 項目の追加

DPS for Salesの初期項目以外に項目をノンプログラミングでカスタマイズすることができます。カスタマイズ項目はオリジナル帳票にも反映されます。



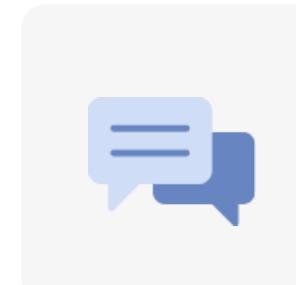
## ポータル

ポータルには、受注・売上見込のダイジェストや要注意案件リスト、活動報告のお知らせ、週間スケジュールなど様々な情報を表示させることができます。表示する情報は自由にカスタマイズが可能です。



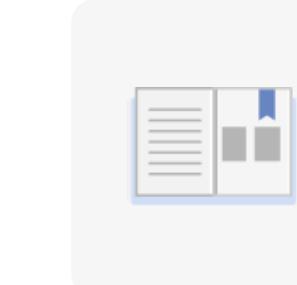
## スケジュール管理

DPS for Salesで作成された活動予定やToDoの管理だけではなく、会議やイベントなど全てのスケジュール管理が可能です。スケジュールは外部のカレンダー機能と連携することもできます。



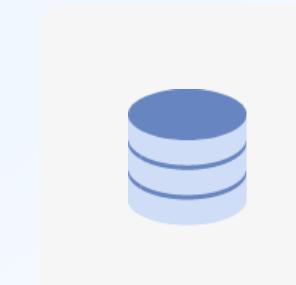
## タイムライン

タイムラインにはリアルタイムに活動状況が配信され、全てのユーザーがコメントの投稿やライク！の投稿を行うことができます。ユーザーはSNSのような感覚でコミュニケーションを取り合うことができます。



## ドキュメント

提案書や契約書などのドキュメントをクラウド上で管理できます。ドキュメントを格納するフォルダは権限管理により公開範囲を柔軟に設定できます。ドキュメントにはモバイルからのアクセスも可能です。



## 外部サービス連携

取引先情報や商品情報、案件情報などをCSVファイルで基幹システムと連携することができます。提供形態によっては、MAシステム連携や既存名刺管理システム連携など様々な外部連携が可能です。

# 料金・プラン

お客様の導入目的に合わせた3種類の提供方法

SaaS  
(Accel-Mart Quick)



こんな方にオススメ

- 早く、安く、手軽に使いたい
- SaaSで運用したい

プライベートクラウド ※1



こんな方にオススメ

- カスタマイズして使いたい
- インフラ運用はお任せしたい

オンプレミス ※2



こんな方にオススメ

- カスタマイズして使いたい
- 自社でインフラ運用をしたい

価格	¥300,000～	ライセンス形態	個別見積もり	ライセンス形態	個別見積もり
契約形態	月額利用料	契約形態	月額利用料	契約形態	要お問い合わせ
コスト	◎	コスト	△	コスト	△
導入期間	◎	導入期間	○	導入期間	△
カスタマイズ	△	カスタマイズ	◎	カスタマイズ	◎
外部サービス連携	△	外部サービス連携	○	外部サービス連携	◎

※1  
プライベートクラウドでのご利用を選択される場合は別途Accel-Martのご契約が必要となります。詳細はお問い合わせください。

※2  
オンプレミスでのご利用を選択される場合は別途intra-mart Accel Platformのご購入が必要となります。オンプレミスでのご利用は必ずライセンス保守契約が必要となります。詳細はお問い合わせください。

# ご契約までの流れ

SFAの導入を検討されている方向けのサポートをご用意しております。

01

## 無料オンラインデモ

無料デモのご相談は下記のURLよりお申し込みください。

02

## お見積り

ご利用目的、用途、ご要望を電話、ウェブ会議または訪問時にお伺いし、最適なプランをご提案。

03

## ご契約

申込プラン、ユーザー数などを記載しました専用の申込書をご記入いただきます。

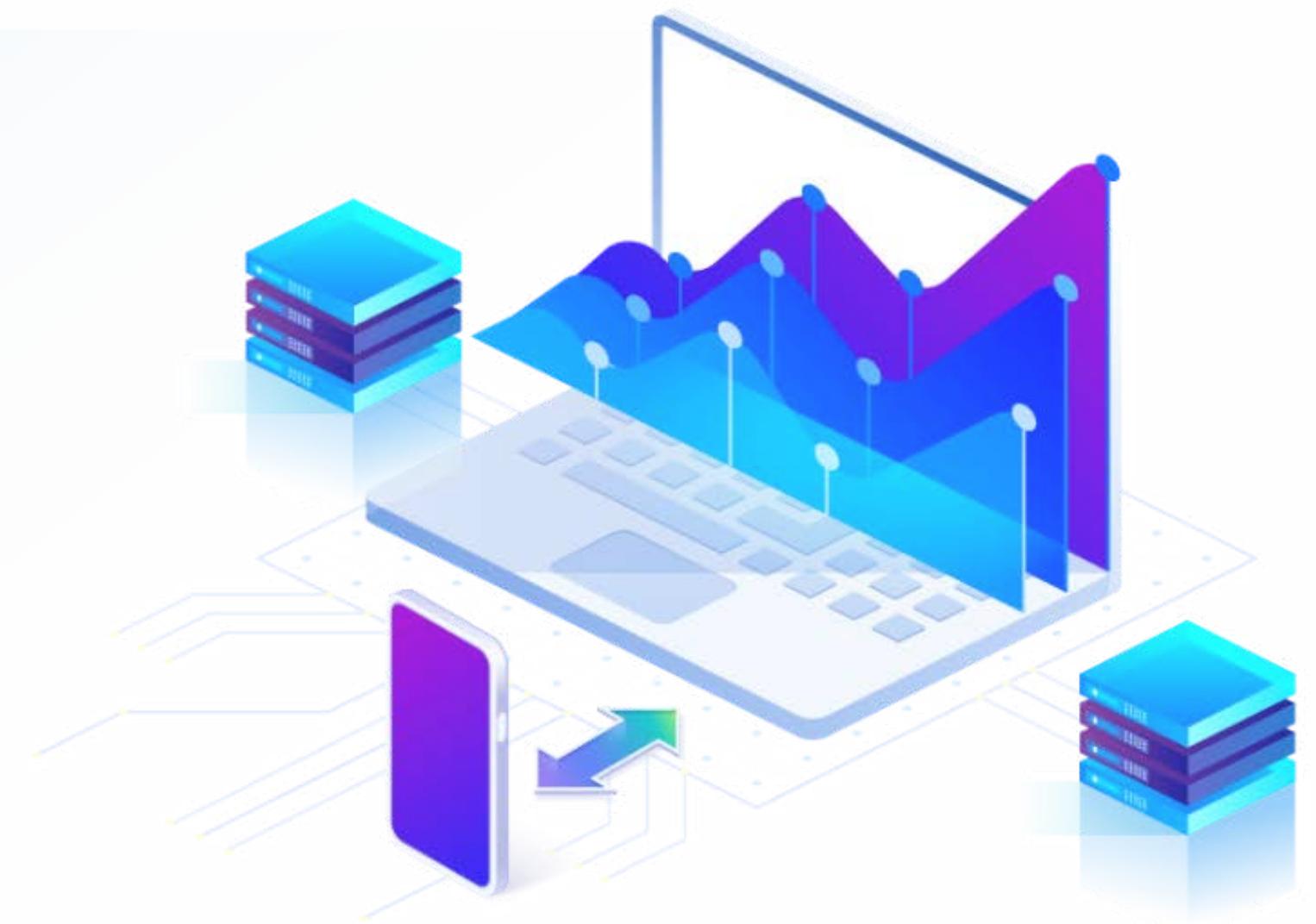
04

## 利用開始

もっと使いこなしたい場合のサポートも充実しています。

今すぐ無料でお試しいただけます。

<https://dps.intra-mart.jp/forsales/trial.html>



まずはお気軽にお問い合わせください。

弊社担当がお客様にあったプランをご紹介させていただきます。

<https://dps.intra-mart.jp/forsales/>

今すぐ無料でお試しいただけます。

<https://dps.intra-mart.jp/forsales/trial.html>