

# Salesforceを活用し顧客管理改善： 実践事例から学ぶ

課題解決へのアプローチと効果



株式会社ABC  
山田 太郎

# はじめに：本日のテーマと目的

## 顧客管理の改善

(多くのビジネスパーソンに共通する課題)

### 目的

- Salesforceを用いた課題解決プロセスを紹介



### アジェンダ：

(この後の流れを簡単に示す)

はじめに

具体的な事

まとめ



免許的な活用方法から

# 私たちが抱えていた課題

課題提起：どのような課題感から取り組みが始まったか？



## 顧客情報の散在：

情報が部門・個人に分分散し、  
全体像が見えない



## 商談進捗の不透明さ：

誰がどの案件をどう進めているか  
把握困難



## 営業活動のブラックボックス

活動内容が共有されず、  
非効率・ナレッジ共有/譲り受けに

## 課題の影響：

組織全体の非効率、  
機会損失のリスク



# 解決へのアプローチ: Salesforceによる改善

## 目指したゴール:

- **情報の一元管理**  
散在する情報を集約
- **プロセスの可視化**  
商談進捗や活動状況を見える化
- **活動記録の基盤構築**  
継続的なデータ蓄積と活用



## ソリューション: Salesforceの活用



# 具体的な取り組み内容①：基本設計

## Salesforce 標準オブジェクトの活用

- 取引先（顧客情報中心）
- 商談（進行中の案件）
- 活動（日々の記録）

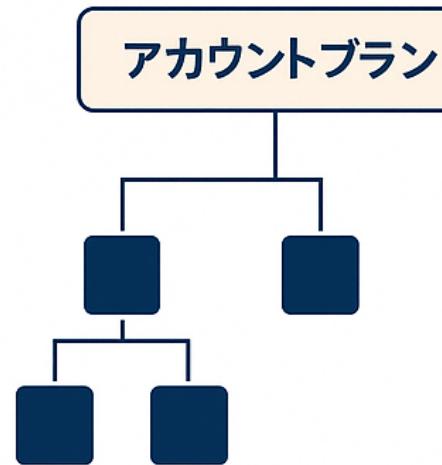
## 情報の紐付け

取引先を中心に、  
関連情報を連携させる構成



## 具体的な取り組み内容②: 独自要件への対応と工夫

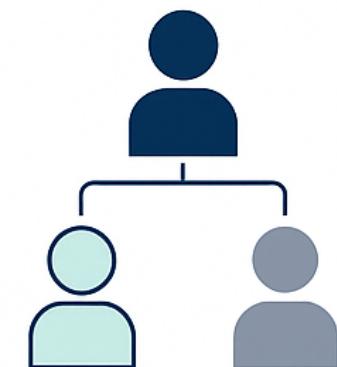
### カスタムオブジェクトの追加



### データ品質と使いやすさの向上



### セキュリティと権限管理



# デモンストレーション：活用のイメージ

## (デモ1) データ重複防止

新規取引先



新規取引先登録時の重複チェックと警告

## (デモ2) 情報アクセスと入力効化化



既存画面から  
関連情報（商談・  
活動履歴）を一覧  
し、簡単に追加

## (デモ3) マネージャー視点での可視化



商談バイブルインレポートで  
チーム全体の状況を把握

商談バイブルインレポート



## (デモ4) データ品質担保

品類

X —



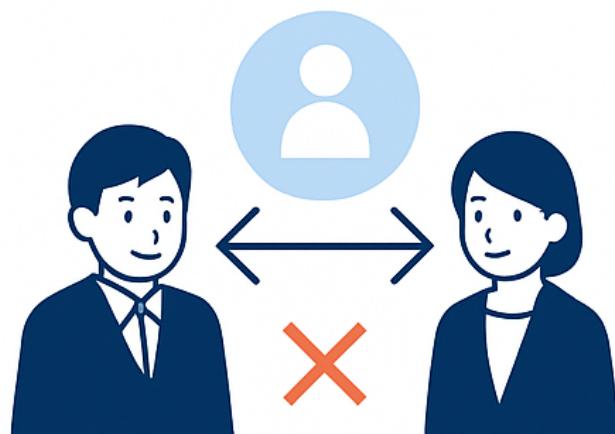
入力規則による入力漏れ・ミス防止

# 期待される導入効果

情報共有の促進と  
属人化の解消

商談・活動状況の可視  
による進捗管理の  
容易化

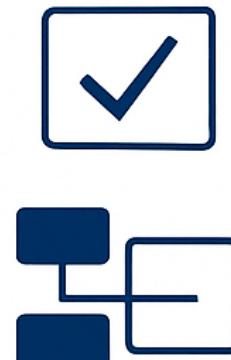
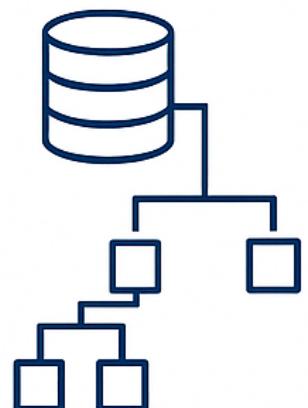
データ品質の向上  
による分析・活用基盤



# まとめ: Salesforce活用の要点

## 本取り組みのポイント

- 情報の一元管理
- プロセスの可視化
- データ品質とセキュリティの配慮



## 成功の鍵

- 基本的な機能の着実な実装
- デモ等による「利用メリットの具体像」提示が重要



# 発展的な視点：未来の可能性

もし、さらに高度な機能を活用したら？

(分析、AIによるネクストアクション提案など)

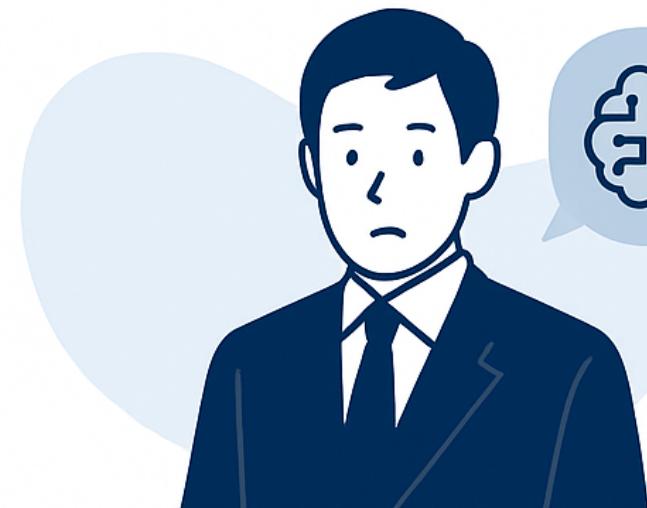
営業現場はどう変わるか？

- よりデータに基づいた効率的活動へ



マネジメントはどう進化するか？

- 予測精度向上、戦略的な意思決定？



# 質疑応答



ご清聴ありがとうございました。  
ご質問をお受けします。