



Salesforce Welcome kit

まずはここから始めましょう!

準備編

Welcome

まずはここから始めましょう!

本冊子では、Salesforceの活用にあたってすべての企業に必要な、まず最初に取り組むべきポイントを掲載しています。

機能の学習や実際の設定作業よりも先に、必ず本冊子の確認とそれに合わせた対応を行ってください。

また、設定作業を外部の企業へ委託する場合は、本冊子の内容を設定作業の開始前に共有してください。その際、Salesforce営業担当にも情報をシェアしましょう。Salesforceでは、さまざまなサポートを用意していますが、

活用をしていく中でつまずいたり、

進め方がわからなくなったりした場合は、まずは本冊子を読み直して、最初に立ち返ってみましょう。

では、準備編のスタートです!

INDEX

1 Salesforceを理解しましょう

CRM/SFAを理解しましょう	3
Salesforceで効果を出す方法を理解しましょう	4
Excelにはないメリットを理解しましょう	5

2 やるべきことを明確にしましょう

どの部署で、何人が、何をするかを明確にしましょう	7
目標から活動レベルに落とし込みましょう	9
継続的な改善を実施するための役割を決めましょう	11

3 運用ルールを決めましょう

チェック・入力/更新ルールを決定しましょう	13
定着化のための指標を決めて可視化しましょう	15

4 Salesforce設定前チェック

設定に向けた準備状況を確認しましょう	17
--------------------	----



1 Salesforceを理解しましょう

CRM/SFAを理解しましょう



■ Salesforceとは世界で最も利用されているCRM/SFAツールです

CRM
Customer Relationship Management
とは

「顧客管理システム」「顧客関係管理システム」と呼ばれます。顧客を中心にさまざまな情報を管理することで関係を強化するための仕組みです。

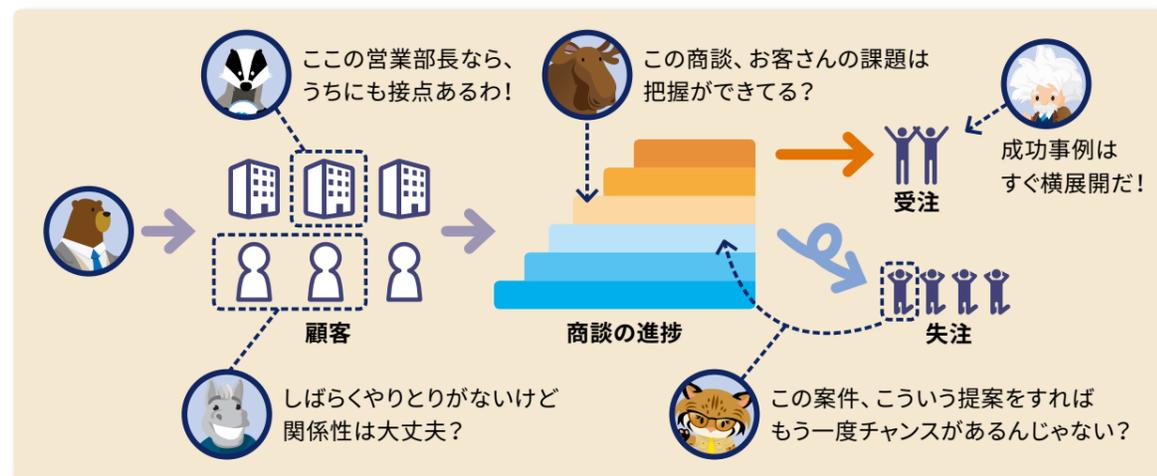
SFA
Sales Force Automation
とは

CRMの中でも特に営業支援に特化した要素が組み込まれているものことです。

■ CRMが助けてくれる顧客中心の情報管理



■ SFAによって組織全体で営業を強化



顧客情報や商談の進捗、案件管理などを、適切なタイミングで確認が可能。そのため、属人的な管理で埋もれていた顧客や商談も、組織全体のアイデアで活性化できます！

1 Salesforceを理解しましょう

Salesforceで効果を出す方法を理解しましょう



なぜ、Salesforceを使うと成果が上がるのでしょうか。

それはビジネスに「すばやく、シンプルに、効率よく、先を見たアクション」が起こせるからです！

■ すばやくシンプルに効率よくデータをレポート化

- ①取引先
 - ・企業名
 - ・住所
 - ・売上高
 - ・販売実績
- ②商談
 - ・フェーズ
 - ・金額
 - ・数量
 - ・完了予定日



- ・エリア別取引先レポート
- ・実績別取引先レポート
- ・取引先ターゲットレポート
- ・優先対応顧客リスト
- ・上位者同行レポート
- ・予算進捗レポート
- ・新規開拓レポート
- ・月内商談レポート
- ・四半期商談レポート
- etc...

その他、営業担当別商談レポート、支店別商談レポート、完了予定日超過レポートなども指定した表示や業務に合わせた条件で抽出、集計、分析が行えます。

■ 先を見たアクションを実施することが可能

単なるビジネスに関するデータの抽出、集計、分析だけではなく、そこからさらに「実績を上げるために何をすれば良いのか」を可視化。次のアクションにつなげることができます。

[販売管理でわかるデータ]

この商品…

誰に

いくらで

どのくらい売れた?

[Salesforceからわかるデータ]

この顧客…

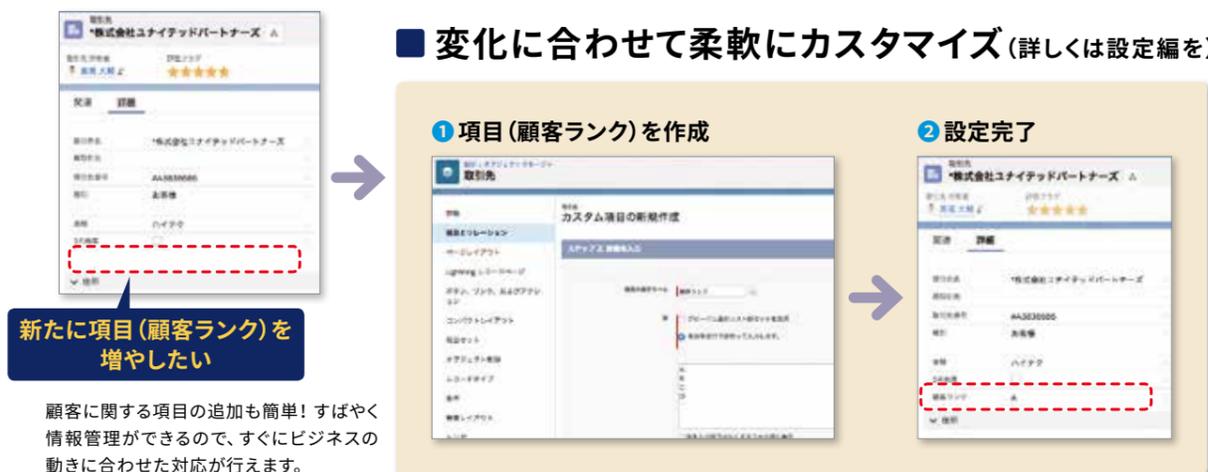
次に何を

する?

どこまで検討?

どうすれば売れる?

■ 変化に合わせて柔軟にカスタマイズ (詳しくは設定編を)



1 Salesforceを理解しましょう

Excelにはない メリットを理解しましょう



万能に見えるExcelも実は案件管理の上では解決できない課題がたくさん！
しかし、Salesforceならさまざまな方向から課題にアプローチし、改善することが可能です。

■ Excelでの案件管理で陥りやすい課題は？



11月度 案件進捗管理表

Aランク (達成予測)	¥5,000,000
Bランク (最善達成予測)	¥7,200,000
Cランク (パイプライン)	¥3,800,000

顧客名	案件種別	確度	金額	訪問回数	コメント、TODOなど
(株) 佐藤建設	LAN工事	A	¥1,000,000	4	11/7 訪問予定
(株) セールス	PC販売	B	¥300,000	8	次回見積提出
(株) コンピュータ	コンサルティング	C	¥3,000,000	1	11/10 SEとヒアリング
(株) 中村商事	コンサルティング	A	¥2,500,000	10	今月の役員会議で決まる予定
(株) エーピーシー	会計ソフト販売	C	¥800,000	3	予算厳しい。競合A社が、破格の値段らしい。

課題1 集計が大変

手作業の集計なので、ミスが発生しやすい。

課題2 毎週変わる案件確度

案件確度を記入するだけなので、見込みの変化の見通しができない。

課題3 ズルズル延びる案件

予定管理も営業任せであるため、案件をスリップさせてしまうことも。

課題4 案件数が毎週増減してしまう

営業の判断で案件数を変更できるので正しい情報が安定して得られにくい。

課題5 タスク漏れ

属人的に入力作業を行うため、タスク漏れに気づきにくい。

課題6 情報の信頼性が低い

Excelでは、営業それぞれの“主観”の情報が記入されるため、信頼性が低い上、リアルタイムではない集計結果になってしまう。



■ Salesforceは何が違う？



モバイルからも入力やダッシュボードの確認が可能です。

改善1 あらゆる数値を自動集計！

日々の記録を残していくだけで集計、分析はすべて自動管理。Salesforceを開くと、常に最新のデータを確認することが可能。

改善2 見込みの下がった案件を自動抽出！

見込みが後退した案件だけをリストアップ。原因の確認からフォローアップまで、ピンポイントで対応できる。

改善3 予定日が変更されたら自動通知！

変更通知機能があるため、指定項目に変更があったときは自動で教えてくれる。

改善4 案件の削除を制御！

正しい情報を把握できるように、さまざまな権限をシステムで制御。「いつの間になくなった」「誰かが消した」が起きない。

改善5 未完了タスクを一覧で表示！

期日が過ぎてしまったタスクを自動で抽出。属人的になって埋もれてしまった情報も、システムが気づかせてくれる。

改善6 信頼性の高い情報を抽出！

「どの段階で何をすべきなのか」を個人の主観に任せず、組織内で統一した「成功へ向かう基準」で判断できる。



Excelはどんなに時間をかけてメンテナンスしても、
人数が増えれば増えるほど、精度を維持することが困難に……

Salesforceを使えば、Excelよりも
短い時間でビジネスの精度を上げられます！

次ページから、
実際の運用に向けた
準備を行って
いきましょう。



2 やるべきことを明確にしましょう

どの部署で、何人が、 何をするかを明確にしましょう

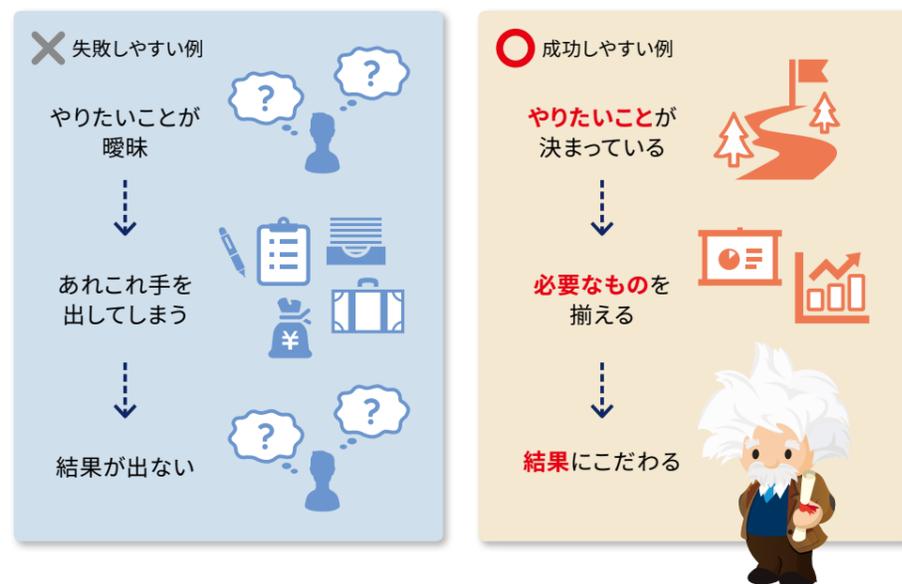


■それぞれの業務や役割を確認



Salesforceの導入で大切なのは、それぞれの業務や役割を明確にすることです。まずはどの部署から何人が関わり、何をするのかを確認しましょう。

■対象をしっかりと明確化



ゴールを決めずに走り出してしまうと、いつのまにか迷走状態になることも。まずはやりたいことなどを明確にすることを心がけましょう。



- Salesforceは業務に合わせて最適化することで効果を発揮します。
- 目的に合わせた利用ができなければ、成果が生まれにくくなります。
- そのためには、誰が何をしたいのかを明確にする必要があります。

➡ この部分が曖昧なまま進んでしまうと、現場の
利便性は向上しませんし、効果にはつながりません!



どの部署で、何人が、 何をするかを明確にしましょう

1 部署 Salesforceを主に利用するのはどの部署ですか？
(例) 営業部

2 人数 Salesforceは何名で利用しますか？
(例) 10名

3 目的 Salesforceでどんなことをやりたいと考えていますか？
(例) 案件管理、日報管理で利用

複数の部署が利用し、利用範囲が曖昧である場合は、それぞれがワークシートを作成する形でも問題ありません。しかし、もし全社での利用を想定している場合は、部署ごとの検討の前に「会社として何をしたいのか」「まずは全体で何をやるべきか」を明確にし、推進する方向性がバラバラにならないようにしていく必要があります。

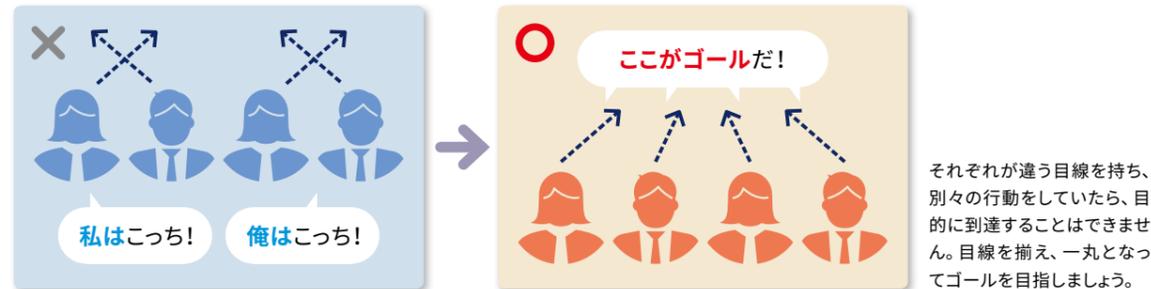
..... 進め方、記入でご不明な点がある場合は、まずは担当営業までご相談ください。

2 やるべきことを明確にしましょう

目標から活動レベルに 落とし込みましょう



■ 目線を揃える



■ 目指すべき目標を具体化



■ 目標達成のための アクションを明確化

目標を達成するには、行動の積み重ねとその結果が連動していることが重要です。それぞれのアクションで達成への歩みを明確にしましょう。



This page's POINT 「目標達成のために本当に実装すべき項目は何か」という目線で、常にアクションを明確にしましょう!



実現したいゴールに向け 必要なアクションを明確にしましょう

- 1 ゴール** 3~5年後、御社がどのような状態になっていれば、ビジネスが成功・成長したと評価できますか?
(例) 業界シェア10%UP!、大阪に支店を作る!
- 2 目標** 1年後、具体的にどのような成果が得られれば、ビジネスのゴール達成に向けて進んでいると評価できますか?
(例) 営業部予算: 売上高10億円の達成
- 3 戦略** 上記に記載の目標達成のために、3~6か月でどのような取り組みが必要だと感じますか?
(例) 既存顧客からの売上前年比+20% UP、新規顧客からの売上高が全体20%に成長
- 4 活動** 上記に記載の戦略を達成するためには、日々どのようなことを積み重ねていけば良いと思いますか?
(例) 訪問時のヒアリングを徹底する、キーマンとの面談を増やす

前後の関係がしっかりと連動しているかをチェック

「**2目標**を達成するには、**3戦略**がうまくいけば良い」
「**4活動**を積み重ねることで、**3戦略**がうまくいっているか判断できる」
……といった形で、それぞれ前後の内容が連動していることが重要です。
Salesforceに実装する項目は**上記に関連するものだけ**を作成します。

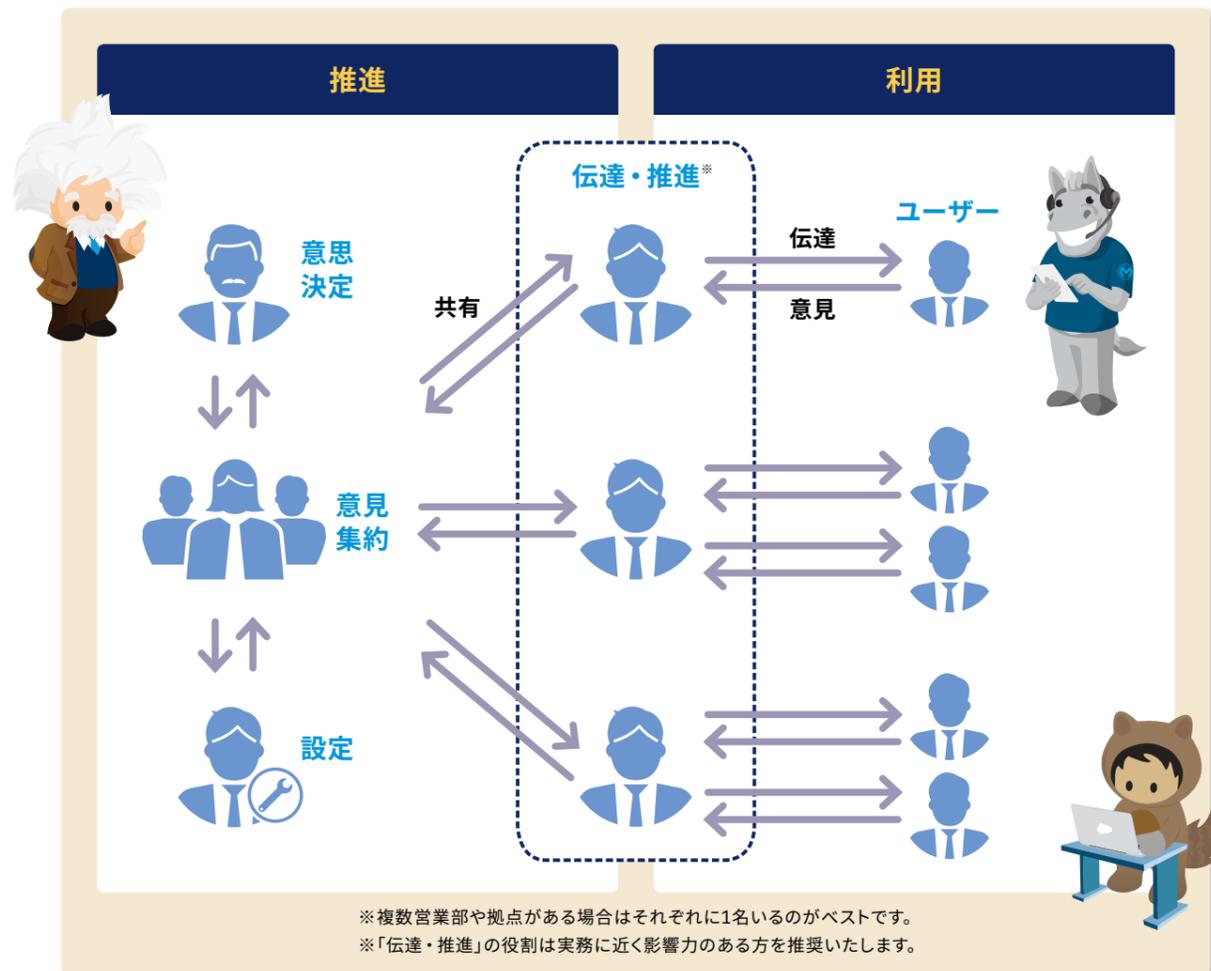
..... 進め方、記入でご不明な点がある場合は、まずは担当営業までご相談ください。

2 やるべきことを明確にしましょう

継続的な改善を実施するための役割を決めましょう



■ 継続的な改善を実施するために必要な推進メンバーと役割を確認



This page's POINT

- ・誰がどんな役割を担うのかを明確に決めることが重要です。
- ・現場とのギャップはすぐに埋まりません。継続的な改善が重要です。
- ・業務を浸透させるには、改善するための役割・場の設定が不可欠です。

必ずしも1人1つの役割である必要はありません。
 ➡ ただし、「誰が何をするのか」が曖昧なままだと
 つまずきが起こりやすいので、注意しましょう。



自社の誰が関与すべきかを 決めましょう

意思決定 最終的な意思決定／判断を行うのは？	さん
意見集約 意見を取りまとめ、報告を行うのは？	さん
設定 Salesforceに関する設定や日々の運用を行うのは？	さん
伝達・推進 ユーザーの先頭に立ち、推進チームとの橋渡し役になるのは？	さん

定期的な改善を行うための 会議体を設定しましょう

推進チームのミーティング [参加者] 意見集約 設定
[開催頻度] 1か月に 回 [曜日] 曜日 [時間] : ~ :
[目的] 利用状況の確認、課題の改善
現場推進者を交えた定期改善ミーティング [参加者] 意見集約 設定 伝達・推進
[開催頻度] か月に1回 [週] 第 週 [曜日] 曜日 [時間] : ~ :
[目的] 改善要望の吸い上げ、新たな取り組みの検討
意思決定者向け進捗報告会 [参加者] 意思決定 意見集約 設定 伝達・推進
[開催頻度] か月に1回 [週] 第 週 [曜日] 曜日 [時間] : ~ :
[目的] 活用状況、結果の報告

役割は兼任でもOKですが、必ず「誰がその役割を担っているのか」を
 会社全体で把握できるようにオープンにし、
 3か月に1回などの周期で定期的な改善の場を設定しましょう！

..... 進め方、記入でご不明な点がある場合は、まずは担当営業までご相談ください。

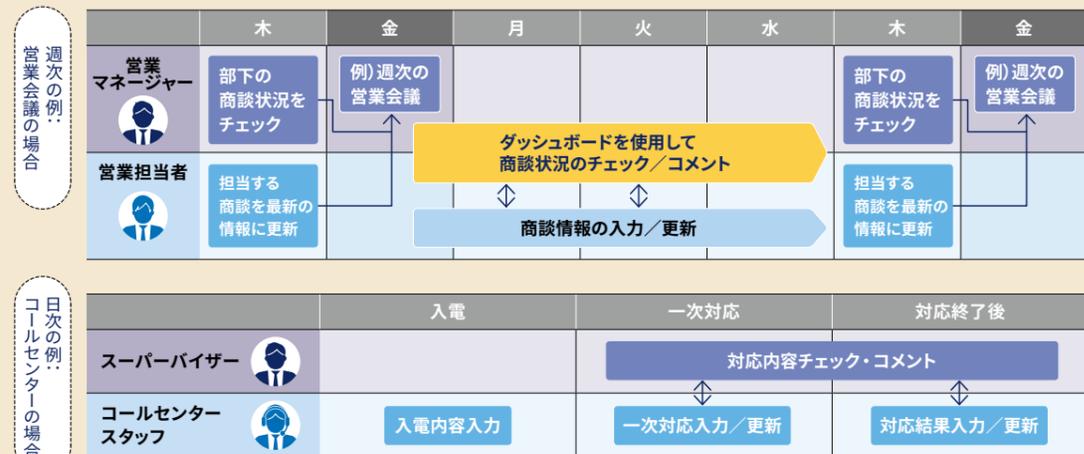
3 運用ルールを決めましょう

チェック・入力／更新ルールを決定しましょう



■ 誰が、いつ、どこで、何の目的でチェックするかを決める

入力された情報はどの場面でチェックする？



情報を確認するのがどんな人で、いつ、どこで、何のために見るのかを明確にすることも重要です。確認する人の業務に合わせてながらルールを作りましょう。

■ 誰が、いつ、何を入力／更新するかを決める

ユーザーはいつSalesforceを入力／更新する？



入力の内容やタイミングがバラバラだと、必要な情報を必要なときに確認することができません。事前に誰が、いつ、何を入力／更新するのかを決めておきましょう。

This page's POINT 将来的な業務の変化を意識し、なるべくシンプル構成にしましょう！



運用ルールを決めましょう

※複数ある場合はコピーをしてご記入ください。

■ チェックする流れを決めましょう

どのシーンで (会議体名称)	(例) 毎週金曜日のマネージャー会議の前日に
誰が	(例) 田中部長が
何の目的で	(例) 営業会議の報告のために
どのダッシュボードを	(例) 商談進捗ダッシュボード

をチェックする

■ 入力／更新する流れを決めましょう

誰が	(例) 営業担当者が
いつ	(例) 取引先の訪問前に
どこに	(例) 商談の活動予定に
何を	(例) 面談者の役職、氏名、面談時間、訪問の目的

を入力／更新する

誰が、いつ、どんな目的でSalesforceを利用するのは必ず徹底する必要があります。各会議体や業務ごとにしっかりと運用ルールを決めましょう！

..... 進め方、記入でご不明な点がある場合は、まずは担当営業までご相談ください。

3 運用ルールを決めよう

定着化のための指標を決めて 可視化しましょう



Salesforceの早期定着には「**定着プラン**」をしっかりと定めることが重要です!

※定着プランとは、運用、定着化の観点から一定期間経過後に達成しておくべき指標と目標値、注力ポイントを定めたものです。

定着化を確認するためにサクセスダッシュボードをインストールしましょう!

※サクセスダッシュボードはAppExchangeよりインストール可能です。(要管理者権限) <https://appexchangejp.salesforce.com>



利用開始
1
か月目

ログイン状況を把握しよう

部署別・役職別の
ログイン状況を把握

- **確認すべきこと**
きちんとログインされているか?
- **うまくいかない要因**
周知が足りず、腹落ちできていない



利用開始
2
か月目

データが登録／入力されているかを把握しよう

データ蓄積の推移を確認、
データ入力が進んでいるかを
モニタリング

- **確認すべきこと**
きちんとデータが登録されているか?
- **うまくいかない要因**
入力画面が業務に合わず、
別のツールが使用されている



利用開始
3
か月目

データの入力・更新状況を把握しよう

データの入力、
更新漏れがないかを確認

- **確認すべきこと**
適切なタイミングで更新されているか?
- **うまくいかない要因**
会議などでダッシュボードが
うまく使われていない



This page's
POINT

利用状況を定期的にチェックすることで
設定した内容が実務に合っているか、
何を改善する必要があるかを明確にすることができます。



定着のための指標を 決めよう

利用開始
1
か月目

注力ポイント

(例) 各部署でばらつきはないか確認、ユーザー全員にログインしてもらう!

指標

(例) 各部署のログイン率

目標値

(例) 1週間以内のログイン率100%

利用開始
2
か月目

注力ポイント

(例) 商談と活動登録に慣れてもらう!

指標

(例) 商談作成数、活動作成数

目標値

(例) 週10件/人

利用開始
3
か月目

注力ポイント

(例) 営業会議で正しいデータが見られるよう、商談を抜け漏れなく更新してもらう!

指標

(例) 完了予定日の超過件数

目標値

(例) 0件

どのようなポイントを設定すれば良いかわからない場合は、左ページの説明にある
Salesforce推奨のポイントに沿って進めていただく形でも問題ありません。

※推奨どおりで進めるとしても記入は必ず行ってください。

..... 進め方、記入でご不明な点がある場合は、まずは担当営業までご相談ください。

4 Salesforce設定前チェック

設定に向けた準備状況を確認しましょう

すべてのワークシートの記入を終えたら、
右記の1~3のチェックポイントを改めてチェックしましょう。
そしてワークシートで記入した内容について、推進チームメンバーと共有しましょう。
もし、内容について「腑に落ちない」「よく理解できていない」
という内容があった場合は、一旦、担当営業などと相談し、
すべてクリアした上でSalesforceの実際の設定を行きましょう。

1 Salesforceの概要理解

- CRM/SFAを理解できた
- Salesforceで効果を出す方法を理解できた
- Excelにはないメリットを理解できた

2 やるべきことを明確化

- どの部署で、何人が、何をするかを明確にできた (ワークシート①)
- 目的から活動レベルに落とし込みができた (ワークシート②)
- 継続的な改善を担保するための役割を決められた (ワークシート③)

3 運用ルール決定

- 入力・チェックルールを決められた (ワークシート④)
- 定着化のための指標を3か月を目処に決められた (ワークシート⑤)
- 定着化管理用のダッシュボードを用意できた

- 本冊子をコピーし推進チーム内で内容の読み合わせを実施した

This page's
POINT

ここまでで、「準備編」は完了です。

完成した内容はSalesforce担当営業に加え、
設定を依頼する外部企業がいる場合は
その担当にも必ず共有しましょう。