

使い捨て営業から、 情報活用営業への3つのポイント



株式会社**データサービス**

with

ZOHIO CRM

「何とかしたい！」というお客様の視点に寄り添い、
ビジネスをデザインする会社です。

当資料の位置づけ、注意事項

当資料は、2019年3月~7月に株式会社データサービスで開催したセミナー「もったいない！Zohoで使い捨て営業から情報活用営業へ」で使用した資料です。

時事的なデータ等は現在の情勢と変わっている場合がございますのでご了承ください。

また、当資料を無断で転載、複製、放送、販売することはできません。

当資料のテーマ：

「使い捨て営業から、情報活用営業へ」

営業の「もったいない」

どんなことを思い
浮かべますか？

セミナー・展示会の参加者にフォローをしていなかったけど、フォローしたことにおこう。

退職者とともに過去の名刺が会社に残らなかった。

お客様の予算取り時期に合わせてアプローチできていなかった。

顧客・案件管理のエクセルが壊れてしまった。

前回の商談で何を話したか忘れてしまった。

会議資料を作成するために残業しないと。

手帳に書いたタスクの期日が過ぎていた。

問い合わせをもらったのにフォローするのを忘れていた。

クレーム入ったけど、共有はしないでおこう。

メール日報って見てくれているのかな。

案件のキーマンを抑えられていなかった。

先輩の営業すごいけど真似できないな…

あの人の名刺どこにしまったかな。

仲の良いお客様へ訪問しよう。

訪問したのに次の訪問時期決めて来なかったな

会議が毎回長くて、結果報告だけ。

営業報告が見る・みられるだけで活用されない。

あの案件いつ決まるのか担当者に電話で聞いてみよう。



営業のもったいない使い捨て

お客様の他の部署にも同じ悩みってないかな？でも人脈がないな。

決裁者の方は提案に対してどんな印象をもっているのかな。

まずは営業現場の
実情（ケース）を
見てみましょう。



ケース1 A社Zさんの場合

今日は久しぶりの
B社への訪問だ。

半年後に
再アプローチと

このようご提案
なのですが。

上申するので、
半年後にまた来て説明し
てもらえないですか？

- ・再アプローチ時期の
情報入手
- ・恐らくお客様の上司
が出てくるだろう



ケース2 B社Oさんの場合

今日は、タスクが
かなり多い。。。
上司には日報詳細な内
容まで報告しているか
らタスクに集中しよう。

- ・タスクが多い
- ・見積の修正依頼
- ・クレーム対応
- ・案件状況の報告



お願いしていた
見積なんですが



クレーム
対応

対応
します！

あの案件ってどう
なっている？

〇〇な案件
でして..





ケース3 C社Hさんの場合

今日は1日外出で明日の対応は夕方会社に戻ってからだな。

戻ったら今日の打ち合わせ内容もまとめないと。

メールの対応もしないと

- ・ 終日外出
- ・ 打ち合わせ内容のまとめ
- ・ 1日分のメール内容確認



情報で溢れている営業現場

「もったいない・使い捨て」で
起こる懸念とは？

さらに突っ込んで解説すると....



ケース1 A社Zさんの場合

手帳と顧客台帳にメモしておこう！

上申するので、半年後にまた来て説明してもらえないですか？

フォローし忘れてた！



その件は他社さんにお任せすることになりました。



営業機会損失



ケース2 B社Oさんの場合



信頼の喪失・無駄なコミュニケーション



ケース3 C社Hさんの場合

戻ったら今日の
打ち合わせ内容
もまとめないと。



メールの対応も
しないと



想定以上にまとめる
ことが多いな。
今日訪問した案件に
ついて明日の会議
で報告しないと！



報告して、レポートに
まとめて...
残業しないと終わらな
い。

無駄な時間・無駄な残業発生

ケース4 (おまけ)
D社Y田さんの場合

これまでは、
システム管理が
されていたけど、
新しい会社ではどうだろう..



エクセルで個人用の
顧客・案件管理表を作成

アナログ管理のため
初めてシステム
手帳を購入

営業10名の報告を
行う営業会議
(週1回2時間の拘束)

全顧客・案件分の
紙の顧客台帳管理

読まれているか
分からない日報メール

拘束時間の増加・無駄タスクの増加

働き方改革への対応も必要です！

◆ 時間外労働の上限規制 ◆

残業時間の上限は、原則として月45時間・年360時間とし、
臨時的な特別の事情がなければこれを超えることはできません。

施行：大企業2019年4月～ 中小企業：2020年4月～

※臨時的な特別の事情があって労使が合意する場合は別途上限規制有

※出典元：

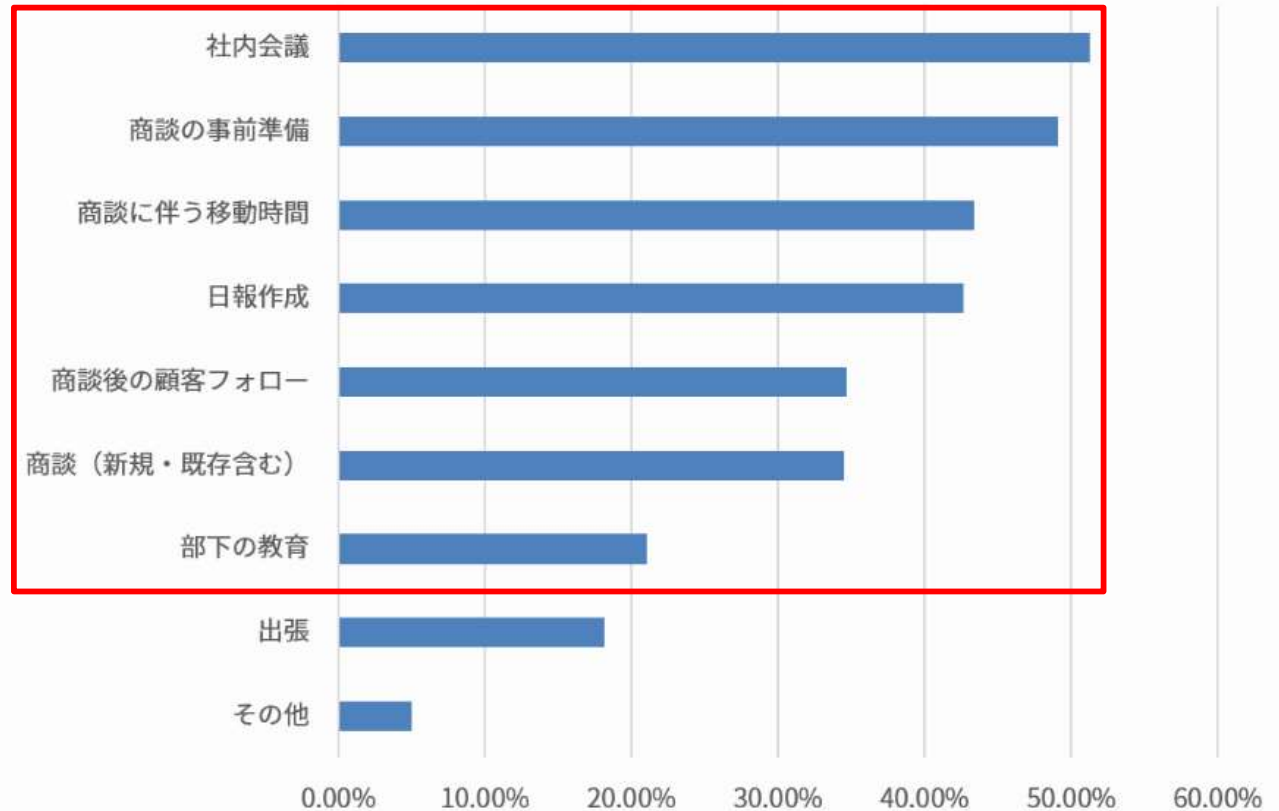
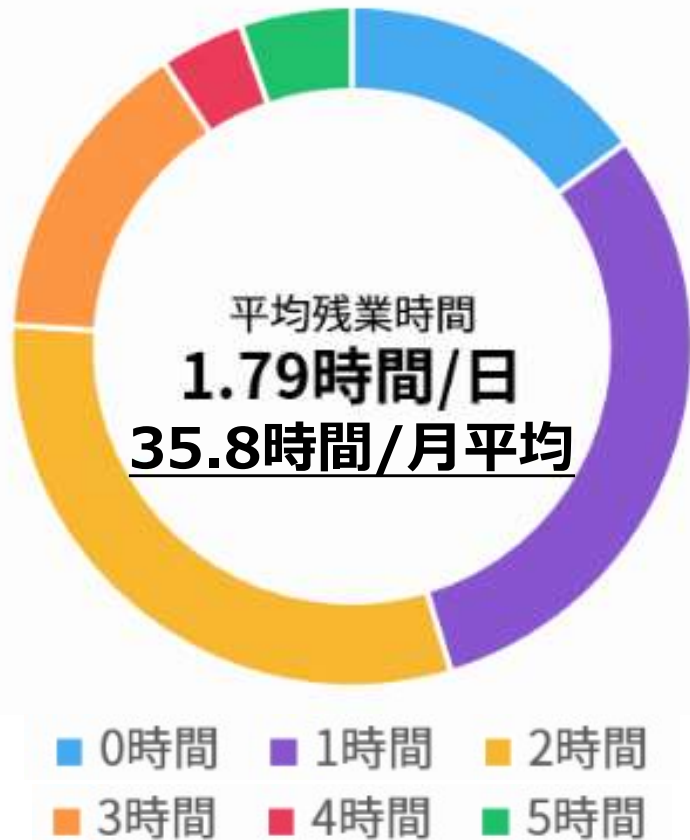
<https://www.mhlw.go.jp/hatarakikata/overtime.html>

厚生労働省働き方改革特設サイト

営業担当者に限らず、 労働者の残業時間に 注目が集まっています。

労働者の日次平均残業時間

無駄に感じる業務・効率を上げたい業務（回答割合）



出典元：<https://bell-face.com/sales-tech-hub/sales-knowledge/overtime/>

Sales Tech Hub | すべての営業マンのためのセールステックメディア

どう解決・効率化すべきなのか..

仕組み

を使った

マネジメント

で解決・効率化することができます！

「仕組み」と聞いて
まず思い浮かぶのが

仕組み

マネジメント



エクセル等の
Officeツール



個人の手帳や
ノート



メールや
日報報告



会社保管の
顧客台帳

営業花子さん

今の運用で一杯一杯...
また何か増えるの？

明確なルールもないから、
あとは個人の工夫に頼るしか...

私には私のやり方があるし...

もう取り組んでいるし、
今のままで十分じゃないかな...

改善が必要なら管理事項も
増やしているし...

担当各自で工夫もしているし...

部長五郎さん

今のやり方本当に 「仕組み化・情報活用」が できていますか？

【仕組みとは】

- ①物事の組み立て。構造。機構。「複雑な仕組みの機械」「政治の仕組み」
- ②事をうまく運ぶために工夫された計画。くわだて。「うまく買わせる仕組みになっている」
- ③芝居・小説などで、内容・配置などの工夫。趣向。

<出典元：goo辞書>

<https://dictionary.goo.ne.jp/jn/95377/meaning/m0u/>



エクセル等の
Officeツール



個人の手帳や
ノート



メールや
日報報告



会社保管の
顧客台帳

<これらのツールの共通点>

- 自ら気付く必要があります。
- 枠組みや仕組みを作る必要があります。
- 破損したり紛失したりする可能性があります。
- 自由度が有りなんでも作成できてしまいます。
- 記録方法も属人化してしまいます。

次に「マネジメント」と
聞いて思い浮かぶのが...

仕組み

マネジメント



案件管理表



日報報告



定期的な会議



営業花子さん

マネジメントって
何をしてくれるんだらう？

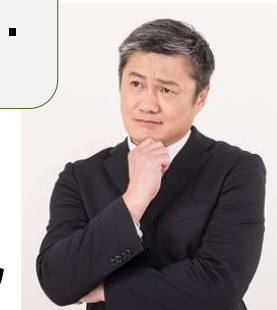
叱咤激励ばかりなんだよな...

会議も毎回長いし...

なんで、言っている意味を
理解してくれないんだらう？

結局何が言いたいのかわからないんだよな...

報告タイミングが遅いんだよな...



部長五郎さん

あるべき姿の 「マネジメント」 できていますか？

【マネジメントとは】

- ①経営などの管理をすること。
- ②経営者。管理者。「トップマネージメント」

<出典元：コトバンク>

<https://kotobank.jp/word/%E3%83%9E%E3%83%8D%E3%83%BC%E3%82%B8%E3%83%A1%E3%83%B3%E3%83%88-635491>



案件管理表



日報報告



定期的な会議

<これらのツールの共通点>

- 結果報告だけが記録され、過去分は振り返りをする必要があります。
- 情報が埋もれたり漏れたりする可能性があります。
- 必要・不要な情報の基準を明確化する必要があります。
- 「見る・見に行く」という個人依存が発生します。
- リアルタイム性に欠ける恐れがあります。

知らない間に

大切な情報が

忘れられてしまうことに？

日報メールって意味がないのでしょうか？

会議は重要です！

エクセル管理ってそんなに悪いことですか？

紙の台帳管理は今どきではないのでしょうか？

**簡単に・楽に・誰でも使える仕組みを
どう作り使うかを考えてみましょう。**



POINT①

得意・不得意なことを
理解しましょう！



ポイントを押さえていないと...

<管理表>

会社名	案件名	進捗	担当者	受注予定日	受注予定金額	次回訪問日	詳細事項
ABC株式会社	〇〇案件	失注	営業太郎	4月30日	1,000,000	4月1日	2/2: 昨年の冬ぶりに訪問。〇〇に関する、新サービスのご提案に訪問。感触も良く、次回上司の方同席で改めて説明させてもらう機会をいただける。日程は別途調整。 2/25: 上司の方(▲様)同席で説明。予算感だけ確認したいとのことで、別途お見積りを送付予定。 3/10: 予算が合わず失注
DEF株式会社	××案件	提案中	営業太郎		500,000	3月15日	3/10: ついで訪問でご挨拶。〇〇なことでお困りのようで、別途担当者をご紹介いただけるとのこと。取り急ぎ資料とざっくりした費用感だけお伝えした。
GHI株式会社	△△案件	見積提示	営業次郎	4月10日	1,200,000		2/2: 初回訪問。会社紹介とサービス内容をご説明。 2/25: 課題をヒアリング 3/10: 最終見積を提出。上司の方へ確認をとるとのこと。連絡するので少し待つてほしいとのこと。

詳細事項

2/2: 昨年の冬ぶりに訪問。〇〇に関する、新サービスのご提案に訪問。感触も良く、次回上司の方同席で改めて説明させてもらう機会をいただける。日程は別途調整。

2/25: 上司の方(▲様)同席で説明。予算感だけ確認したいとのことで、別途お見積りを送付予定。

3/10: 予算が合わず失注

3/10: ついで訪問でご挨拶。〇〇なことでお困りのようで、別途担当者をご紹介いただけるとのこと。取り急ぎ資料とざっくりした費用感だけお伝えした。

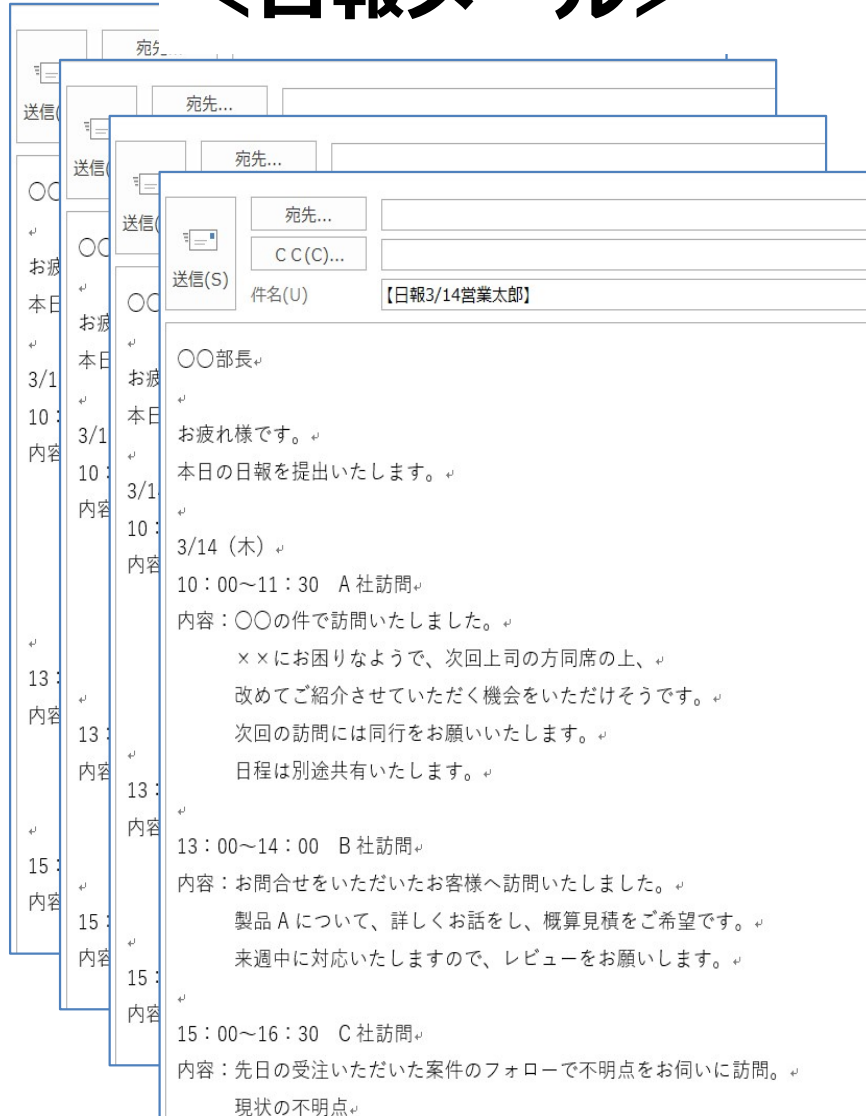
2/2: 初回訪問。会社紹介とサービス内容をご説明。

2/25: 課題をヒアリング

3/10: 最終見積を提出。上司の方へ確認をとるとのこと。連絡するので少し待つてほしいとのこと。

ポイントを押さえていないと...

<日報メール>



日報を探して重要情報
がどこなのか読み
取らないと..

今週の会議で
確認しよう。

ちゃんと管理表も日報
も書いているので、
日々確認してください。



ポイントを押さえていないと...

**要点を押さえた結果、始めて効果を発揮します。
それでも人によってい要点の認識はズレが生じます。**



POINT②

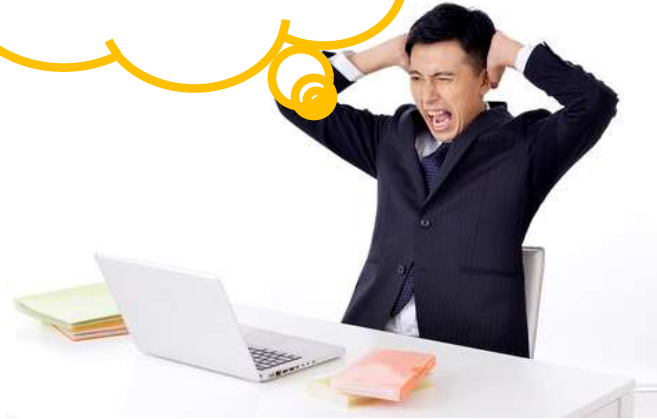
「見せる」。

「無駄をさせない」を
意識しましょう！



〇〇さえできていれば...

フォロー予定
をデジタル化
していれば...



結局、結論と今後の
アクションさえ分か
ればいいのだけど...



この内容はこのファイル
に残して、こっちはこの
ファイルに残して保存。



〇〇さえできていれば...

フォロー予定を
デジタル化して

結局、結論と今後の
アクションさえ分かれ

気付かせる仕組み

報告・認識事項の統一

2度手間の解消

最小のコミュニケーションで最大の 効果を創出



POINT③

月次・週次・日次・

リアルタイム軸で

情報を的確にキャッチ！



タイミングを抑えておけば...

必要な時に必要な内容を
引き出すことが重要です。



**無作為に全ての情報を把握すると、
本当に必要な事項が薄れていく恐れが！**

そこで、



ZOHO CRM

with



「何とかしたい！」というお客様の視点に寄り添い、
課題の解決をZoho CRMで解決します！



ZOHUを使えば...

担当案件リスト (案件化～内示)

③案件情報名	総額	ステージ	完了予定日
DEF案件		2-1: 訪問案件化	2019/01/31
削除案件	¥ 500,000	2-1: 訪問案件化	2019/01/31
★ABC大型案件	¥ 6,000,000	5-1: 内示	2018/11/23
既存案件	¥ 1,200,000	3-1: 提案・初期見積提示	2018/11/30

< 1から4 >

完了予定超過リスト (案件化～内示)

①顧客情報名	③案件情報名	ステージ	完了予定日	総額
ABC株式会社	DEF案件	2-1: 訪問案件化	2019/01/31	
削除株式会社	削除案件	2-1: 訪問案件化	2019/01/31	¥ 500,000
ABC株式会社	★ABC大型案件	5-1: 内示	2018/11/23	¥ 6,000,000
既存株式会社	既存案件	3-1: 提案・初期見積提示	2018/11/30	¥ 1,200,000

< 1から4 >

2週間放置リスト (案件化～内示)

①顧客情報名	③案件情報名	ステージ	完了予定日	総額	更新日時
ABC株式会 社	DEF案件	2-1: 訪問案件化	2019/01/31		2018/12/26 11:31 午前
削除株式会 社	削除案件	2-1: 訪問案件化	2019/01/31	¥ 500,000	2018/12/21 04:44 午後
ABC株式会	★ABC大型案	5-1: 内示	2018/11/23	¥ 6,000,000	2019/01/23

再アプローチ候補リスト (アポ断り・そのうち・失注・中断)



ダッシュボードで抜け漏れ
をZOHOが教えてくれます。

**担当者は、
仕組み化でセルフマネジメントと報告を一元的に実現！**



ようこそ、A: デモ 太郎さん

担当案件リスト (案件化～内示)

③案件情報名	総額	ステージ	完了予定日
DEF案件		2-1: 訪問案件化	2019/01/31
削除案件	¥500,000	2-1: 訪問案件化	2019/01/31
★ABC大型案件	¥6,000,000	5-1: 内示	2018/11/23
既存案件	¥1,200,000	3-1: 提案・初期見積提示	2018/11/30

完了予定超過リスト (案件化～内示)

①顧客情報名	③案件情報名	ステージ
ABC株式会社	DEF案件	2-1: 訪問案件化
削除株式会社	削除案件	2-1: 訪問案件化
ABC株式会社	★ABC大型案件	5-1: 内示

見積を提示できる要素は
確認済なのかな？
これまでの活動で把握しよう。

← DEF案件

案件活動履歴・登録

+ 新しく作成

活動情報ID	活動情報の顧客名	案件名	④活動情報の担当者	活動内容 (選択)	活動日	活動時間	当日接触担当者名	活動内容詳細 (文章)
0	ABC株式会社	DEF案件	A: デモ 太郎	1: 初回訪問	2018/12/28	60	ABC 三郎	新しい案件のヒアリングと提案をしました。現在進行中の案件とは別扱いで対応することとなりました。

**担当者は、
仕組み化でセルフマネジメントと報告を一元的に実現！**

**マネージャーは、
抜け漏れや放置原因をマネジメントポイントに！**

【報告・実施内容】

活動内容（選択） 1: 初回訪問

持ち帰り事項有無 ⓘ -



1人だとなかなか進められない...
相談したいことがあることを活動報告に入れておこう。

要確認・別途共有報告フラグ ⓘ ✓

活動内容詳細（文章） 初回の訪問をしましたが、事例をベースに次回プレゼンしてほしいとの要望をいただきました。
社内にて、対象の事例を選定し進め方を確認する必要がありそうです。

ドキュメント添付 ⓘ

**担当者の抜け漏れは、
アラートを出して、案件推進をZohoがサポート！**

レポート名	詳細情報	最後の実行日
★ ★ 【日次レポート】 要チェックフラグの...	報告した担当者がこの報告に関して、相談等を行いたい活動を抽出したレポート。	3 mins ago
★ ★ 【日次グラフレポート】 担当者別活動...	各担当者の活動報告がグラフ化されています。 グラフをクリックする... さらに表示	5 Feb
★ ★ 【日次・週次・月次グラフレポート】 ...	-	5 Feb
★ ★ 【週次レポート】 活動報告はされてい...	活動報告はされているが、案件内容が更新されないレポートを抽出。 ... さらに表示	5 Feb
★ ★ 【日次・週次グラフレポート】 活動時...	報告担当者の活動時間の内訳を抽出したレポート。	5 Feb
★ ★ 【日次グラフレポート】 商談の活動報...	案件に紐づく活動情	

何か進め方に困っているようだ。
MTGでプレゼンで使用する、
事例選定をしようか？
またはZOHOに良い事例のメモ
を入れてあげよう。



← ★ 【日次レポート】 要チェックフラグの報告

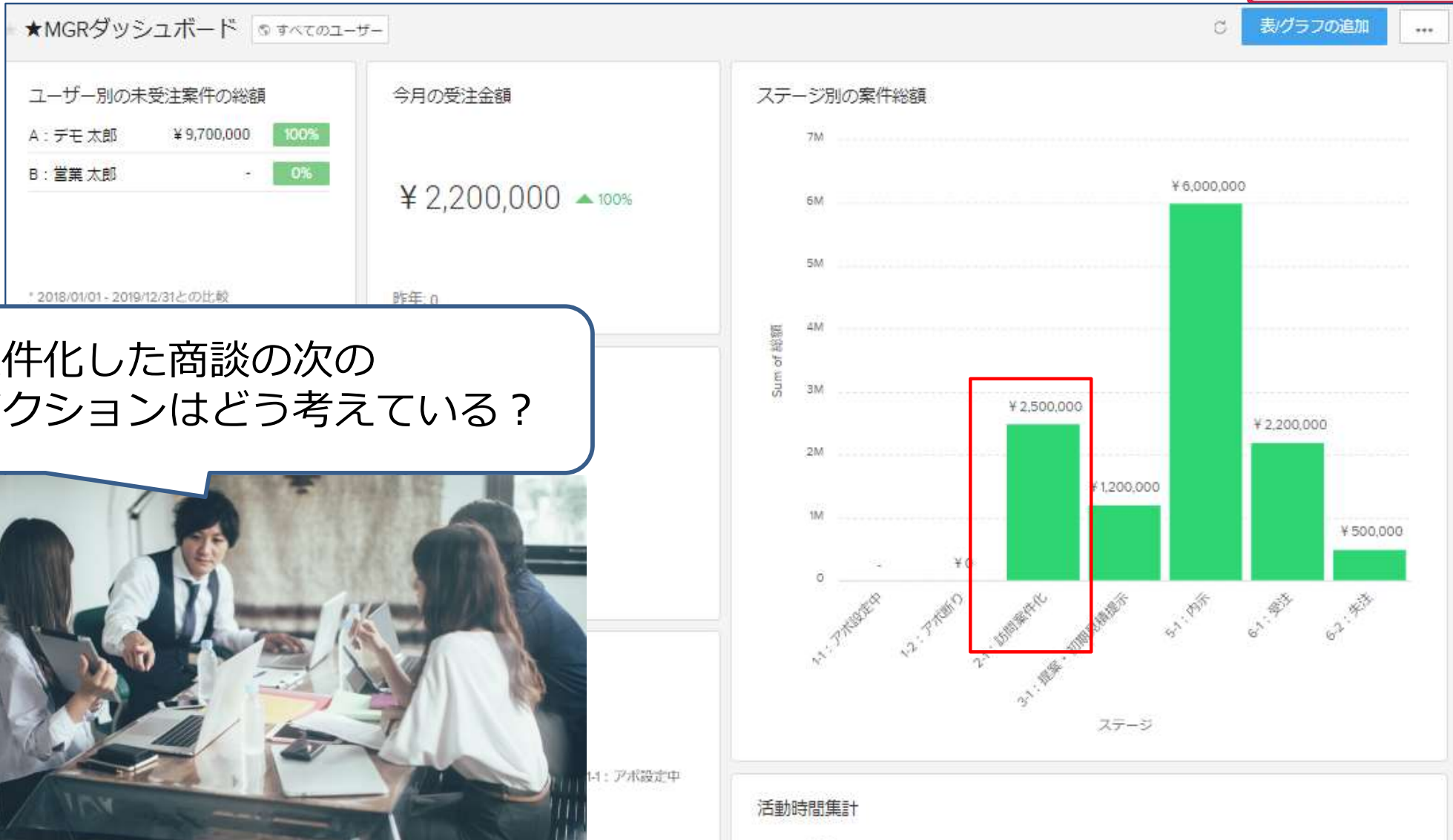
フィルター ▾

④活動情報の担当者	活動情報ID	①顧客情報名	③案件情報名	活動	
A : デモ 太郎 (1)	21	データサービス株式会社	サンプル案件	1: 初回訪問	
B : 営業 太郎 (1)	22	新規開拓株式会社	新規開拓キャンペーン	1: 初回訪問	初回の訪問をしましたが、事例をベースに次回プレゼンしてほしいとの要望をいただきました。社内にて、対象の事例を選定し進め方を確認する必要があります。

このページのデータの合計 : 2 データ

担当者の抜け漏れは、アラートを出して、案件推進をZohoがサポート！

マネージャーは、アラートに対して、経験や解決方法を提示！



案件化した商談の次のアクションはどう考えている？



把握するMTGから、
作戦を考え、ベストなアクションを検討する場へ！

こんなお悩みがないでしょうか？

CONFIDENTIAL
For Authorized Personnel Only

エクセルは自由度も高いし、便利なんだけどな。

色んなツールがあってどれが良いのか分からない。

あまり費用も掛けられないし…

簡単に使いこなせるシステムが良いな。

ちゃんとフォローしてくれるところが良いな。

せっかくならとことん作り込むべきなのか。



こんなお悩みがある方へ

ZOHO SFA（営業）エディション

～営業の特徴を詰め込んだ！
すぐに使える初めてのSFA・CRMツール～

ZOHO

CRM

with



株式会社データサービス

ZOHO SFA（営業）エディションで営業活動改革

「ZOHO SFA（営業）エディション」は営業担当者の日々の業務の**効率化・情報蓄積・共有**を「**楽**」にすることを目的とした機能、仕組みで営業改革を進めることが可能です。

ZOHO CRM ～「ZOHO SFA（営業）エディション」でできること・サポート範囲～

- ・顧客管理（リスト機能）
- ・案件管理（リスト機能）
- ・名刺管理（リスト機能）
- ・活動情報蓄積 （プロフェッショナルVer はデフォルト機能範囲内でのご利用となります）
- ・スケジュール管理
- ・帳票出力 （シングルインプットマルチアウトプット）

ZOHO CRMの管理で、

- ・営業担当者の無駄な時間を排除します！
- ・営業活動の情報を簡単に集約管理！
- ・ZOHO内の情報を元に、効率の良い営業活動を！
- ・蓄積した情報を会議で使える！

POINT!

営業活動に特化・限定した機能を備えています。不要な機能を排除し、**「すぐに使える」**シンプル設計を実現！



サポート体制について

「ZOHO SFA（営業）エディション」のサポート体制は“**専属の担当者**”が訪問（サポートプログラム）、メール、サポートサイトを用い御社を支援いたします。

＜サポート体制＞

＜対応例＞

専属担当者の対面又はメールサポート
運用方法について相談したい。
他社事例を聞いてみたい。
〇〇の操作を教えてください。

不具合関連1次請け・回答
開発要望対応

- ・ヘルプドキュメント
- ・FAQ
- ・ブログ

ZOHO
サポートサイト



＜対応例＞
不具合対応確認

ZOHO CRM
ZOHO Japan又はGlobal



＜対応例＞
開発要件定義
構築・検証

株式会社データサービス
ZOHO開発T

※ ZOHO SFA（営業）
エディションのサポート
範囲外となります。
別契約が必要となります。



お客様

稼働後のフォローとステップについて

稼働後も定着率向上や活用のための情報提供、拡張機能利用のご要望にもお応えし、ツールも人も一緒に向上する仕組み作りをご提供します。



※別途ZOHOその他のアプリケーションをご紹介いたします。

<STEP4 拡張機能の検討・稼働>

ZOHOその他ソリューションとの連携検討

<STEP3 定着・営業改革の効果検証>

各担当者がより使いやすく、自社の運用により合った設定なのか・目指すべき姿へ向かっているか検証！

<STEP2 自社のスタイルへカスタマイズ>

自社で追加で管理したい項目や帳票を追加設定！
管理者ユーザーでも簡単にカスタマイズ設定ができます。
分からないことはデータサービスがフォローします。

<STEP1 導入・初期稼働>

ZOHOで営業活動効率化や自社の営業改革をスムーズに着手！

営業改革や情報活用のはじめの一步をZOHOで！

ZOHO CRM 「ZOHO SFA (営業) エディション」 費用のご案内

【基本費用】

●初期費用：0円

●月額ライセンス費用：

エンタープライズVer : 4,200円/月/ユーザー

プロフェッショナルVer : 2,400円/月/ユーザー

※2種類より選択※

※プロフェッショナルVerの活動報告はデフォルト機能でのご利用となります。

※ご契約は年間単位でのご契約となります。詳細は営業担当者よりご説明いたします。

●導入後サポート費用：120,000円/年

※月1回90分の訪問・ご来社によるアドバイザリー費用

※対応内容：不明点の確認や操作フォロー、事例・おすすりめ設定のご紹介

最後に

簡単に ・ 楽に ・ 誰でも
使える仕組みをどう使うのかを



ポイントに改善方法をご検討して
みてはいかががでしょうか？

「令和」になった今...

- ◆ 2020年東京オリンピック
- ◆ 働き方改革
- ◆ パラレルワーカー
- ◆ 少子化/労働人口の不足
- ◆ AI/RPA



効率・生産性向上がキーワードに
なってくるかもしれません！

ご覧いただきありがとうございました。

お問い合わせはこちらから



株式会社 **データサービス**

Tel:03-5350-9171 (市場開発部)

E-mail:zoho-sales@data-service.jp

