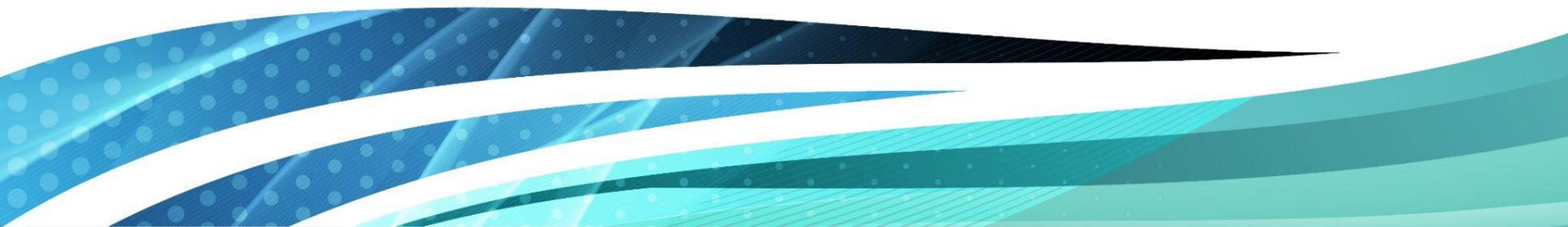


Excel管理に限界が来る前に 知っておきたい **C | R | M** 3つの基本



この資料について

はじめに

営業管理をExcelでしていると、顧客データのシートが分かれていて参照しにくいと感じることや、担当者によって管理の方法が異なるため、後任者が引き継げないなど不便だと感じる人が多いと営業の方からご意見をいただきます。

本書は「作業効率を向上させる」「属人化させない」など営業の管理データに対する課題解決に繋がられる内容となっています。少しでも、お力になれば非常に幸いです。



本書で伝えたいこと

- Excelからシステムに変えていくことで、大量のデータ入力などの手間がなくなり作業効率も上がるだけでなく、データを活用することで商談率や解約率など営業活動の支援にも繋がります。

Chapter



| 01 Excelでの顧客運用に対する課題提起

| 02 CRMとは

| 03 企業紹介

Excel管理の3つの落とし穴

Excelの落とし穴

1

2

3



データ量には限界がある

1シートの
データ最大量は1,048,576行

ファイルが壊れる可能性も

シートをいくつも分けて管理をすると、内容によっては**データ不足となりシート内での管理が難しくなります。**

容量が増えると処理スピードも遅くなり、関数計算をする時もデータの量によって時間が大幅に掛かり他の作業が止まるなど負荷が大きくなります。

作業効率が落ちるだけでなく、データ量が多く**ファイルサイズも大きいとファイル自体が壊れてしまう**こともあるため、気をつけなければなりません。



Excel管理の3つの落とし穴

Excelの落とし穴

1

2

3



メンテナンスが困難

共同編集がしづらい

Excelのデータを共有して閲覧・編集することもできますが**同時作業ができない**ためメンテナンスに時間がかかります。

「共有ブック機能」で同時作業が可能なこともあります。が、**相手の作業内容を見れないことやタイムラグが発生**してしまい作業が思うように進まないことがあります。

属人化しやすい

Excelだと「**いつ・だれが・何で**」ファイルを編集したか履歴を追うことができないため属人化しやすくなり、マクロを組んでいるデータの場合はメンテナンスが困難です。前任者から引き継いでデータ管理やマクロ修正する場合は、**後任者のスキルによっては修正できないリスクや十分な引き継ぎが行わなれない可能性**もあります。

Excel管理の3つの落とし穴

Excelの落とし穴

1

2

3



他のツールと連携しづらい

他部署からデータを引き継ぎが困難

Excelは別のツールとの連携やデータの引き継ぎや紐付けることが難しく、資料の情報をマージする際も全て初めから入力していく必要があります。



入力漏れや入力ミスが起こる

プロジェクトを全てExcelで管理していない場合は、データの入力作業や重複チェックなどの工数もかかり、最新情報の更新も手動で行うため更新・管理のたびにコストがかかってくるだけでなく入力漏れや入力ミスが起こる原因にもなります。



Excelからシステムに移行するタイミングはいつ？

✓ Excelやめどき13のチェックリスト

- 1シートの保存データ量が不足しているため、複数のシートやファイルで管理している。
- 同時編集が行えず、効率が悪いと感じたことがある。
- 情報がリアルタイムに更新されないと感じたことがある。また、顧客に誤った情報を提供したことがある。
- どこで誰が編集したのかわからなくて困った経験がある。
- 誤操作で重要なデータを削除した・されたことがある。
- データごとに権限設定が行えないため、現状では役職や部門ごとに資料をわけて管理している。
- Excelファイルを開く際、時間がかかっている。
- 操作の処理スピードが遅く、待機時間が長いと業務に支障が出ることがある。

Excelからシステムに移行するタイミングはいつ？

✓ Excelやめどき13のチェックリスト

- Excel関数やVBAなどのマクロ機能を使いこなせる社員が少ない。
- Excel関数やマクロ機能のメンテナンスが難しく、活用されていない資料がある。
- ファイルが重くなり、破損したことがある。
- 同じデータを資料ごとに入力する必要があり、二重入力となっている。
- 入力漏れがあり、ミスが起きやすい状況になっている。

13個中5つ以上チェックが入ったらシステム化を考える目安です！

システムに移行するタイミングまとめ

システム化したいけど、ツールは何があるの？

システム化に悩まれている担当者様には **CRMをおすすめ** いたします！

- TOOLS参考例 -

顧客管理
システム/CRM



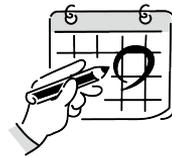
プロジェクト管理
システム



タスク
管理システム



スケジュール管理
システム



ERP/基幹系情報シ
ステム



Chapter



| 01 Excelでの顧客運用に対する課題提起

| 02 CRMとは

| 03 企業紹介

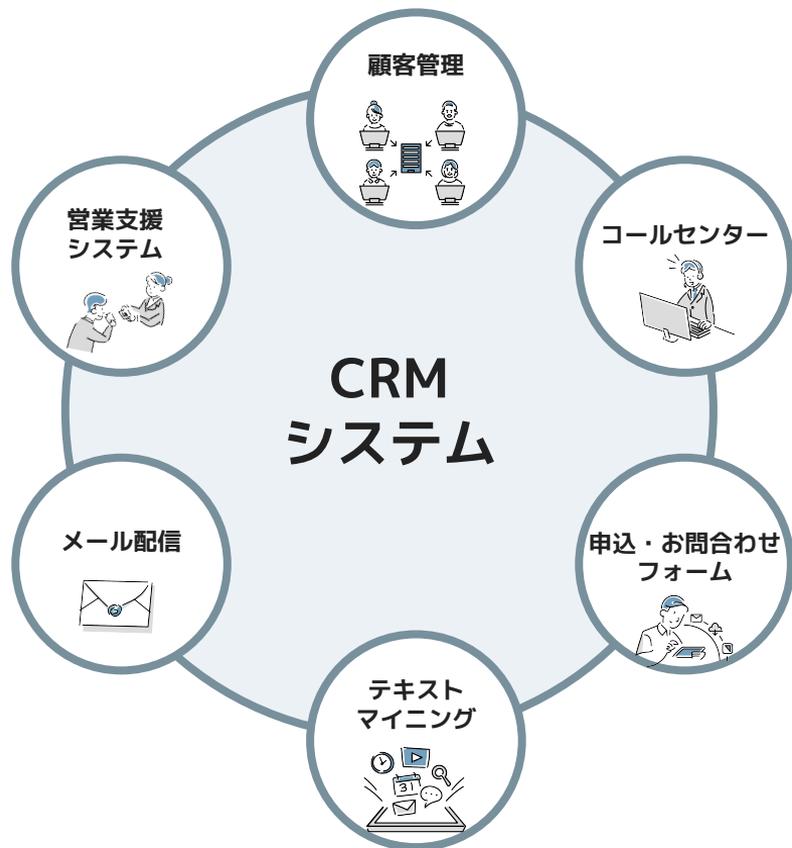
CRMとは

CRM

顧客との信頼を構築・維持することで利益を最大化する手法

顧客の情報を収集・分析・理解してビジネスを展開し、利益の最大化を目指します。

Excelでは出来なかった顧客管理の一元管理をして情報を簡単に集計・分析できるようになります。



CRMの3つの基本機能

CRMの基本機能①

膨大な顧客データベース(顧客情報・案件情報)に加え、独自のデータテーブルを管理できる

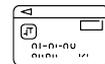
顧客の属性情報

顧客の氏名(会社名・担当者名)や年齢、性別、電話番号、メールアドレスなどの基本情報



購買履歴

購買日・購買金額・購買頻度などの購買履歴



収益性

累積の売上・累積の利益・平均購入単価・平均購買頻度
・ライフタイムバリュー・ROI・ROAS



CRMの3つの基本機能

CRMの基本機能②

プロモーション機能(顧客へのアプローチ)

CRMシステム

CRMシステムでは、購買金額や購買頻度、直近の購買日など、さまざまな条件で顧客を抽出できます。そのうえで、**最適なターゲットにメルマガ・DMを配信したり、優良顧客にクーポンや優待券を送信したり**することができます。



優良顧客

顧客

見込顧客

潜在顧客

機能

- アンケートフォームによる満足度調査
- セミナー・イベント管理
- ポイントカードなどのカード管理
- SFA (営業支援システム)
- MA (マーケティングオートメーション)
- コールセンター・CTIシステム
- アフターサービス管理システム

CRMの3つの基本機能

CRMの基本機能③

レポート機能(作業効率化・PDCAサイクル)

CRMレポート機能

見込み客、既存顧客、商談などCRMに登録されたデータを抽出して簡単にレポートの作成・集計ができます。ビジネスでよく利用される40以上のレポート*をご利用のアカウントにあらかじめ搭載。チーム内での共有も可能です。*zoho CRMの場合

<グラフの種類>

グラフの種類選択やグラフ起こす内容を細かく設定することができます。

<豊富なテンプレート>

テンプレートから、ご利用になりたいレポートのデザインを選択し、レポートに反映する情報も自由にカスタマイズいただけます。



折れ線



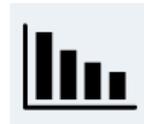
ドーナツ



円



横棒



縦棒



ファネル

CRMの3つのメリット

merit/
1

顧客情報の一元管理で'部署連携'できるためリモート業務でも安心

営業担当やカスタマーサポート担当などに分散していた顧客情報は、担当者によって管理が不十分だったり、フォローアップが適切にできなかったりします。ですが、CRMで一元管理され共有ができることで他部署を介しても、情報が可視化されて適切なフォローアップができます。さらに、マーケティングを行う際の仮想モデルデータにもなり、新たな戦略につながります。

merit/
2

営業担当者の変更が容易

顧客情報を部門内・社内で共有することができるため、営業、マーケティング部門だけでなく複数の部署やスタッフで連携し、迅速で効果的なアプローチが可能になります。また営業担当者が変わっても、一元管理されているので情報の漏れなく適切なフォローアップでストレスがありません。

merit/
3

PDCAサイクルの実行・改善が加速する

CRMに蓄積された過去の履歴から、顧客の動向や効果を分析して、プロセスの改善につなげるPDCAサイクルを実行できます。繰り返しPDCAサイクルを回すことにより、プロセスや戦略がよりよく改善され、柔軟に変更できる体制が整います。

CRMの誤解と実情①

よくある誤解

顧客データの構築に労力がかかる

実情

データ構築が簡単

ワンクリックで取引先・連絡先を作成できます。
また、Excelやスプレッドシートなどに入力された複数の取引先・連絡先を一度に登録したい場合には、転用したいシートをCRMにインポートすることも可能なため時間的コストを削減することができます。

商談履歴も一元管理しているので、顧客との関係性構築もスムーズに管理が出来ます。

<input type="checkbox"/> ①顧客情報の担当者	②顧客情報名	電話番号	市区町村 (請求先)	町名・番地 (請求先)	新規/既存フラグ
<input checked="" type="checkbox"/> A: デモ 太郎	★通貸テスト株式会社	03-5350-9171	新宿区	西新宿3-20-2	新規/未取引顧客 (開拓中)
<input type="checkbox"/> A: デモ 太郎	株式会社ああああ	03-9876-5432	港区	六本木6-11-1	新規/未取引顧客 (開拓中)
<input type="checkbox"/> A: デモ 太郎	中山化工株式会社		中央区	新富2丁目12390	新規/未取引顧客 (開拓中)
<input type="checkbox"/> A: デモ 太郎	データサービス株式会社	03-5350-9171	新宿区	西新宿3-20-2東京オペラシティタワー39階	新規/未取引顧客 (開拓中)
<input type="checkbox"/> A: デモ 太郎	削除株式会社				新規/未取引顧客 (開拓中)
<input type="checkbox"/> A: デモ 太郎	★名古屋テスト株式会社	052-561-1011	名古屋市	中村区名駅4-2-13名古屋大岡生命ビル6階	新規/未取引顧客 (開拓中)
<input type="checkbox"/> A: デモ 太郎	ABC株式会社	03-5555-5555	港区	六本木3-3-3	新規/未取引顧客 (開拓中)
<input type="checkbox"/> A: デモ 太郎	ABCホールディングス株式会社	03-5555-5555	港区	六本木3-3-3	新規/未取引顧客 (開拓中)
<input type="checkbox"/> A: デモ 太郎	テスト株式会社	03-3333-3333	渋谷区	宇田川1-1-1	新規/未取引顧客 (開拓中)

CRMの誤解と実情②

よくある誤解

コストがかかる

実情

初期費用・オプション
料金なし1ユーザーから
無料で利用可能必要な時に使える
月単位での利用可能

運用コストを削減

Zoho CRM は**無料のモバイルアプリ**を利用して**低コスト**です。**初期費用も一切かかりません**。Excelやスプレッドシート、他社CRMツールからのデータ移行も簡単に行えるため、スムーズに運用を開始できます。



時間的コストを削減

レポートの作成や、フォローメール送信などの業務を自動化することで、営業担当者が定型業務に費やす時間的コストを減らせます。

CRMの誤解と実情③

よくある誤解

効果が出るまで少し時間がかかる

実情①

CASE

業種	不動産業界
従業員数	約10名

利用サービス

- Zoho Oneライセンス
- 導入支援サービス
- サポートサービス

中小企業では、マーケティングオートメーションを簡単にすばやく実行して成果をだすことが大事。

支援方針

- ・ 業務フローに合わせた現場担当者に無理のないシステム移管/仕組化
- ・ エクセル運用からの脱却と複数のZohoサービスを活用した一元管理化
- ・ 効率化と手間のかからない運用の実現
- ・ 実績等の効率的なアウトプットの実現

CRMの誤解と実情③

実情②

支援内容

システム導入

業務管理

効率化サポート

システム構築

課題・取り組み内容

- エクセルによる管理及びアウトプット（帳票出力）となっている。
- 今後のエクセルの運用の限界前にシステム化に取り組みたい。
- 案件紹介等の各指標分析の効率化を図りたい。

支援の一例

マニュアル制作

運用中のエクセルファイルをZoho CRMの構造に合わせてデータテーブル（タブ）定義化

システム化

独自データテーブル（タブ）、業務に合わせたデータテーブルの策定

構築

データ登録効率化/手間軽減のためのフォーム構築

Chapter



| 01 Excelでの顧客運用に対する課題提起

| 02 CRMとは

| 03 企業紹介

企業紹介

商号	株式会社データサービス
本社所在地	〒163-1439 東京都新宿区西新宿3-20-2 東京オペラシティタワー39階
設立年月日	1964（昭和39）年8月1日 IT企業で半世紀
従業員数	293人（2021年4月1日現在） 9割以上が技術者
事業内容	業務システムの構築 システム導入コンサルティング、支援 システム運用代行、保守 データ入力サービス



お問い合わせ先



Authorized
Partner

導入ツールに関する質問へ返答や、お客様のお悩みを解決・改善する支援をさせていただきますのでお気軽にお問い合わせください。

お問い合わせ専用フォームは[こちら](#)



ご連絡先 03-5350-9171

受付時間 10:00~17:00(土日祝は除く)

お電話の際は「Zoho 担当」とお申付けください。



メールのお問合せ先 zoho-sales@data-service.jp



株式会社 データサービス