



salesforce

中小企業のDX改革。 CRM/SFAで生産性と売上向上を目指す

株式会社セールスフォース・ジャパン

常務執行役員 コマーシャル営業支社統括

本部長 兼 中部支社長

伊藤 靖

2022/5/16



Thank You



自己紹介



株式会社セールスフォース・ジャパン
コマーシャル営業支社統括
常務執行役員 中部支社 支社長
伊藤 靖



@yasushi_ito

ハードウェアIT企業のインサイドセールスマネージャー、営業企画、アカウント営業を経て2008年Salesforce.comに入社。
以後11年間インサイドセールスの組織運営に従事。

2010年より主にエンタープライズ向けの新規開拓型のチームを作り、案件創出を強化。

現在は、地域の事業者への営業責任者として営業を統括。

出身地: 栃木県 家族: 妻、娘 趣味: 登山、写真

Agenda



当社のご案内



営業に関わる外部環境の変化



令和時代の顧客接点のヒントとDX活用



お客様事例



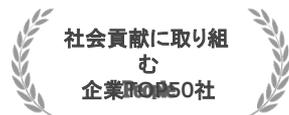
当社のご案内

～株式会社セールスフォース・ジャパンについて～



ビジネスと社会貢献を両立

社会貢献の リーダー



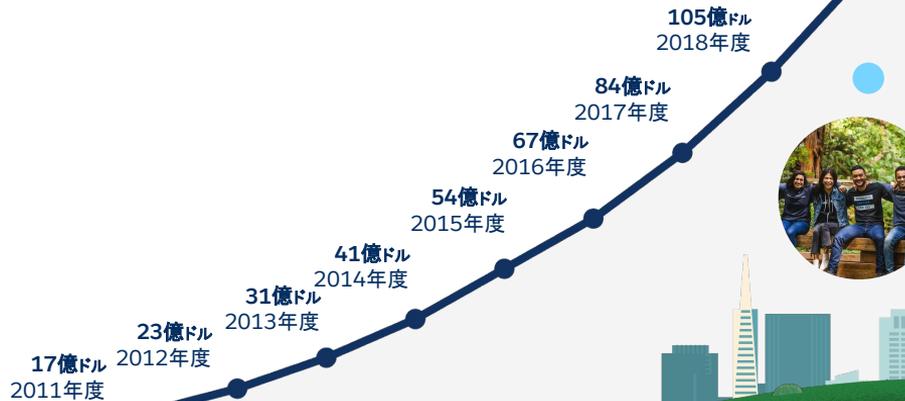
企業文化の リーダー



イノベーションの リーダー



2021年度 | **213億**ドル

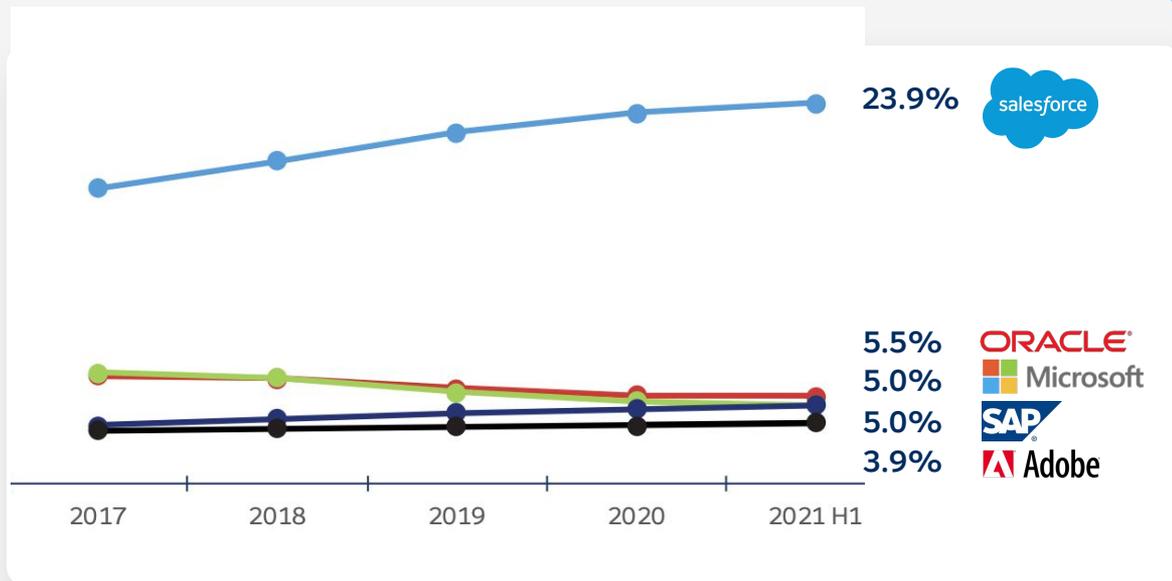


salesforce



セールスフォース・ジャパン - 世界No.1のCRM

世界のCRMアプリケーションの市場シェア
(2021年上半期、IDC発表)



出典: IDC社、『Worldwide Semiannual Software Tracker』(2021年10月)。CRM市場には、IDC社が定義する、営業チームの生産性と管理、マーケティングキャンペーン管理、カスタマーサービス、コンタクトセンター、広告、デジタルコマースアプリケーションの各機能別市場が含まれる。

salesforce

salesforce

ORACLE
Microsoft
SAP
Adobe

トレイルブレイザーの成功とコミュニティ・短期間で価値を創出・拡張性と柔軟性・どこからでも働ける世界



Salesforce Customer 360



ビジネスを取り巻くあらゆる関係者・業務とつながる



価値提供におけるフロントシステムとして企業活動最適化、業務効率化、IT投資集中



salesforce

CRM・SFA

情報共有ポータルサイト

ナレッジ・Q&Aサイト

マーケティングオートメーション

アクティブサポート

サービス&保守

プロジェクト管理

試作品プロジェクト管理

ソーシャルリスニング

遠隔サポート

社内コミュニケーション

代理店SFA

品質に関するお問合せ

製品お問合せ

分析データの還元

Salesforceとは ※「Salesforce」はサービス名です



ビジネスに必要な各種情報を1つのクラウド基盤上へ集約・活用・展開する仕組み

顧客管理/営業支援	独自DB作成	外部アプリ
顧客管理	マッチング管理	各種社内申請
案件管理	プロジェクト管理	名刺連携
問合せ管理	資産管理	勤怠・経費
活動管理	人事・採用管理	地図アプリ連携
セミナー・イベント		
マーケティング・オートメーション		

社内SNS

業界最先端技術 年3回のバージョンアップ



開発基盤

セキュリティ カスタム自由度



モバイル活用



「見える化」
リアルタイム集計
リアルタイム分析

3000を超える追加アプリ



連携



既存システム

販売管理 会計・給与など

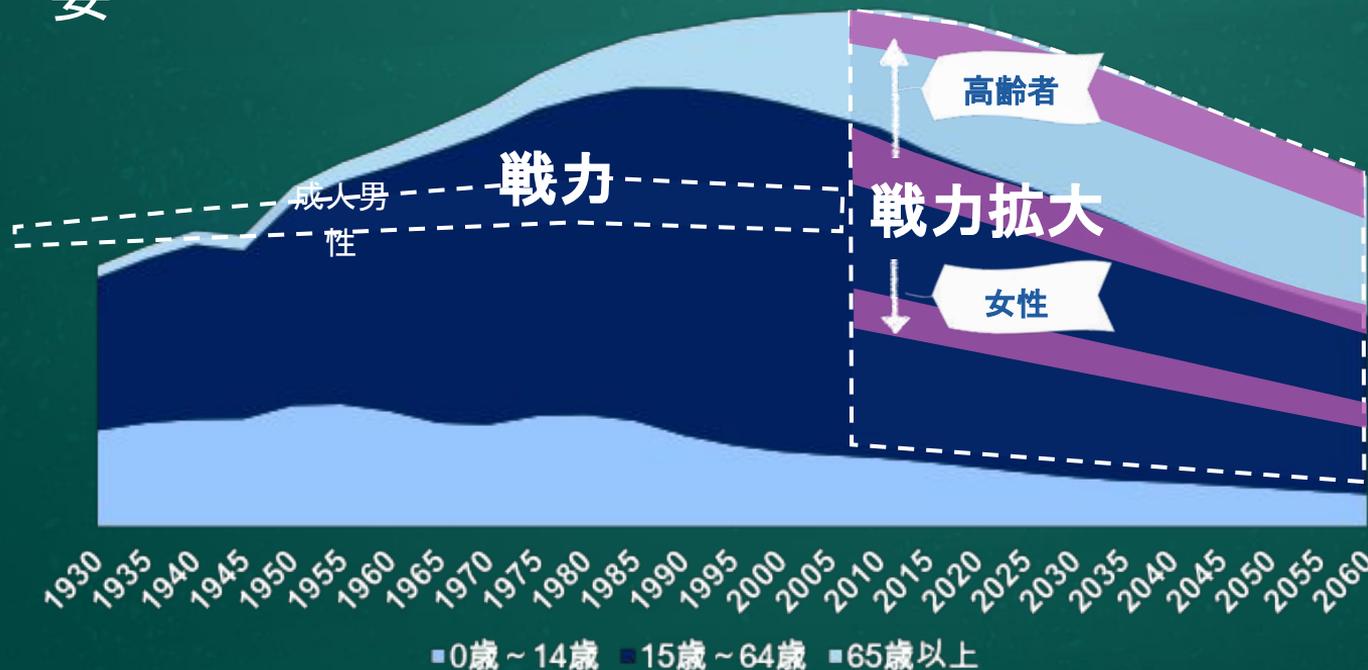
営業に関わる 外部環境の変化

～生産年齢人口減少とインターネットにおける情報の非対称性の逆転～



人がとれない時代

生産年齢人口減少社会 - 全ての人を戦力に変える改革が必要



生産年齢人口における
キーワード

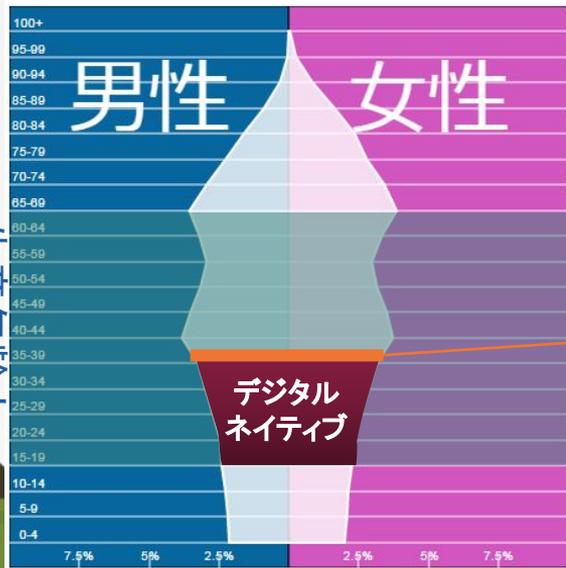
- ・高齢者雇用延長
- ・女性活躍
- ・働き方の多様化
- ・生産性の向上

2021年には“デジタルネイティブ”が生産年齢人口の半分以上になる

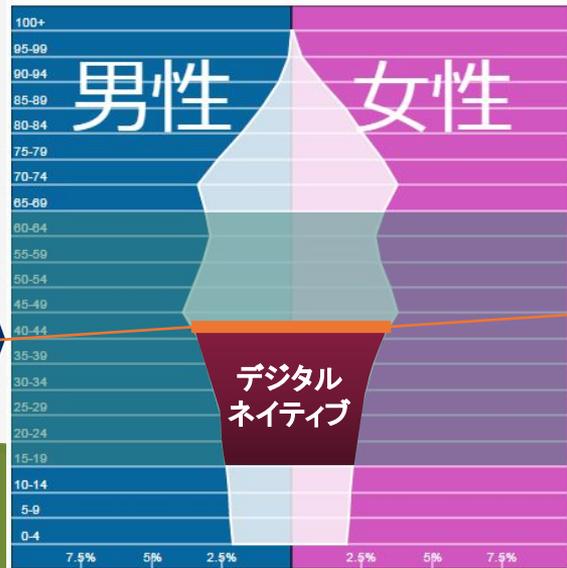


売る人も買う人もデジタルネイティブの時代

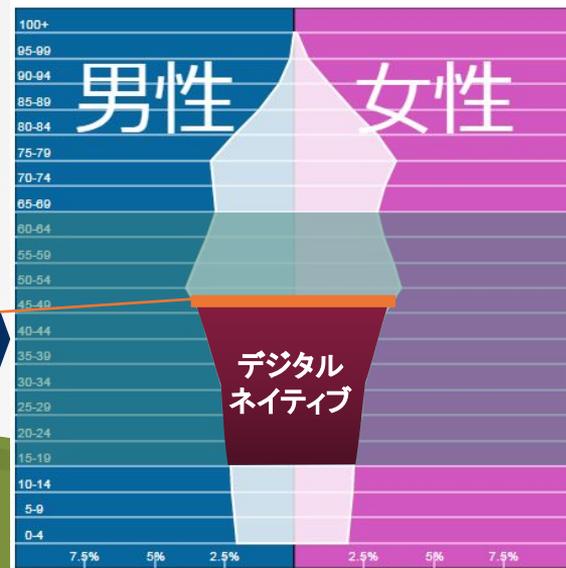
2016 人口: 126.323.000



2021 人口: 124.647.000



2026 人口: 122.333.000



生産年齢人口

Before: “情報の非対称性”

各取引主体が保有する情報に差があるときの、その不均等な情報構造

<店員>
こちらの商品は
大変お買い得です
よ!

<お客様>
そうですね。CM見て
いいなと思っていた
の。



ホントは、
・もうすぐ新製品発表
・他店はもっと安い



情報
力



After: “情報の非対称性”が無くなった

ITを武器に急速に「買い手」の情報力が増大

こちらの商品は
大変お買い得です
よ!



FA
X

価格.comだと
もっと安いんです
が。



スマ
ホ



情報
力



“モーターショーと自動車ディーラーが消える日”

自動車業界：営業を取り巻く劇的な環境の変化とデジタルマーケティングの重要性

ディーラーに足を運ぶ訪問

回数

7.5回 → 1.5回

たとえば、ディーラーに足を運ぶ訪問回数を見ると、

いままでは平均7.5回と言われていましたが、

いまは1.5回と減っています。

購買行動の変化により、ビジネスの始まりが大きく後ろに



令和時代の顧客接点のヒント

～顧客視点の情報管理へシフト～



営業方法も令和へシフト

ITの力で営業を変革させる時

昭和・平成



令和



個人の力・仕組み

(ベテラン営業・スーパー営業)

組織の力・仕組み

(チーム営業／育成の仕組み)



昭和 vs 平成 vs 令和

そろそろ昭和のスタイルから変わる時です

昭和



平成



令和



コミュニケーション



情報管理



顧客に関する360度の理解を可能にするCRM

点と点をつなげるのは人ではなくシステム

名刺・日報・エクセル中心の昭和の営業スタイル



人が情報をつなげる“作業”を行わなければならなかった

人手不足の時代の新しい情報のまとめ方

整理されているデータベース



販売プロセスを一気通貫でサポートする情報共有基盤



B2Bマーケティングからカスタマーサポートまで一気通貫で業務を支援



世界で最もスマートな営業支援システム - Sales Cloud

SFAの基本機能

顧客管理
案件管理
活動管理

上司と部下の
コミュニケーション

カスタマイズ

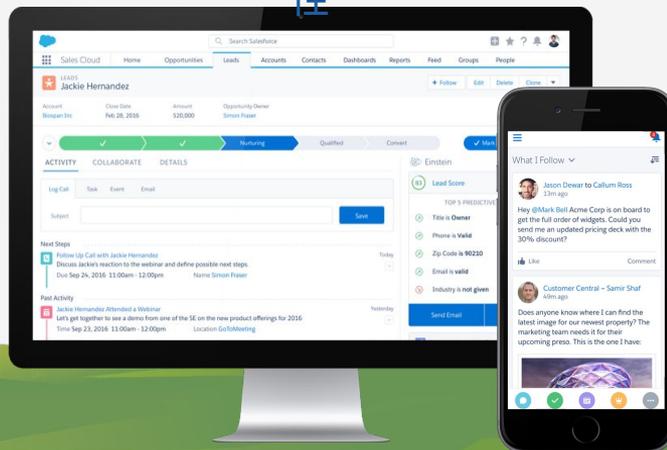
画面変更
ロジック変更
データベース変更

人工知能

売上予測
見込み客属性スコアリング



スピード・柔軟性・拡張性



+35%
営業の生産性

マーケティング

メール配信
Webサイトトラッキング

行動スコアリング
高度な分析

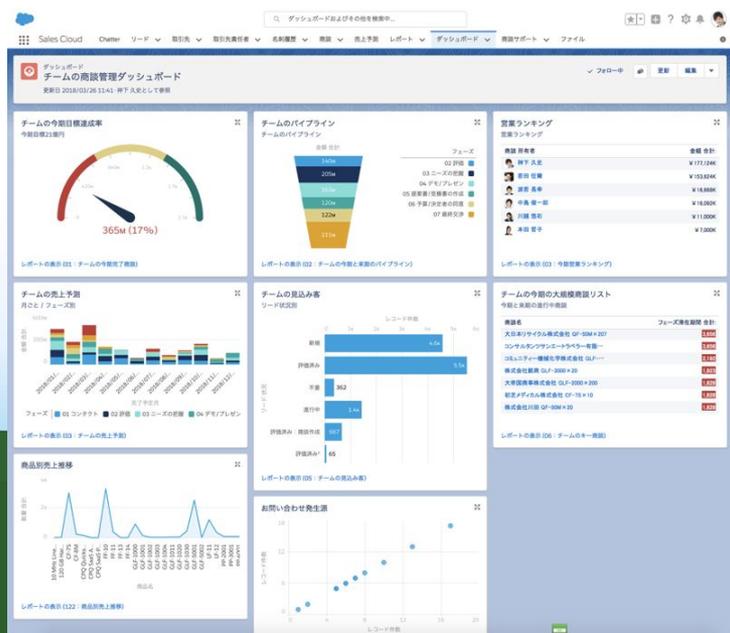
リアルタイムの情報
パイプライン管理
ターゲティング

出典:Salesforceを利用しているお客様による報告値の平均。
2016年 - 2018年、Salesforceの顧客企業3,100社超(無作為抽出)を対象に実施したカスタマーサクセスの指標に関する調査より。回答数は質問によって異なる

脱エクセルで集計業務の負荷を軽減

リアルタイムなデータでレポート作成

- 刻々と変化するデータをリアルタイムに表やグラフに反映
- 会議資料のための表計算ソフトでの膨大な作業から解放
- リアルタイム性の担保により、適切な経営判断を後押し

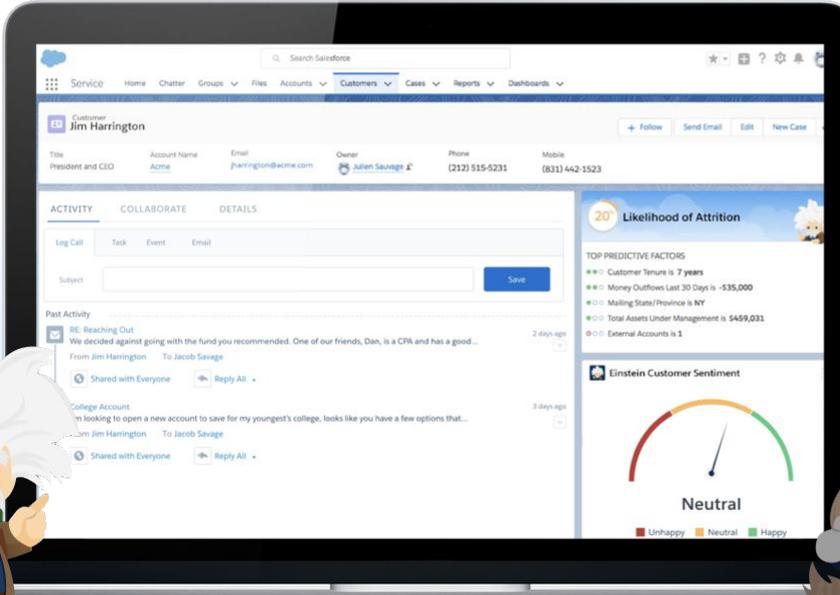


AI（人工知能）の活用

AIにより仕事を効率化、より本質的な業務に注力

- Einsteinで勘と経験に頼った業務から脱却
- リードの獲得から収益までスピーディーなを実現
- 様々な業務へのAIの活用が専門家ナシで経営可能に

•Salesforce Einstein



The screenshot displays the Salesforce Einstein interface for a customer named Jim Harrington. The interface includes a navigation bar with options like Service, Home, Chatter, Groups, Files, Accounts, Customers, Cases, Reports, and Dashboards. The main content area shows customer details such as Title (President and CEO), Account Name (Acme), Email (jharrington@acme.com), Owner (Julian Savage), Phone (212) 515-5231, and Mobile (831) 442-1523. Below this, there are tabs for ACTIVITY, COLLABORATE, and DETAILS. The ACTIVITY tab shows a list of activities, including a recent one from Jim Harrington to Jacob Savage. On the right side, there are two key features: 'Likelihood of Attrition' with a score of 20 and 'Einstein Customer Sentiment' which shows a gauge indicating a 'Neutral' sentiment. The sentiment gauge has a scale from Unhappy (red) to Happy (green).



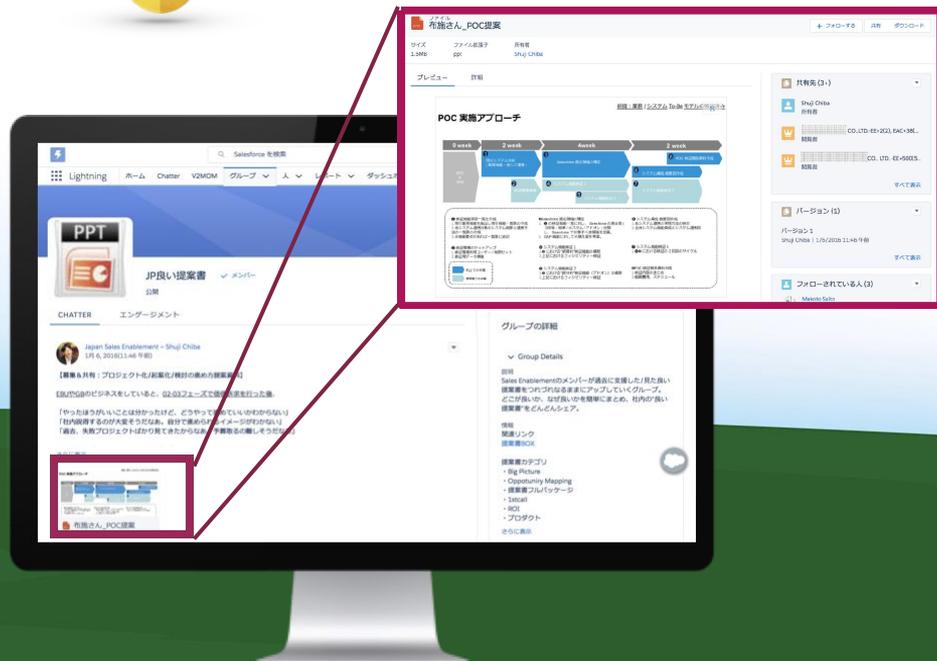
社内SNSによるコラボレーション

情報格差なく自由にコラボレートできる環境で、自律的に行動できる

- 良い提案書やテンプレートは、社内に拡散され利活用
- いいね! の数が発信者のモチベーションに
- 公開グループ、非公開グループの使い分けで複雑なプロジェクト管理にも対応



•Chatter (社内SNS)



Salesforceで行う活動(日報)管理

やること

日報・週報をSalesforceに置き換えるだけ！



実施イメージ

勝手に出来上がるもの

嬉しい事

既存システム



過去実績情報の取込み



日報登録



モバイル3タップで終了！！

日報・週報・月報

実行年度	実行月	実行日	金額
2014	10	2014/10/20	¥1,100,000
2014	10	2014/10/21	¥1,100,000
2014	10	2014/10/22	¥1,100,000
2014	10	2014/10/23	¥1,100,000
2014	10	2014/10/24	¥1,100,000
2014	10	2014/10/25	¥1,100,000
2014	10	2014/10/26	¥1,100,000
2014	10	2014/10/27	¥1,100,000
2014	10	2014/10/28	¥1,100,000
2014	10	2014/10/29	¥1,100,000
2014	10	2014/10/30	¥1,100,000
2014	10	2014/10/31	¥1,100,000

要訪問リスト・ターゲットリスト



顧客カルテ

顧客ID	顧客名	担当	ステータス
001	株式会社ABC	山田太郎	新規
002	株式会社DEF	山田太郎	育成
003	株式会社GHI	山田太郎	成熟
004	株式会社JKL	山田太郎	衰退
005	株式会社MNO	山田太郎	休眠

日報・週報・月報といった報告業務からの解放！

漏れ・偏りがなく全員が戦略的に活動する組織への変革！

担当変更・退職で情報逸失リスクゼロ。未来永劫に顧客との関係を繋ぐ組織への変革！

お客様事例



砂利関連事業



人の経験や技術に依存した仕組みからの脱却

課題・背景

- 社内の情報共有ができていない。→判断が遅くなる
- ベテランの技術の継承ができていない。→人材が育たない
- 効率的な配車ができていない。→経費の増加・安全運転への影響

実現したこと

- Sales Cloud:顧客管理・商談管理・販売管理・原価管理
- Chatterで予定表の公開・受注情報の公開・操作動画の配信
- App Exchange: Cariotで効率的な配車

導入効果

- Salesforceで構築することで業務フローとお金の流れが明確化
- 情報共有により部門間連携の促進、リアルタイムな情報確認で現場での迅速な判断を可能に
- 技術伝承用に動画を配信し人材教育の強化
- 各自が先の仕事に対する準備をすることで生産性の向上

導入クラウド



Sales
Cloud



Platform



Tableau

業種

製造・
土木工事業

ビジネス規模



42名



salesforce



“Salesforceを使用して特別なことはしていません。
大事なのは社員に現状を知らせること。「考えて」「行動してもらうこと」 ”

代表取締役社長 齊藤 悟郎



課題・背景 / 選定事由

- 経費の全体把握ができず、無駄が見えない。受注がない、収益がない期間であっても、商品である砂利を製造するには経費がかかる。
- 汎用性が高く、カスタマイズが容易にできる



Salesforce活用のポイント

- 車両や機械などのメンテナンス管理(経費の使用履歴を把握)
- 砂利の採取量の分析 (Tableau)
- モバイルを活用することでいつでも社内に情報共有ができる (Chatter)



プロジェクト推進のポイント

- 社長自らSalesforceの構築を担当し日々メンテナンスをしながらベストな環境を模索。
- すべてをデジタル化するのではなく一部の伝票や日報などの書類は紙ベースで残す。
→ITリテラシーの低い人に強要しない

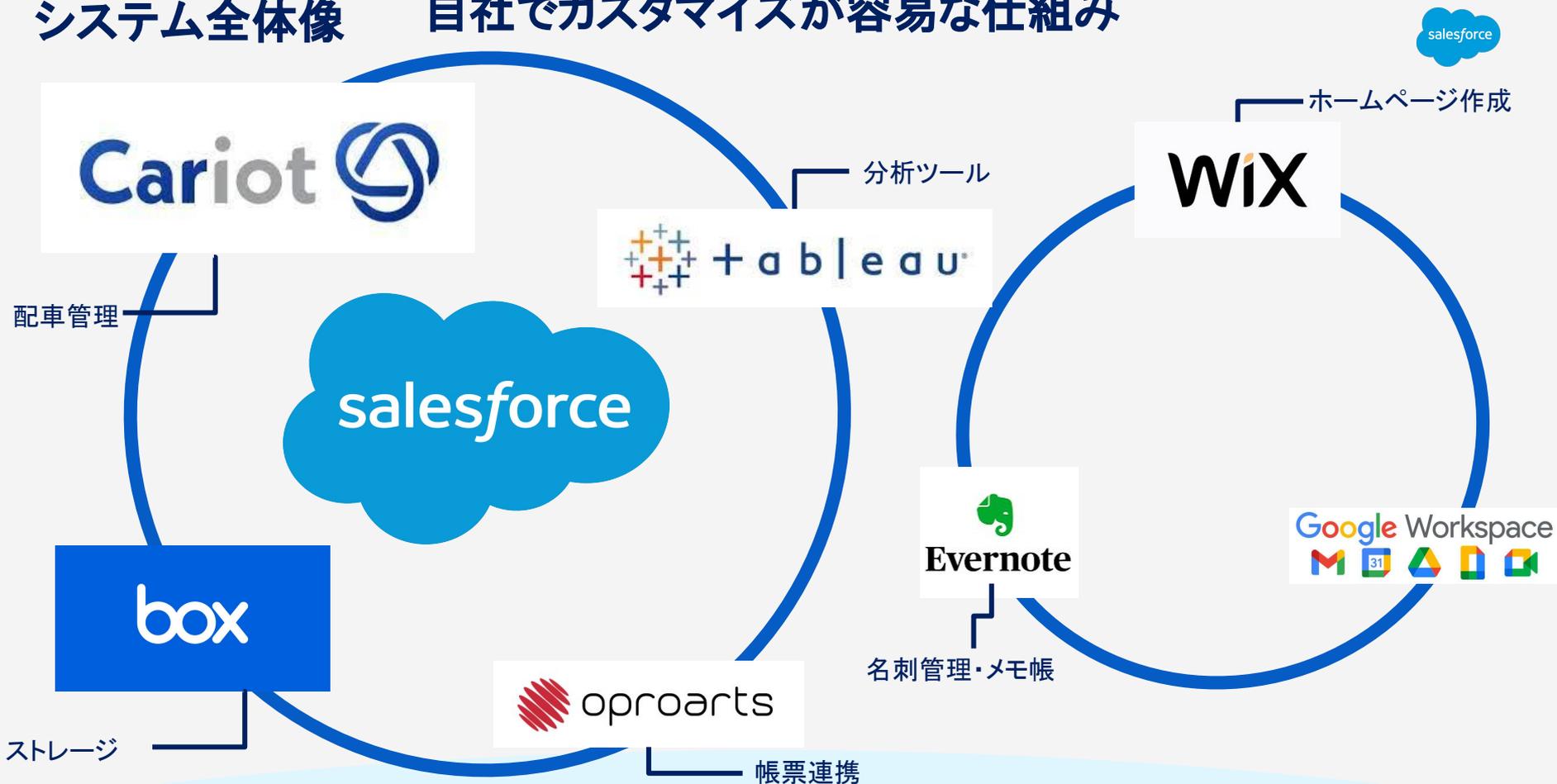


効果・今後の展望

- 経費の見える化により、無駄な経費の削減に成功
- 社員が生産性向上を実感→モチベーションアップ
- Salesforceのノウハウを活用して構築支援の新事業を立ち上げ

システム全体像

自社でカスタマイズが容易な仕組み





研文堂 is a Trailblazer

“Salesforceがなかった頃は、会社へ行かなければお客様の情報がわからず、業務を回せませんでした。おそらく今回の新型コロナ禍のような事態には対応できなかったでしょう”

-濱田 修一氏
代表取締役



「将来に夢を持てるビジネスを！」 4年間で売上110%を実現し Salesforceビジネスに参戦

課題

社内の情報共有不足により、機会損失や顧客満足度の低下を招いていた

市場が縮小傾向にあり、“将来に夢を持てる会社”への変革が求められていた

解決策

行動履歴やスケジュール、商談などの情報を一元管理し、社員・部門間の連携を強化

Salesforceビジネスに参入し、多くの社員が認定アドミニストレーターの資格を取得

効果

機会損失の低減により4年間で売上110%、メンテナンス業務効率化で生産性1.5倍に

クラウドビジネスを事業の第二の柱として確立し、さらなる成長の見通しが立った

導入クラウド

 Sales Cloud

 Salesforce Platform

salesforce



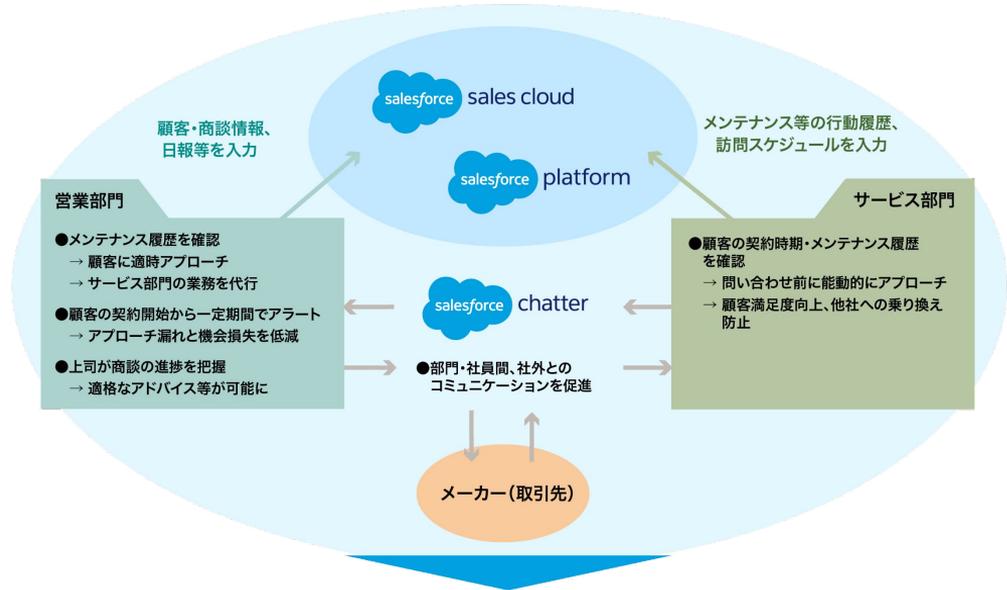
Salesforce 利用相関図

ニーズに合う能動的営業で機会損失低減

情報一元化で社員・部門間の連携を強化し、メンテナンス業務の生産性が1.5倍に向上。顧客のニーズに合う能動的な営業で機会損失を減らし、導入後4年間で売上110%に。

社員が“未来の夢を描ける会社”へ進化

自社でのSalesforce活用経験を踏まえ、事業の第二の柱の確立を目指してSalesforceビジネスに参入。人材育成に力を入れ、優秀な若手社員が未来の夢を描ける企業へと進化。



自社内での活用経験を踏まえ、Salesforceビジネス参入

【株式会社エクシング様 / 卸売】
 訪問の効率化が、各店舗の運営向上に直結。

JOYSOUND



予定になかった
 訪問も、
 追加&リルート可能

店舗名	住所	電話番号	Webサイト
株式会社日揮	東京都港区 白金4-11-2	03-6955-7460	http://www.oukai.co.jp
ライオンディ	東京都港区 高輪1-10	03-8425-6138	http://www.oukai.co.jp
宇都宮野田	東京都港区 三田1-15-8	03-7092-2526	http://www.oukai.co.jp
株式会社シバ	東京都港区 三田1-15-19	03-7090-7964	http://www.oukai.co.jp
技術開発一	東京都港区 港南4-20-15	03-0769-3626	http://www.oukai.co.jp
株式会社エヌ	東京都千代田区 神田神保町2-4-8	03-4763-0285	http://www.oukai.co.jp
株式会社丸井	東京都千代田区 神田神保町2-4-1	03-3230-7241	http://www.oukai.co.jp

業務効率UP

■ 営業スタイル:ラウンダー効率化型
 自社運営店舗へ訪問し、営業内容の確認や支援を定期的におこなう

解決したい営業上の課題

- 訪問のルートづくりにかかる時間: 訪問計画立案に時間がかかってしまい、実際の訪問時間が限られてしまう。
- 効率的な回り方の追及: 関東のみならず関西地方にまわることも。限られたリソースでいかに効率よく訪問できるかが大きなポイントに。

UPWARDの活用で解決!

- 店舗情報を地図上にプロット。最適なルートを即座に計画できるようになったうえに、現場でのルート検索活用で効率的な訪問が可能に。
- 店舗情報の可視化によって、すぐに近隣店舗も把握。急な予定変更や空き時間を有効活用によって訪問回数が増え、より良い店舗運営へつながった。

「現状は訪問計画立案や訪問時の経路検索や情報収集のツール。
 今後は効率的な訪問活動のツールだけでなく、地図情報と顧客情報をリンクさせた営業支援ツールとしたいです。」
 ~株式会社エクシングカラオケ事業本部 小塚 達也 様~



Thank
you

BLAZE
YOUR
TRAIL

salesforce