

SFAを**活用定着**に導く最新手法とは？

目次

- 01. SFAの効果と陥りがちな失敗とは？
- 02. 失敗の要因とは？
- 03. 活用を定着させる方法とは？
- 04. SFA定着の鍵
デジタルアダプションプラットフォーム（DAP）とは？
- 05. DXを推進するシステム テックタッチについて

SFAの効果と陥りがちな失敗とは？

SFAとは？

SFA（Sales Force Automation）は日本語では「営業支援システム」などと呼ばれており、営業活動の情報やプロセスをシステム化し、データに基づいた分析が可能になるツールです。

効率的、かつ効果的な営業活動を推進することを目指し、近年急速に導入が進んでいます。

SFAは、さまざまな機能を有しており、「顧客情報の管理」「案件管理」「営業パーソンの行動管理」などのPDCAサイクルを回すための機能から、「予実管理」をはじめとする経営に直結するデータ管理・分析の機能まであります。

SFAの効果：営業効率の最大化

SFAの導入によって、多くの効果を得ることができます。

そのなかでも主要な2つの成果について解説します。

①受注確率の向上

顧客や案件の管理や分析の精度を高めることで、顧客に応じて最適なタイミングでアクションを起こすことができます。

また、クラウドシステムの場合、リアルタイムで情報共有することで、営業担当者はどこでも顧客の最新情報を確認することができ、ロスのない効果的なアクションにつながられます。

②強いチームを育てる教育

営業活動は個々の力量に頼りがちですが、メンバーの行動を記録し分析することで、ハイプレイヤーの動き方をもとにした教育やナレッジ共有が可能です。これにより、組織全体のレベル向上が見込めます。また、メンバーの管理を担う営業マネージャーにとっては、分析結果や各メンバーの行動履歴を確認することで、メンバーの状態を把握することができ、必要な時に適切なアドバイスを送ることも可能です。

SFAのありがちな失敗

SFAの導入と運用によって、ハイパフォーマンスにつなげることができます。

そのパワフルな効果を発揮するためには、営業に関わる情報をシステムにしっかりと集約する必要があります。

しかし実際には、

「SFAが運用に乗らず、使っている人が一部にとどまる」

「情報がまったく集約されていない」

という事例が発生することも少なくありません。

SFAには効果が見込めるのにも関わらず、一体なぜこのような結果になるのでしょうか。

次章で詳しく解説していきます。



失敗の要因とは？

現実から見えてくる課題

情報が集約されるには、現場（営業パーソン）の協力が不可欠で、情報入力を徹底する必要があります。

しかし、実際にSFAの使用についての声を聞くと、

「操作や運用に迷う」

「入力ミスが多い」

「使用する言葉の粒度が統一できていない」

といった声が多く聞かれます。

現場担当者に情報を入力してもらおうフェーズで多くの手間が生じているのが分かります。

それでは、なぜこのような課題が生じてしまうのでしょうか？

それは大きく3つの要因が考えられます。

要因1 現場が有用性を感じていない

第一にあげられるのが、現場が有用性を感じていないということです。

経営企画や営業マネージャーなど、売上分析や組織改善を目的としてSFAを導入していたものの、現場にその必要性が届いていないことで目線感が異なってしまうケースがあります。

その場合、どうしてもSFAへの入力業務が目の前の業務（実際の商談など）の二の次になってしまうということが生じてしまいます。

要因2 多種多様な機能と会社独自のルール

前述のようにSFAを導入することで多くの効果を得ることが期待できます。

それを実現するのは、SFAに実装されているさまざまな入力項目や多くの機能です。

また、それに加えて会社独自のルールや売上定義が存在していることも珍しくありません。

その結果、パワフルなツールが故に入力や操作が難しく、現場にとって営業活動の傍らで随時SFAへの情報入力などの業務の難易度が上がり、使いこなせなくなっていくケースも少なくありません。

要因3 言葉の定義や意図の個人差の発生

SFAに記録する情報は数値だけではありません。

商談の進捗や顧客の情報といった定性的なデータも記録する必要があり、各社によってさまざまな定義が存在し、SFAを利用する全ての社員に共有される必要があります。

仮にシステムに情報が集まったとしても、定義の浸透や理解がなければ粒度の異なる情報が混ざりあっている状態となり、SFAの効果は発揮されません。

活用を定着させる方法とは

それぞれの壁の乗り越え方

それでは、活用定着のためにはどのような方法が必要なのでしょうか。
前述の要因の対策方法を説明します。

要因1 現場が有用性を感じていない

まず、重要なのがSFAについて営業オペレーションに組み込み、営業チーム内でとにかく運用にのせることです。

そのためには、しっかりと営業メンバーへのメリットを訴求し、またパイプラインの精微化や実用性の高いレポートを実現することで有用性を共有することが大切です。

それぞれの壁の乗り越え方

要因2 多種多様な機能と会社独自のルール

要因3 言葉の定義や意図の個人差の発生

上記の2つについては、企業内で対策を進めることが難しい課題です。

たとえば、SFAの入力項目や機能は、他社から提供されているシステム（特にクラウド製品）であれば改修が難しいため現実的ではありません。

また、言葉の定義や個人差というのは長い時間をかけて作られたものですので、社内教育を経てもすぐに認識が共有されるのは難しいケースも多くあります。

その場合は、外部のツールなどを活用して、入力ミスや操作や用語の疑問をなくしていくことで、スムーズな運用定着につながります。

その選択肢のひとつが、「**デジタルアダプションプラットフォーム (DAP)**」です。

SFA定着の鍵
デジタルアダプションプラットフォーム
(DAP) とは？

デジタルアダプションという発想

“DAP”とは？

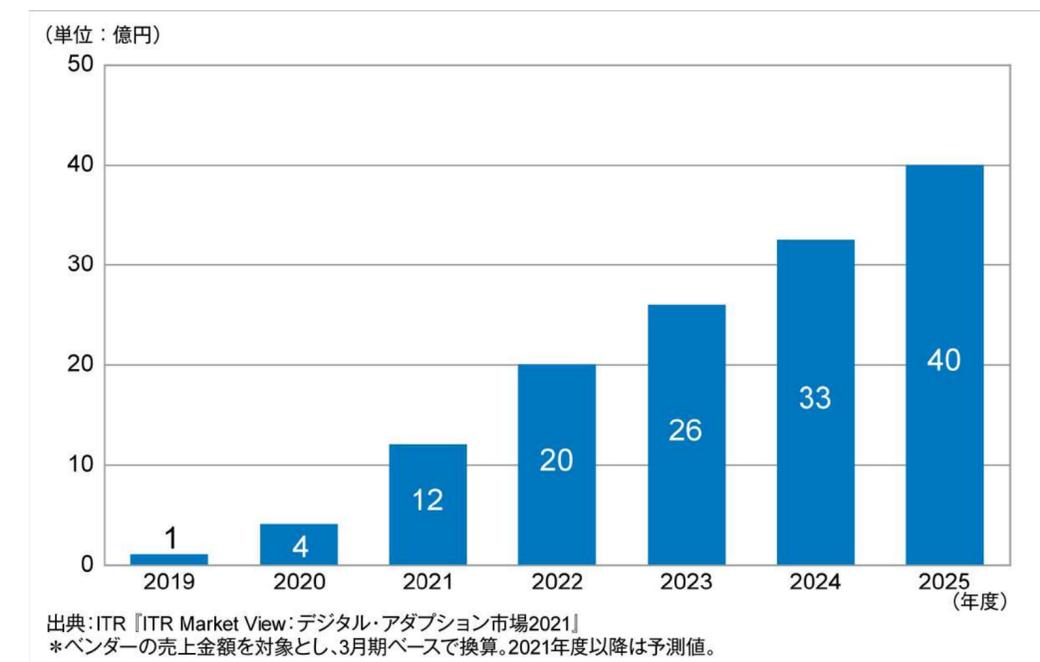
「デジタルアダプションプラットフォーム」の略。

マニュアルや研修に頼らず、ユーザが直観的にシステムを使いこなせる（=デジタルアダプション）ようにするソフトウェアのこと。

デジタル化の進展とともに近年注目され、関連サービスの市場規模は2020年度から2025年度にかけて**10倍の成長率**が予測されています。

2025年度には**国内市場規模40億円になる急成長領域**です。

※出典：ITR 「ITR Market View：デジタル・アダプション市場2021」



デジタル・アダプション・プラットフォーム市場規模推移および予測（2019～2025年度予測）

デジタルアダプションという発想

DXの理想と現実

理想

- ・ 従業員や顧客がシステムを使いこなし、生産性向上
- ・ 業務フローにおけるボトルネックを解消し、業務効率化

現実

- ・ システムの操作が複雑&膨大で、マニュアル作成などむしろ負担が増加
- ・ マニュアルを作成しても読まない人が多く、システム活用が一向に進まない
- ・ システムを使いこなせていないために、期待していた成果が得られない

従業員や顧客がシステムの操作になかなか習熟せず、DX推進のためにシステム投資をしても**コスト倒れ**になってしまうという実態

= **投資収益率 (ROI) の低下**

デジタルアダプションという発想

高ROIの実現

導入したシステムの活用度を高めるには？

高度なシステムでも **誰でもかんたん**に操作でき、**効果的・効率的に活用できる**ようにすることが大事です。

これに対する投資は結果的に生産性向上や業務効率化を促進し、**全体としてのROIを引き上げる効果**が期待できます。

DAPのこれから

この「高度なシステムを誰でも簡単に操作できるようにする」ことを自動化し、システムの活用度を飛躍的に高めるのが「デジタルアダプションプラットフォーム (DAP)」なのです。

今後、DX実現に向けた施策に不可欠な存在になっていくと考えられます。

DXを推進するシステム テックタッチについて

WEBシステム画面上にリアルタイムにナビゲーション表示する デジタルアダプションプラットフォーム「テックタッチ」

テックタッチ導入前



テックタッチ導入後



ポイント

- ・画面上にオーバーレイすることで、**システムの改修不要**で、短時間で開発コストを抑えて導入可能
- ・動画マニュアルと違い、入力に合わせて**リアルタイムで操作ガイダンスを表示**
- ・操作ガイドは**プログラミング不要**で誰でもかんたんに作成可能

テックタッチとは

ガイド

もう、迷わない

ステップバイステップで操作を案内

入力サポート

ハイフンは不要です

固定電話がない場合は携帯電話を登録してください。

電話番号

例) 0312345678

貴社名

例) テックタッチ株式会社

入力サポート

省略せずに入力してください

(株)のように省略せず、株式会社と入力してください。

クリック誘導

入力が完了したらクリックして次へ進んでください

次へ

ツールチップ

もう、間違えない

業務ルールをリアルタイム表示

カスタム項目

入力時に自動的に表示

顧客往訪の場合、訪問先を入力してください

特別休暇 ?

分りにくい項目にのみ説明を追加

特別休暇とは

- ・ 永続勤続休暇
- ・ 季節休暇
- ・ お子さんの看護休暇

については、特別休暇を取得できます。

圧倒的な操作性 × システム利用状況の可視化

直観的なUXで生産性向上

プログラミング不要で作成できる操作ガイダンスにより、各ステップ・入力項目ごとにリアルタイムで操作支援

- ・ 入力規則や入力ルールの定着
- ・ タスク別のワークフロー誘導で作業効率が向上

ユーザー行動分析

操作ステップごとに利用状況を分析し、システム活用高度化に向けてPDCA運用

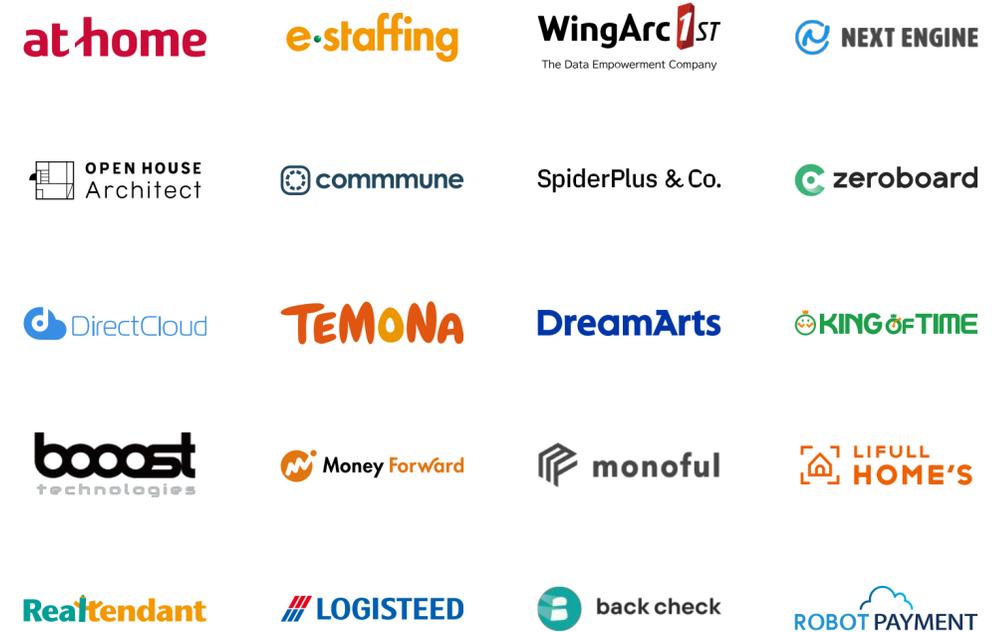
- ・ ユーザーのつまづきポイントを可視化し、ピンポイントでUX改善
- ・ アンケート収集による顧客ロイヤリティ（NPS） / 顧客努力指標（CES）計測も可能に

大手企業・有名企業などで続々導入されています

企業の社内システム



顧客向けクラウドシステム



公共セクターの各種システム ※実証実験・連携協定含む



※公表許可いただいている企業様・サービスより一部抜粋（50音順）

事例記事



システム操作時間を80%削減!デジタル変革の要であるグローバル購買改革の成功に向けた「テックタッチ」の活用

オートフロー機能で定型作業を自動化、操作時間短縮と入力ミス削減を実現

[> 事例紹介ページ](#)



入力時間を1/3に削減!調達システムの現場への定着を促進

ナビゲーションにより各従業員の調達手続きを迷わず実行可能

[> 事例紹介ページ](#)



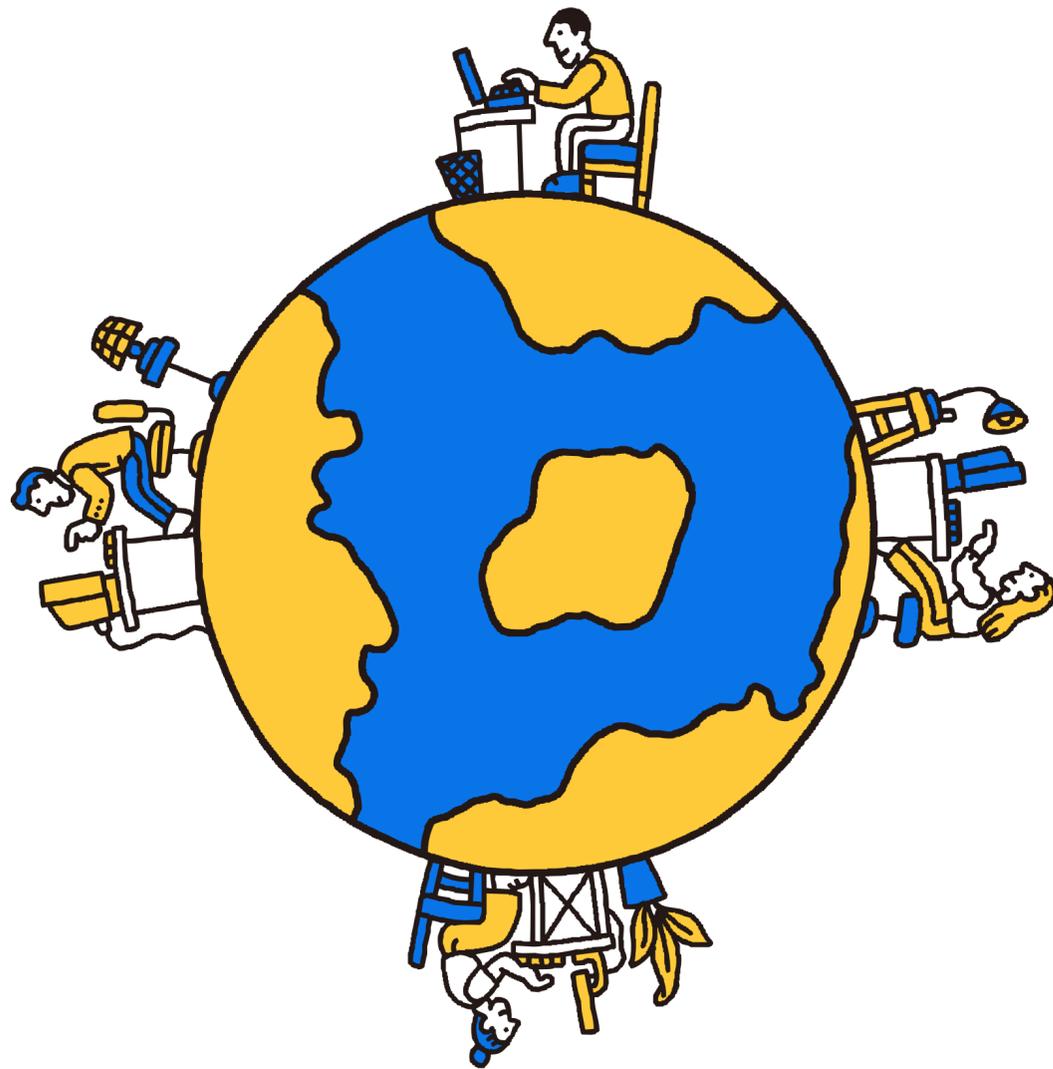
問い合わせ率33%、差し戻し率79%削減!マニュアル作成工数を大幅削減し、システムの利活用を促進

テックタッチの導入で、累計100時間以上を費やしていたマニュアルや動画の作成も最低限で済むように

[> 事例紹介ページ](#)

※一部抜粋

テックタッチが目指す世界



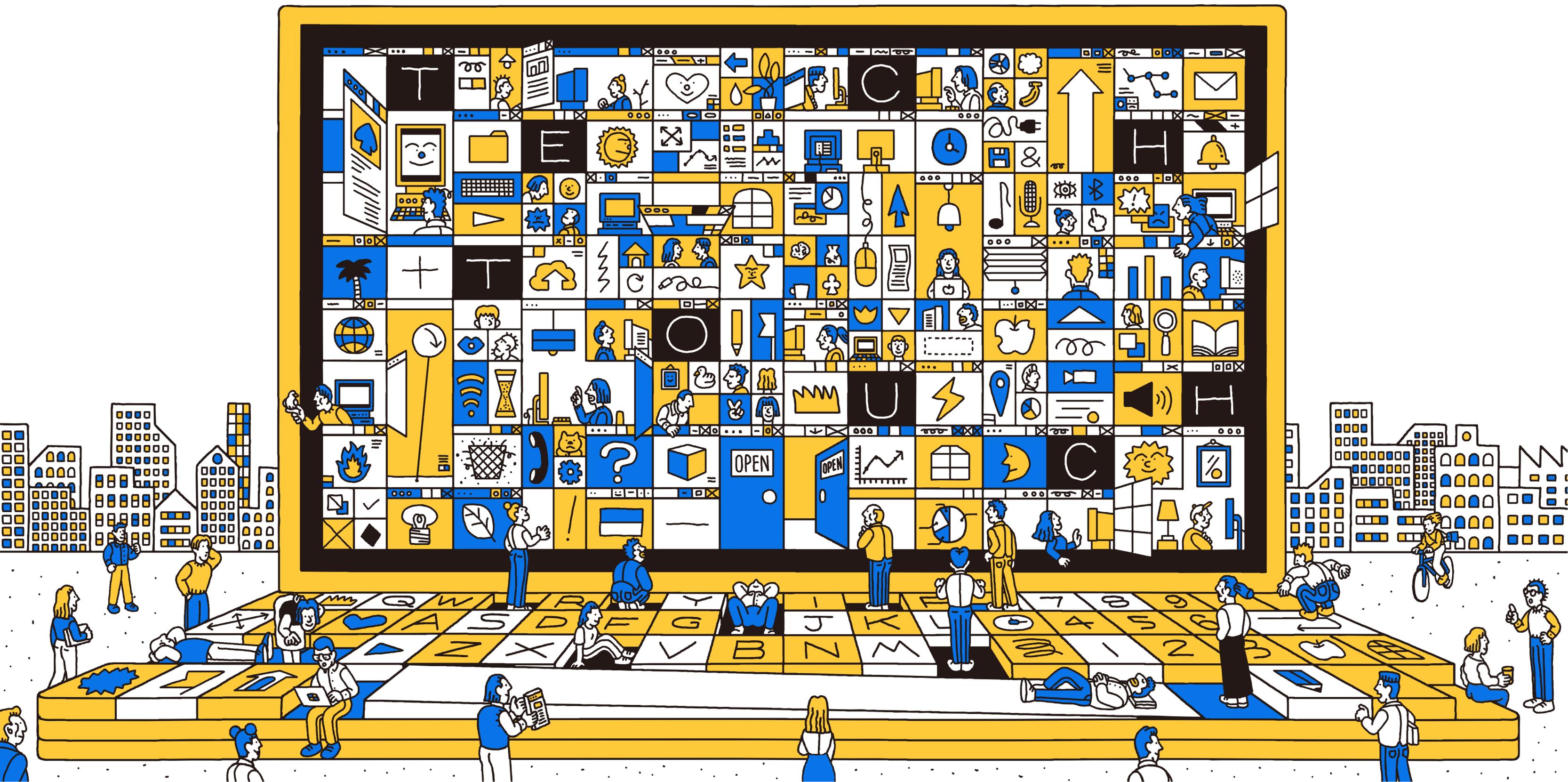
すべてのユーザーが システムを使いこなせる世界に

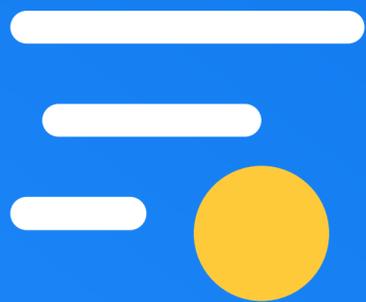
システム導入だけで終わらせない、利活用のためのDXプラットフォーム

ご不明な点は、お気軽にお問い合わせください。担当スタッフが詳しくご説明いたします。

[お問い合わせ](#)

[サービス資料](#)





Techtouch

すべてのユーザーが システムを使いこなせる世界に

システム導入だけで終わらせない、利活用のためのDXプラットフォーム