

マンガでまるわかり！！！！



～営業支援システム(SFA)導入手順編～

制作：株式会社エクレアラボ

タイトル	ブラックジャックによろしく
著作者名	佐藤秀峰
サイト名	漫画 on web
URL	<a href="http://mangaonweb.com">http://mangaonweb.com</a>

このマンガは、2012年9月15日より作品の二次利用が完全自由となったマンガ作品「ブラックジャックによろしく」を利用して作成しております。

～はじめに～

このマンガは、2012年9月15日より作品の二次利用が完全自由となったマンガ作品「ブラックジャックによろしく」を利用して作成しております。原作である医療マンガの限定された画像素材を利用しているためマンガの設定が現実離れしている点や画像の粗い部分などもございますがご了承下さいますよう、よろしくお願い申し上げます。



また、営業支援システムに関するのではなくこのフリー素材を利用した販促マンガの作り方についてご興味を持たれた方もお気軽にお問合せ下さいませ。

本マンガの制作方法や制作期間、苦労した点など

弊社の実体験を喜んでお伝え致します。

それでは、本編をお楽しみ下さいませ！！！！



僕の名前は山田太郎



誤解の無いよう説明しておくが  
ここは病院ではないし  
僕は医者でもない・・・

れっきとした医療機器メーカーの  
営業である・・・



なんでも利用者の気持ちになると  
いう社長の方針で

内勤時は白衣など医療従事者の  
服装を着ることになっている・・・

変わり者の社長だが  
それでも今年は創業してから30年にな  
る



おはよう 山田!  
さつき社長が来て 出社次第  
社長室にくるようになってさ

お前 なんか  
やらかしたのか?  
俺が責任を取る  
ようなことだけは  
勘弁してくれよ!



おはようございます



上司の小林課長・・・  
年齢的にも社歴的にも  
部長になっても  
いいはずなのだが  
もう10年も  
課長のままだ・・・

なぜそうなのかは  
先ほどの一言で  
みなさんも  
お分かりだろう・・・



おはよう  
待ってたよ  
朝の忙しい時間に  
すまんね

北川社長  
抜群のリーダーシップを  
持っているのだが  
いまだにどんな性格の人  
なのか掴めない・・・



失礼します!



今から大事な話をするから  
しっかりと聞いて  
すぐにアクションしてくれ・・・  
おっ そうだ  
大事な話をする時の  
話し方のルールは覚えているな？

そう・・・  
全力で歌いながらするのが  
ルールだ！  
いくぜ！



も・ち・ろ・ん  
知ってます！



うちの会社  
今年で創業  
30年って  
知ってるな！



も・ち・ろ・ん  
知ってます！



だが  
ここ数年の  
売り上げが  
横ばいなのも  
知ってるな！



S・F・Aって  
なんですか！



そこでなんだが  
今年は「SFA」  
を導入しようと  
考えてる！



Sales Force Automationの略だよ  
日本では 営業支援システム  
と呼ばれている・・・  
まあ 名前なんてどうだって  
いいんだ・・・  
要するに 営業部門を1丁の力を  
活用して強化し  
売上アップに繋げて  
いきたいのだよ・・・

そこでなんだが  
そのSFA導入の  
プロジェクトリーダーを  
君に頼みたいのだよ



佐藤部長には話をしてあるから  
導入検討に際して  
各部と打ち合わせが必要な時は  
自由にやってくれて構わない  
各部の部長にも協力するように  
話は済ませているからね



えっ!?  
僕にですか!?

なぜ急に  
歌うのを  
やめたんだ!?



そうなんですよ

突然のことなので  
何をどうしたら  
いいやら・・・



山田 社長室行って  
たんたろ?  
SFAの話だったか?



まあ お前には社長も期待してる  
ってことだろ!  
とはいえ、一人では大変だろうから  
営業アシスタントの田中ちゃんにも  
協力してもらおうから  
二人で頑張ってみてよ



営業部の佐藤部長  
出世街道まっしぐら  
部下の面倒見も良く  
社内外ともに評価が高い  
僕の憧れの人でもある



私は  
サポートで

リーダーは  
山田君なのは  
忘れずにね!



わかりましたー



田中ちゃん  
よろしく!



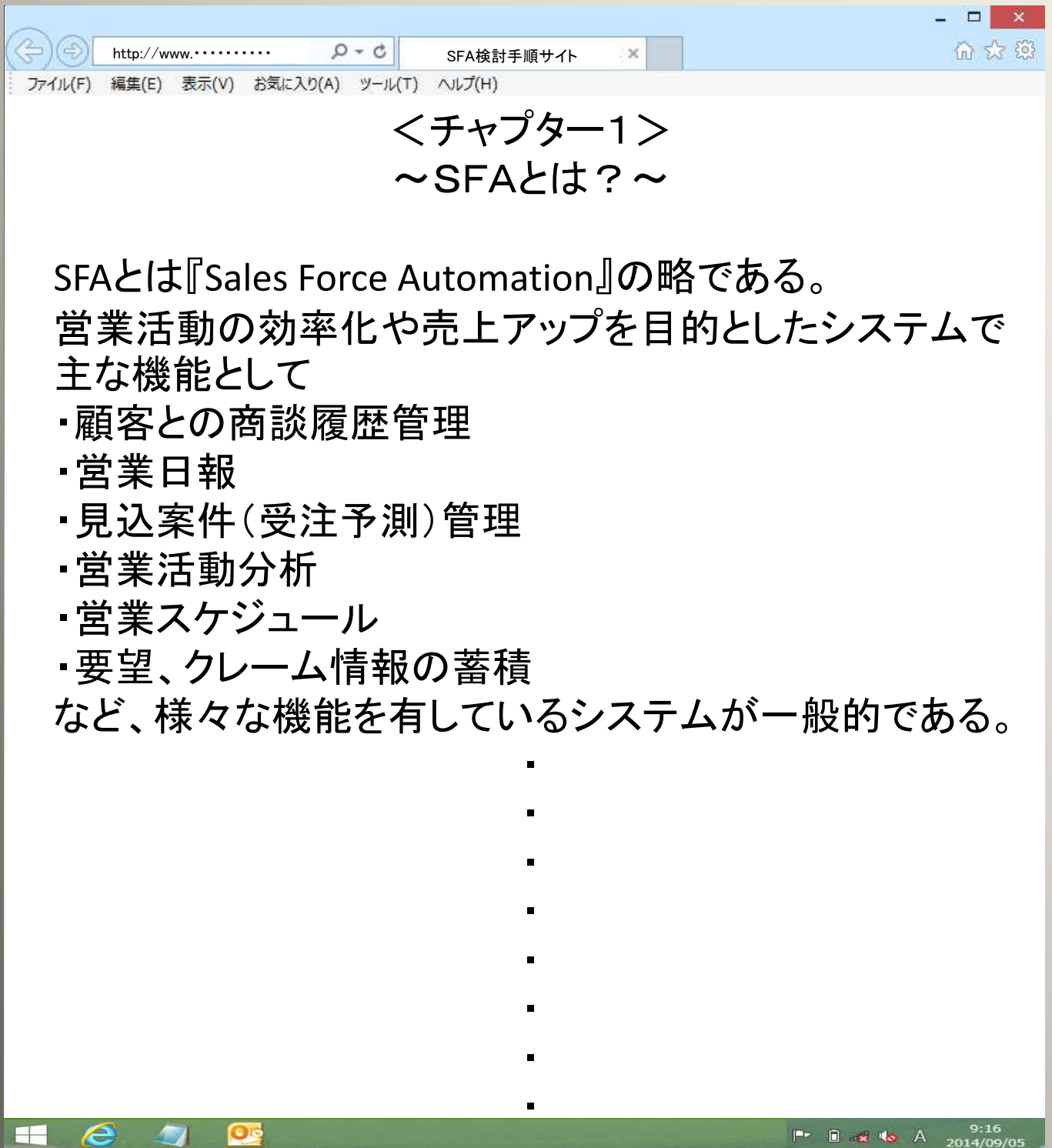
営業アシスタントの  
田中ちゃん  
仕事も早く  
しっかり者である



こちらこそ  
よろしく







なるほどね  
営業部でExcelで  
やっている営業日報や  
顧客情報や案件情報の管理を  
置き換えることになるのか

システム導入となると  
いろいろと考えなければ  
いけないことも  
ありそうだな

営業担当者の  
交代の際に  
私たちもお手伝い  
するんですが  
名刺の管理とか  
顧客ごとの  
情報の整理とか  
結構手間なことが  
多いですよ  
引継ぎの際に  
情報の引継ぎモレも  
出たりしてますし……



そ……  
そうだね……

やべ……  
俺もあんまり  
お客さんのこと  
細かく記録して  
ないんだよね……



山田さんの  
担当顧客の変更の時も  
後任の営業担当者への  
引継ぎ作業  
すごく大変ですもんね!



すみません……

え……と  
まずは何から  
取り掛かれば  
いいのかな……  
見てみよう……



## <チャプター2> ～まずは検討するための情報整理をしよう！～

### 運用面

#### <利用対象社員の選定>

営業部門、営業支援部門、製造部門、  
管理部門、役員

#### <利用対象業務範囲の確定>

営業報告、顧客情報、案件進捗情報  
クレーム情報、会議資料作成

#### <現在の情報管理方法の整理>

営業日報、顧客台帳、案件管理表  
クレームカード、名刺管理

#### <導入目的の設定>

導入して実現したいこと  
最終的なゴール

### 環境面

#### <端末・インフラ環境の確認>

PC、タブレット、携帯などの利用環境  
モバイル通信、サーバー、社内ネット  
ワークなどのインフラ環境

#### <導入形態の決定>

クラウド？ 買取（ソフトウェア購入）？  
買取の場合、サーバー環境を自社内  
に設置するのか、ホスティング、ハウ  
ジングサービスなどのデータセンター  
環境利用の検討

運用面と環境面で  
あらかじめ情報を  
整理しておかないと  
いけないんですね

運用面はいろいろな  
意見もありそうだから  
まずは環境面について  
システム部に話を  
聞いてみるか

そもそも  
ソフトウェアを  
買った方がいいのか  
クラウドサービスが  
いいのかわ  
営業だけでは  
決められないし

失礼します！  
情報システム部の原部長に  
相談があつて参りました！

ちょっと

何でそんな  
大きな声？

原さんには  
いろいろと  
お世話に  
なってるんだよ

山田か？  
またパソコンのトラブルか？  
それともまた今日も  
飲みいくのか？  
給料日前で余裕ないから  
今日は割り勘だぞ

システム部の原部長  
部署は違うのだが  
飲みに行く(というより  
も奢ってもらう)ことが  
多い大先輩である。  
だが過去の経歴など  
いまだに謎も多い

割り勘なら  
今日は遠慮します！

今日は  
SFA導入  
プロジェクト  
の件で  
相談にきました



山田に  
システム導入の  
リーダーを  
任せるとは

社長も  
思い切ったよね



社長肝いりの  
アレね!  
社長から  
聞いてるよ

しかし



ホント  
そうですね!

僕は原さんの方  
が適任だと  
思ってますが...



確かに...  
よりによって  
なぜ山田君...



ハツハツハツ!  
まあ、SFAってのは同じシステムでも  
業務システムとは少し毛色が違うからね  
社長もSFA導入には  
営業部門の関与が大事だと考えて  
営業のホープである山田大先生に  
任せたんですよ!

そういえば  
今期は  
営業成績トップも  
狙えそうな  
勢いらしいじゃない!  
こっちでも話題に  
なってるよ



その壁・・・  
越える作戦・・・

ちゃんとかいてるのかい？



そんなことないですよ

トップを取るには越えなきゃいけない壁がありますからね



何か作戦があるんですか!?



おっと話を戻そうか

クラウドかソフトウェア買取かの相談に来たんだろ？



何!?

この殺気のような気配!?



このプロジェクトが成功したら教えてやってもいいぜ!



はい

うちはどっちで検討したらいいんですかね？  
メリットとデメリットはこのサイトに書いてあるんですが・・・

## ＜チャプター3＞ ～クラウドとソフトウェア買取の違いを知ろう！～

	メリット	デメリット
クラウド	<ul style="list-style-type: none"> <li>・初期投資コストの抑制</li> <li>・柔軟な利用ライセンスの増減が可能</li> <li>・サーバー管理の人員コストや、サーバー保守費、サーバートラブル対応が不要</li> <li>・ソフトウェアのアップデート作業が不要</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用ライセンス数によっては、継続的なランニングコスト負担が高くなる可能性がある</li> <li>・解約した際は、自社内にはCSVで出力した情報以外には残らない</li> </ul>
ソフトウェア買取	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ソフトウェアに対する翌年度以降のランニングコストの抑制</li> <li>・保守未契約でも購入ソフトや蓄積したデータは自社内で管理が可能</li> <li>・外出先からのセキュリティ認証など、自社内のセキュリティポリシーにあわせたセキュリティやハードウェア管理体制の構築が可能</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・初期投資費用がクラウドよりも高額なことが多い</li> <li>・退職などにより、利用しないライセンスがあっても、購入ライセンス数分の年間保守費が必要</li> <li>・サーバー管理の人員コスト、サーバー保守費、サーバートラブル対応が必要</li> <li>・バージョンアップ時などのソフトウェアアップデート作業が必要</li> </ul>

### クラウドとソフトウェア買取の判断ポイント

- 利用する人数は何人か？
- サーバーを管理出来る人材はいるか？
- 社外から利用する際にセキュリティ面に問題はないか？





へ、  
基礎的な部分は  
まとまってるね  
サーバー管理については  
定期的なバージョン  
アップ対応と  
トラブル対応ぐらいなら  
問題はないかな

ただモバイル利用は  
するだろうから  
社内にサーバーを  
置く場合  
社外から社内に  
アクセスする時の  
セキュリティについては  
最終的には社長と  
相談しないと  
いけないかな

まあ  
トータルに判断して  
システム部としては  
クラウドでもソフトウェア買取  
どちらでもいいから  
利用人数を検討して  
コスト比較して  
決めればいいんじゃないかな？



結構クセのある人が  
多いから  
あの会議で話を  
まとめるの  
大変そうだなあ・・・



利用人数となると  
次は運用面での  
情報整理ですね  
対象社員をどうするかを  
決めるには  
関連する部門の  
部長クラスを集めないと  
決められないですよ

それなら今週金曜の  
リーダー会議で  
時間をもらう  
しかないか・・・  
改めて時間を確保する  
となると  
調整も大変そうだし・・・



コラ！

社長が信頼して  
任せたんですよ  
自信持って  
楽しんで  
やりましょう！



金曜の会議は  
ばっちり仕切るぜ！



そうだよな！

売上アップに  
向けた取り組み  
なんだ！  
もっと  
ワクワクしながら  
取り組まないとな！





・・・ということでは  
通常のリーダー会議は  
ここまでで  
今日は臨時の議題として  
社長からも聞いている  
とは思いますが  
SFA導入について  
営業の山田から  
相談事項がありますので  
このまま山田に  
バトンタッチします

やっぱり  
緊張するな・・・

お忙しいところ  
ありがとうございます  
今日時間を頂いたのは  
SFA導入について  
利用対象の部門を  
どこまで広げたらいいのかを  
皆さんに相談させて下さい

利用対象部門って  
今回は売上アップに  
向けた導入なんですよ？

だったら  
営業部だけで  
やれば  
いいでしょ？

製造部の鈴木部長  
入社時から  
苦手なんだよな・・・  
交流もほとんど  
ないし・・・


え・・・あ・・・  
あの・・・その・・・

それはまあ


一番関連するのは  
営業ですが・・・

鈴木さん  
ちよっと  
待って下さいよ

売上アップは営業部だけの  
課題ではないと思いますよ




ユーザーサポートリーダーの林さん  
お客様と会話する時はもっと笑顔で  
お客様からの信頼も厚いが  
重要な場面では言うべきことを  
ズバツという性格でもある




うちはメーカーであり  
顧客からの要望にきちんと  
応えていくことも重要ですよ


サポートや製造も連携して  
いい製品を提供することで  
それがリピートオーダーという  
売上アップに繋がることも  
あると思います




確かにそれも  
一理あるが...



し...  
仕切らなきゃ




林さんが言うように  
営業が売っている製品を  
作っているのは製造部門だし  
お客様からの要望などを  
聞いているのは  
サポートチームが  
一番多いかもしれない



え...  
じゃあ...  
どうしたら  
いいんだ...



えーと...



まずは導入する目的である  
売上アップをもう少し落とし込んで  
売上アップに向けてシステムを  
活用してどんな取組みをするのかを  
話し合い、導入目的を具体的に  
決める必要がありますね

それが決まれば対象部門なども  
絞り込むことが出来そうですね

そうか  
導入目的を  
具体的に決めることが  
SFA導入で  
一番大事なことなんだ



～今期目標～

『リピートオーダー獲得に向けた顧客フォローの徹底』

『ユーザー満足度向上に向けた製品開発の基盤作り』





SFAを顧客からの  
要望や製品ニーズを  
蓄積する器に活かせる  
かもしれないな



それは  
名案だ

製造部門でも  
顧客からの要望など  
製品に関するニーズを  
知ることが出来ればと  
議論していたところだ



少しSFAについて調べたんですが  
システムによっては、顧客への  
フォロワーのタイミングを教えて  
くれる仕組みもあるそうですから

そういったITの強みを活かして  
お客様と疎遠にならないように  
定期的にフォロワーする体制も  
作れそうですよ



それにSFAには  
お客様の情報が集まるわけですから  
全社で統一した情報を持って  
お客様への対応も出来そうですね  
サポートチームも営業の動きや  
顧客の要望に対する製造側の見解なども  
わかるようになれば  
ユーザーサポートをする際にも  
その情報を活かすことが出来そうです



おいおい  
リーダーは田中ちゃん  
じゃなくて  
お前なんだからな(笑)

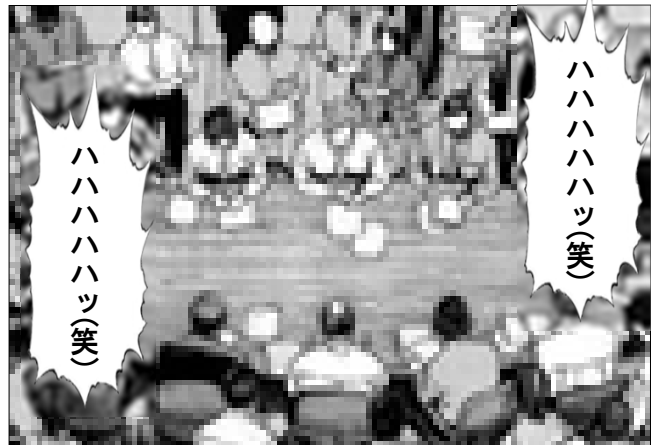


えっ!?  
そんな仕掛けも  
あるんだ!?  
田中ちゃん  
いつの間に  
そんな調査を!?



では  
導入目的を  
整理すると

えーと……



ハハハハハッ(笑)

ハハハハハッ(笑)



1つ目が  
『製品ニーズ共有基盤の構築  
による製品改善と顧客満足度の向上』  
といった感じでしょうか

2つ目が  
『顧客情報の一元管理による  
ユーザーフォロー体制の強化』



そうだな  
となると対象社員は  
営業・サポート・製造  
それに役員か  
業務範囲はそれに  
準ずるものを範囲として  
営業報告、顧客情報管理  
要望やクレーム情報の蓄積  
現状の管理手法からは  
営業日報と顧客台帳が  
入れ替えることになりそうだな



なぜ山田君が...

責任者なんだろう？



よし！  
情報整理も  
出来たし

いよいよ  
SFAメーカーの  
話を聞いて  
選定作業に入ろう！



会議終了後

営業支援システム(SFA)導入手順編  
～完～

いかがでしたでしょうか？

失敗しないSFA導入のポイントは  
事前にしっかりと情報を整理することが重要です。  
特に導入目的の設定が上手く出来ていないと  
運用開始後に思うような効果が出なかったり  
上手く定着しなかったりすることもあります。



本書内では、社内で各種情報を整理した上で  
SFAメーカーに問い合わせをしていく流れとなっておりますが  
弊社では、情報の整理の段階から支援させていただきます。

SFA導入を検討してみることは  
それだけで自社の営業活動を整理することにもなります。  
検討の結果、システム導入ではない、自社の営業力強化策が  
みつかることもありますので、遠慮なくにご相談下さいませ。