

営業が使い続けられる CRM・SFA導入へ

現場の納得 × 負担の削減 × 商談への支援

営業組織との合意を、具体的な運用でつくる。
営業の時間を守り、商談を前に進めるための提案。

営業の時間と商談を守るために、3つの価値を返す

CRMは顧客との関係を共有し、SFAは案件・営業活動を支援する仕組みです。
営業の仕事で役立つ場面をつくり、導入の納得につなげます。

01

準備を短く

過去の提案や履歴をまとめ、
社内確認の往復を減らす。
商談準備の時間を取り戻す。

02

行動を明確に

対応期限と次の一手を共有。
忙しい時も、重要な商談や
顧客との約束を忘れない。

03

支援を早く

上司の同行や技術部門の協力を
早めに依頼し、商談に
間に合わせる。

情報を記録すると、仕事が進む。その経験を、限られた範囲で確かめます。

不安を、導入の設計条件にする

想定される不安

入力の仕事が増える

行動を監視・比較される

自分の営業スタイルに合わない

以前も使われなくなった



導入時に決める対策

必須項目と、やめる報告を決める

評価用途・閲覧範囲を先に合意する

共通情報と、個人の工夫を分ける

小さく試し、負担と効果を確認する

不安の内容を確かめ、対策・担当・回答期限を一つずつ決めます。

日々の「探す・転記する」を減らす

準備・記録・相談・引継ぎを、もっとスムーズに

訪問前

前回の会話・提案を
すぐに確認

情報探しと確認を減らす

商談後

要点と次の対応を
一度だけ記録

説明の繰り返しを減らす

案件相談

困りごとと
必要な支援を共有

必要な社内支援を早く

休暇・引継ぎ

経緯と次の約束を
チームで確認

不在時も顧客対応をつなぐ

実際に役立つかは、自社の商談で試して確かめます。

営業の経験を、チームの力にする

担当者が持つ強み

経験と工夫を生かす

会話の進め方・提案・関係づくり

共通項目は、必要な事実に絞る。
成功した提案は、背景と工夫も共有する。

会社が提供する支援

情報を支援につなげる

経緯が伝わり、必要な協力を受けやすく

他部署への説明や引継ぎを短くする。
失注・停滞の理由を、提案の改善に使う。

合意すること

共有の範囲と担当者の貢献の扱いも、営業と一緒に決めます。

入力は、次の行動が決まる情報から

商談後の更新

まず、この3点を残す

- 今の状況と、変わったこと
- 顧客の課題・社内への相談
- 次にすること・期限

短い記録の例

判断に使う内容を短く

- 状況: 提案済み。来月の予算会議待ち
- 相談: 比較資料の作成を技術へ依頼
- 次: 9/18までに比較資料を送付

顧客・案件を選んで記録

担当が変わる時は更新

未確認は、未確認と残す

報告の二重入力を終わらせる

今ある仕事

Excelで案件一覧を更新

週報へ案件情報を転記

会議用の個別資料を作成

状況を何度も口頭で説明

移行後の扱い

CRM・SFAの案件一覧へ集約

案件の更新内容を週次報告に活用

同じ案件一覧を見て会議する

更新済みの情報を確認して質問する

照合期間を設ける場合も、対象・終了日・責任者を明確にします。

データの使い方を先に合意する

利用目的・評価・閲覧・変更を、事前に明確にする

利用目的

商談支援・
対応漏れ防止

顧客対応を
継続するために使う

評価との関係

使う指標と範囲を
事前に説明

入力件数だけで
人事評価しない

閲覧と共有

役割に応じた
閲覧範囲

機密・私的情報の
扱いを決める

ルールの変更

理由・負担・
開始日を説明

項目・評価用途を
変える時に共有

試行中は、入力の多さより「営業の仕事に役立つか」を確認します。

管理職も、会議と支援の仕方を変える

会議での確認

支援が必要な商談を選ぶ

- どの商談が、何に困っているか
- 顧客の次の判断条件は何か
- どんな支援が、いつ必要か

管理職の約束

確認して、判断を返す

- 会議前に案件情報を確認する
- 同じ報告を別形式で求めない
- 同行・調整・判断の結果を返す

次の行動

動く担当者

対応する期限

一つの商談で、役立つ場面を確かめる

例: 価格比較で停滞している案件。情報の記録から、支援と次の行動まで通して試します。

営業が共有する

顧客の比較条件を記録。必要な資料・支援と、次の連絡日を共有する。

上司・他部署が動く

上司が優先度を判断し、技術担当が比較資料を準備。回答予定日を伝える。

営業が次へ進める

届いた資料で再提案。顧客の反応と次の予定を更新し、負担と効果を振り返る。

記録した情報が実際の支援につながるかを、試行の中で確認します。

まず1チームで試し、直して広げる

PHASE 1

1～14日

一緒に決める

5～10名程度で業務を選ぶ
困りごと・入力項目を確認
廃止する報告と基準を合意

開始条件: 負担と役割を合意

PHASE 2

15～45日

実務で試す

新規・進行中の案件で利用
上司も同じ情報で会議する
毎週、負担と改善要望を確認

確認すること: 有用性と入力負担

PHASE 3

46～90日

条件を整えて展開

効果と課題を営業と評価
条件を満たしたチームへ展開
難しい点は直して再確認

展開条件: 課題を解消して判断

ベテラン・若手・操作が苦手な人の声も、試行に含めます。

困った声に、毎週回答を返す

仕事に沿って覚える

まず、3つを練習する

探す・商談を更新する・予定を確認する

自分の案件で実際に操作。
短い手順書と、個別相談を用意する。

声を改善につなげる

困りごとを毎週確認

窓口と相談役を決め、対応予定を返す

対応内容・担当・予定日を共有する。
翌週、改善したかを本人に確かめる。

運用の約束

「慣れてください」で终えず、操作と業務の両方を見直します。

活用は、営業の負担と支援の実感で判断する

見るもの	測り方	確認する範囲	目安例
情報の更新	次の行動・期限がある案件の割合	試行対象の進行案件	80%以上
入力・報告の負担	週あたりの入力＋報告時間	同じ対象者で前後比較	試行前と同程度以下
二重報告の削減	終了できた報告の数	開始前に合意した廃止対象	1種類以上を廃止
支援の初回対応	合意期限内に初回対応した割合	試行対象の支援依頼	80%以上

本人の実感:「役立つ」70%以上

理由も確認し、開始前に基準を合意。
売上・受注率は商談期間を踏まえて評価。

営業と会社、双方の約束で 小さな試行を始める

営業は必要な情報を共有し、会社は負担を減らして支援を返す。
限られた範囲で試し、続けられるかを一緒に判断します。

01 営業の協力

案件と次の行動を更新。
困りごとと改善案を共有する。

02 会社の約束

入力・二重報告を減らす。
支援・研修・相談先を用意する。

03 今日決めること

試す業務、参加チーム、
最初の振り返り日。

担当者一人に、説得を背負わせない

責任と権限を チームで持つ

経営は導入の目的を説明し、
営業責任者は報告・会議を変える。
推進担当者は現場の声を整理し、
合意と改善を進める。

決定者を曖昧にしない

- 1 経営スポンサー | 目的・時間・予算を決める
- 2 営業責任者 | 報告・会議・評価の扱いを決める
- 3 推進担当者 | 課題・改善の担当と期限を管理する
- 4 現場の代表者 | 実案件で試し、声を伝える
- 5 システム担当・支援会社 | 画面・権限・データを整える

不安の種類に合わせて、対話を変える

相手の懸念を確かめる

具体的な合意につなげる

忙しい: 増える作業は何か



入力を絞り、廃止する報告を決める

監視が心配: どの使い方が不安か



責任者が評価用途と閲覧範囲を説明

経験を否定される: 何を守りたいか



共通情報を絞り、設計に参加してもらう

過去の失敗: どこで止まったか



同じ失敗を防ぐ条件を、試行で検証

公開の場だけでなく、個別にも聞く。意見ごとに採否・理由・次の対応を返します。

反対意見には、具体策で回答する

営業からの声

「入力する暇がない」



「報告を減らすこととセットで試します」

「売上につながるのか」



「まず準備・支援・対応漏れを確かめます」

「経営が見たいだけでは」



「会社の把握と営業支援に使います」

「また続かなくなるのでは」



「上司も使い、毎週改善してから広げます」

守れない約束はせず、「どの場面が負担ですか」と聞き、回答する人と期限を決めます。

現場への説明前に、経営と合意する

経営・責任者が決めること

- 導入目的・範囲と、時間・予算
- 評価用途と、閲覧範囲の基本方針
- 報告廃止・展開を判断する責任者

営業と一緒に決めること

- 最初に改善したい仕事と入力項目
- 会議での見方と、支援の受け方
- 研修・相談の方法と、効果の基準

開始前に明確にする4点

導入方針

決定済みの範囲を説明

共同で決める範囲

現場の参加方法を示す

決定する人

権限のある責任者を確認

決定期限

未合意事項の回答日を決める

試行の結果を、次の判断につなげる

判断 01

基準を満たしている

広げる

負担・更新・支援を確認
重大な業務・権限の問題なし
次のチームへ段階展開

次の対応: 運用と手順を引き継ぐ

判断 02

負担や使いにくさが残る

直して再確認

役立つ場面は確認できた
二重入力や操作の負担が残る
項目・会議・支援を修正

次の対応: 責任者と再確認日を決定

判断 03

重大な問題がある

展開を保留

必要な業務が止まる
権限・データに問題がある
拡大を止め、問題を解消

次の対応: 暫定運用と再開条件

定着後も月次で、使わない項目・報告・運用を見直します。

試行開始までに、 6つの合意をそろえる

責任者と営業代表で決め、関係者へ同じ内容を共有します。
営業の納得を、負担の削減と支援の実感からつくりましょう。

01 ①目的・②範囲

改善する仕事、参加者、
対象案件・開始日を決める。

02 ③入力・④利用

廃止する報告と更新期限。
評価用途・閲覧範囲を合意。

03 ⑤支援・⑥判断

相談先・研修・決定責任者。
指標と振り返り日を決める。

まずは、実際の画面と 自社要件への適合性を ご確認ください

01 デモ・無料トライアル

カンバン、ダッシュボード、モバイルなど、日々の操作感を確認できます。

02 無料相談・お見積もり

対象部門、業務範囲、既存データ、インフラ条件を整理し、最適な構成をご提案します。

株式会社アイプランナー

Vtiger認定パートナー

TEL

0120-006849

平日 9:00~17:00

WEB

<https://info.osscrmpro.com/>