

SFA・CRM 導入提案

顧客情報を経営資産に変え、
営業の生産性と経営判断の精度を高める

まず90日で、投資価値を確かめる

営業の一部で試行し、実測した効果をもとに本導入・拡大を判断します。

実現したい経営上の変化

売上見通しの根拠を把握する

対応漏れ・案件の停滞を早く知る

集計時間を顧客対応に振り向ける

今回、承認いただきたいこと

1部門・5～10名の試行枠

費用上限と推進責任者の設定

90日後の継続・拡大・中止判断

最初の投資対象は、顧客・案件・次回対応を共有する仕組み。

情報の分散は、利益と時間を失わせる

以下は確認すべき課題仮説です。自社の発生件数・工数で優先順位を決めます。

現場で起きること	経営への影響	導入前に測るもの
売上予測の根拠が人ごとに違う	人員配置・重点案件の判断が遅れる	予測と実績の差／確認時間
追客・見積後の対応を忘れる	商談機会を取りこぼす	期限超過・次回対応なしの件数
報告・集計を何度も作り直す	顧客に向き合う時間が減る	営業・管理部門の月間工数
担当者しか経緯を知らない	不在・異動時に対応品質が落ちる	再確認の件数／引継ぎ工数

「導入費用」と「現状の損失」を、同じ経営課題として比較する。

顧客の記憶と、営業の次の一手を共有する

本資料では、SFAとCRMの役割を次のように整理します。

SFA | 営業活動を進める

案件の金額・段階・予定時期
次回アクション・担当・期限

誰が、何を、いつ進めるかを共有
上司は停滞案件の支援を判断

CRM | 顧客関係を積み重ねる

顧客・担当者・接点の履歴
問い合わせ・引継ぎ情報

過去の経緯を踏まえて対応
部門をまたぐ顧客理解を支える

同じ顧客情報を使うことで、報告・確認・引継ぎをつなげる。

データを見た後の行動まで変える

効果を生むのは、「記録する」「気づく」「支援する」を業務に組み込むことです。

把握する情報	管理者・部門の行動	狙う経営効果
次回対応が未設定の案件	担当と期限を決め、優先案件を支援	追客漏れ・滞留の抑制
見込時期・確度の変更と根拠	予測を見直し、案件支援を前倒し	見通し・資源配分の改善
重要顧客の接点・問い合わせ	営業とサポートが対応方針を共有	関係維持・追加提案の機会
定型報告・集計に使う情報	既存報告を廃止し、共通一覧を使う	営業・管理部門の工数削減

管理者が会議で使い、意思決定と顧客対応に結びつける。

入力率だけで、成功を判断しない

「使われているか」「仕事が変わったか」「成果につながったか」を分けて評価します。

評価軸	主要指標	試行の判定目安（案）
活用	案件情報の週次更新率	90%以上
業務改善	次回対応未設定の案件比率	10%以下
業務改善	営業・管理部門の純削減工数	集計工数30%減／総負荷は増やさない
経営成果	売上予測誤差・受注率	導入前と比較し、3～6か月以上で確認
経営成果	既存顧客の継続・追加受注	事業に合う定義と観測期間を設定

主要3指標を先に合意し、経営成果は営業サイクルに合わせて追う。

初期範囲を絞り、使える状態を早くつくる

共通の顧客・案件情報から始め、業務効果が確認できた範囲を広げます。

第1段階 | 案件管理を定着

顧客・担当者・進行中の案件
活動要点・次回対応・期限
共通一覧と営業会議用レポート

移行対象は必要な顧客・案件に限定

第2段階 | 部門をまたいで活用

事務への依頼・技術部門との連携
問い合わせ・保守・契約情報
名刺・メール・既存システム連携

追加費用と業務効果を都度評価

会計・販売管理等との役割を決め、顧客情報の重複入力を減らす。

製品は、業務適合と3年総費用で選ぶ

同じ対象人数・業務範囲・保守条件で、現状改善・SaaS・OSSを比較します。

選定観点	Excel等の運用改善	SaaS型CRM	OSS版CRM+支援
向きやすい条件	少人数・単純な業務	標準業務への適合	部門展開・独自業務
費用の確認点	管理・集計の社内工数	利用料・追加機能・容量	構築・保守・拡張・更新
運用の持ち方	社内でルールを維持	基盤は提供者が管理	基盤の運用体制を確保
選定時の実証	漏れ・集計負荷が減るか	必要業務を実行できるか	運用責任と改修性を確保

画面の印象に加え、自社の実案件で「一連の仕事」を試す。

導入費・運用費・社内工数を含めて判断する

見積に表れにくい教育、データ整理、管理者の稼働も投資に含めます。

立ち上げにかかる費用

要件整理・設定・データ移行
教育・権限確認・稼働準備

社内で確保する時間

責任者・管理者・現場の稼働
データ整備・研修・効果測定

継続してかかる費用

利用料またはサーバー費
保守・管理・日常の運用改善

変更・終了への備え

機能追加・更新・移行・データ出力
範囲変更の予備費

3年総費用 = 初期費用 + 36か月の運用費 + 変更・終了等の費用

まず、時間の削減価値から採算を見る

営業20名を想定した計算例です。売上増加・追加受注は織り込んでいません。

月間の削減余地（仮定）

営業：20名 × 15分 × 20日
= 100時間／月
管理部門：20時間／月

計120時間 × 3,000円 = 36万円

50%を実現できた場合

評価する時間価値：18万円／月
運用費：12万円／月
差引の改善価値：6万円／月

初期費用：120万円（仮定）

時間価値は、実際の人件費支出の削減とは分けて評価する。

実現率50%でも、3年の余裕は小さい

効果ゼロの立ち上げ3か月を含め、費用と効果を36か月で評価します（試算）。

項目	慎重 実現率25%	基準 実現率50%	改善 実現率75%
月間の時間価値	9万円	18万円	27万円
3年の時間価値	297万円	594万円	891万円
3年総費用	552万円	552万円	552万円
差引の改善価値	▲255万円	+42万円	+339万円
累積の損益分岐	到達しない	29か月目	14か月目

この条件の損益分岐は実現率約47%。試行実績で費用・範囲を見直す。

現場の負担を減らす運用を、先に決める

「使ってほしい」と依頼するだけでなく、利用する理由を日々の仕事につくります。

記録する情報を絞る

次回対応・期限・活動要点を中心に
段階に応じて必要項目を追加する

管理者が支援に使う

停滞案件に同行・助言を行う
活動件数だけで評価しない

重複する報告をやめる

CRMの一覧を営業会議で使用
同じ内容の週報・集計を廃止する

小さな改善を毎週続ける

現場代表が困りごとを集める
入力時間・確認時間を一緒に測る

「入力した情報が自分の仕事に返ってくる」状態をつくる。

90日で、定着と業務改善を実測する

対象は1部門・5～10名。長期商談の売上効果は、その後も追跡します（計画案）。

期間	実行すること	確認する成果
1～30日	現状測定／項目・権限・会議運用を設定	対象・費用上限・判定基準を確定
31～60日	実案件で運用／週次レビュー／改善	更新率・対応漏れ・現場負荷を確認
61～90日	工数比較／定着評価／費用の再試算	拡大・改善継続・中止を決定

拡大の条件（案）

週次更新90%以上 ／ 次回対応未設定10%以下 ／ 集計工数30%削減

総負荷が増えず、運用責任・費用・権限の問題を解消していること。

責任者と運用時間を、導入前に確保する

システム担当だけに任せず、経営・営業・管理・ITが役割を分担します。

役割	担う責任	稼働の目安（案）
経営スポンサー	目的・優先順位・予算・継続判断	月次レビュー
営業責任者	案件段階の定義・会議利用・現場支援	週次レビュー
経営／営業管理の推進担当	設定方針・データ品質・指標・改善窓口	試行中は週半日～1日を確保
IT担当・導入支援会社	権限・保守・バックアップ・障害対応	分担・対応時間を契約で明確化

責任者の名前と確保する時間まで決まって、運用が始まる。

経営陣の懸念は、検証条件で解消する

懸念を残したまま進めず、試行で何を確認するかをあらかじめ決めます。

懸念・質問	回答と確認方法
Excelのままで十分では？	漏れ・集計・権限の問題を運用改善で解消できるなら、改善案も比較する。
売上は本当に増えるのか？	まず工数・対応漏れを実測する。 売上・粗利は営業サイクルに合わせて検証する。
現場が使わないのでは？	報告を減らし、管理者が会議で利用する。更新率と総負荷で継続を判断する。
費用が膨らまないか？	初期範囲・上限を固定する。追加開発は業務効果と追加費用を再審査する。
情報管理・撤退は大丈夫か？	権限、出力制御、復旧手順、データ持ち出し方法と終了費用を確認する。

小さく始め、効果で次の投資を決める

本日の承認事項：SFA・CRM導入の90日試行を、条件付きで開始すること。

承認事項	提案する内容
目的・対象	案件の見える化と集計削減／1部門・5～10名
費用上限	試行総額：____万円 継続月額上限：____万円
体制	経営スポンサー：____ 推進責任者：____
日程・判定	開始日：____ 90日後に拡大・改善継続・中止を審議

承認後、実測値と正式見積で計画を確定します。

予算・担当・判定基準を確定したうえで、試行に着手します。

提案を強くするのは、自社の実測値

説明前に下記をそろえると、必要性和投資額を具体的に議論できます。

確認項目	集める情報	自社値
利用範囲	初期人数／3年後の人数／対象部門	____名／____名／____
管理負荷	営業の報告時間／管理部門の集計時間	月____時間／月____時間
機会損失	対応期限超過／次回対応がない案件	____件／____件
経営への影響	予測の差／引継ぎで起きた問題の実例	_____
費用と体制	初期見積／月額／社内担当の稼働枠	____万円／____万円／____

「困っている」という声を、発生件数・時間・判断への影響に置き換える。

指標の定義をそろえ、比較をぶらさない

導入前後で、対象・集計条件・観測期間をそろえて評価します。

指標	定義・計算方法	測定時の注意
週次更新率	期限までに更新した対象案件 ÷ 対象案件	内容の正確さも抽出確認
次回対応未設定率	担当・期限・対応内容に欠落のある案件 ÷ 対象案件	対象は進行中案件に統一
純削減工数	従来の作業時間 - 導入後の総作業時間	新しい入力・日常運用も含む
売上予測誤差率	予測 - 実績 ÷ 実績	実績0は別扱い／締切を固定
増分の利益	追加売上の粗利 - 追加対応等の費用	時間価値との二重計上を防ぐ

OSS版VtigerCRMは、部門展開も検討しやすい

本体のユーザー単位ライセンス費が0円のため、利用範囲を広げる際の選択肢になります。

検討する理由

営業以外の部門にも利用を広げやすい
顧客・案件・問い合わせを共有できる
業務に合わせた設定・拡張を検討できる

アイプランナーの導入・運用支援も候補

見積・試行で確認すること

必要業務を標準・設定で満たせるか
拡張・開発・保守・サーバー等の費用
権限、性能、更新、障害対応の分担

利用人数が増えた場合の3年総費用

人数課金の抑制を生かし、運用と業務適合を含めて比較する。

出典と、提案上の仮定を明確にする

公開情報の参照日：2026年9月7日。各ページのノートに出典・説明・計算根拠を記載しています。

IPA | DX推進指標のご案内

経営・関係部門の課題共有、目標設定、進捗管理の考え方

<https://www.ipa.go.jp/digital/dx-suishin/about.html>

Vtiger公式 | Open Source CRM

OSS版の基本機能、拡張性、運用コストの確認

<https://www.vtiger.com/open-source-crm/>

アイプランナー | VtigerCRM導入・運用支援

本体ライセンス費と、拡張・基盤・支援サービスの確認

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

金額・目標は検討用の仮定です。承認時は、自社実績と正式見積に置き換えます。

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/>