

eセールスマネージャーMS 製品説明

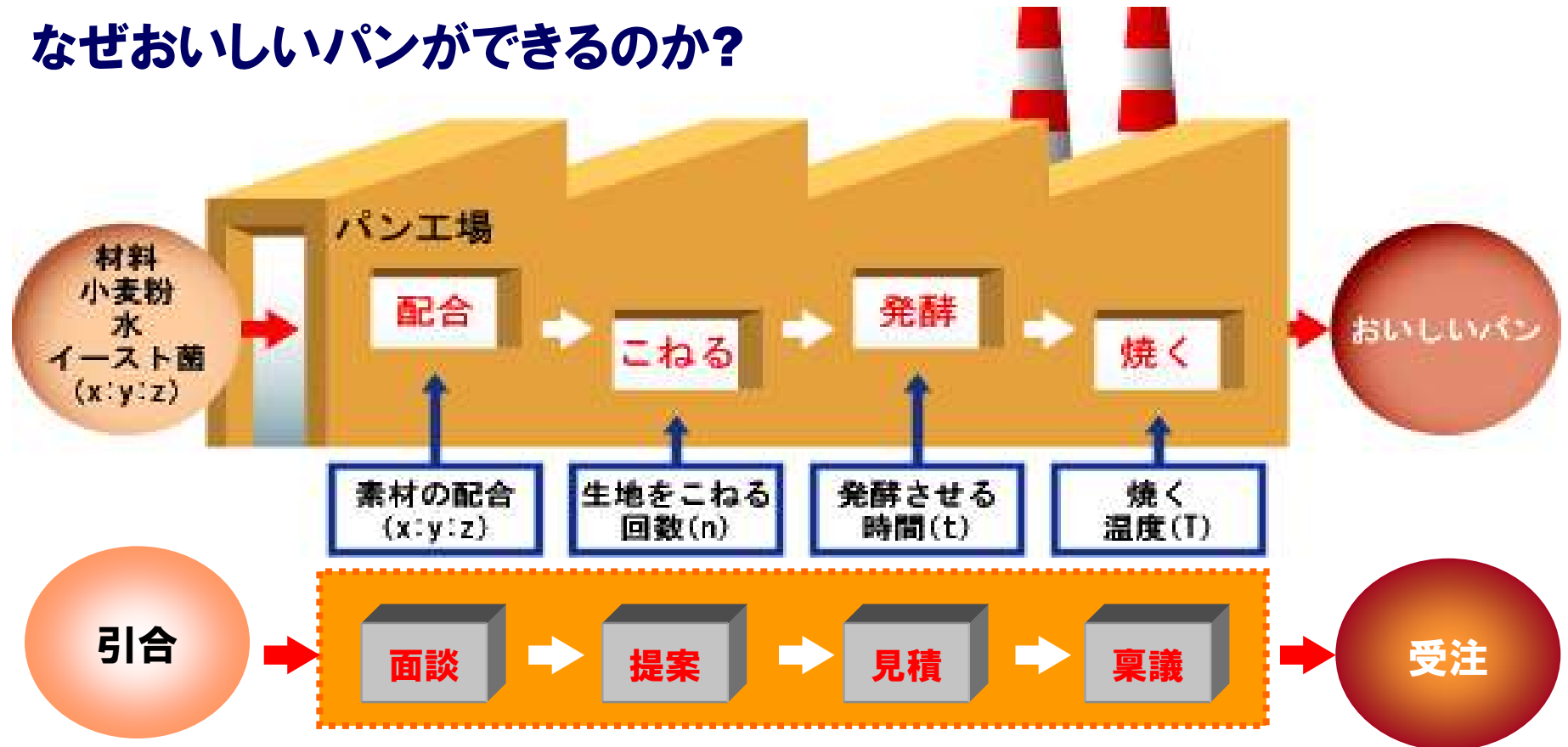
ソフトブレン・サービス株式会社

製品コンセプト

プロセスマネージメント

- **結果は成果の出るプロセスの延長です。**
- **結果を管理すれば、結果が出る訳ではありません。**

なぜおいしいパンができるのか？



見える化、計る化、カイゼン

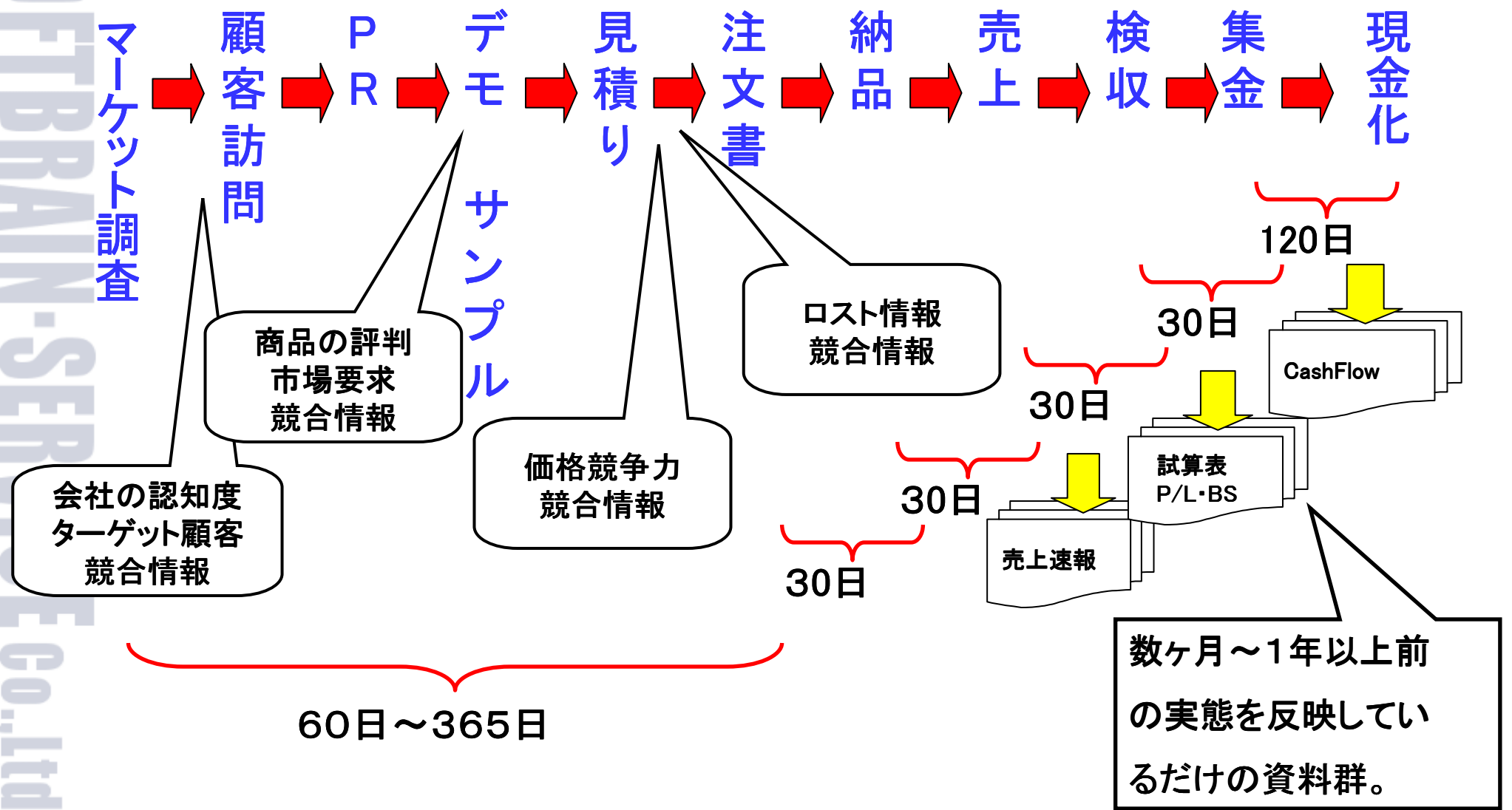
成功率
部署A
営業マンA



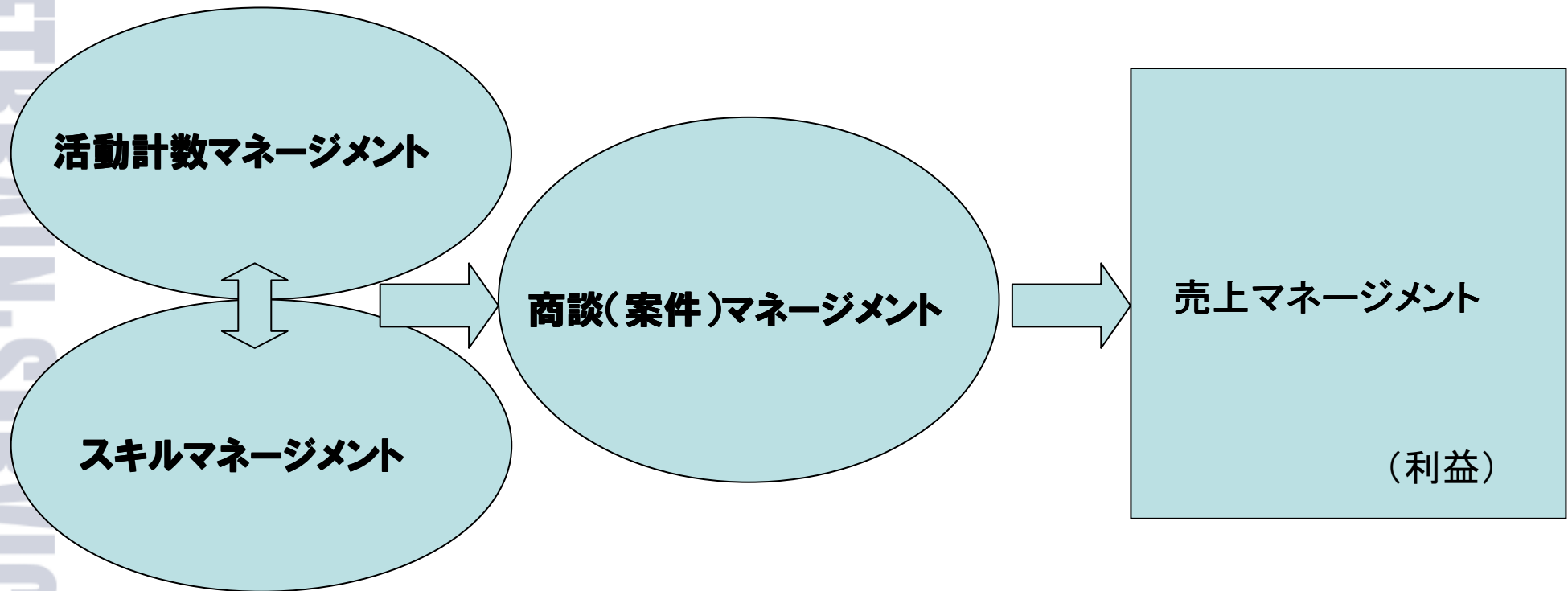
成功率
部署B
営業マンB



行動から現金化までのモデルプロセス(事例)



営業「目標達成4つのマネージメント」

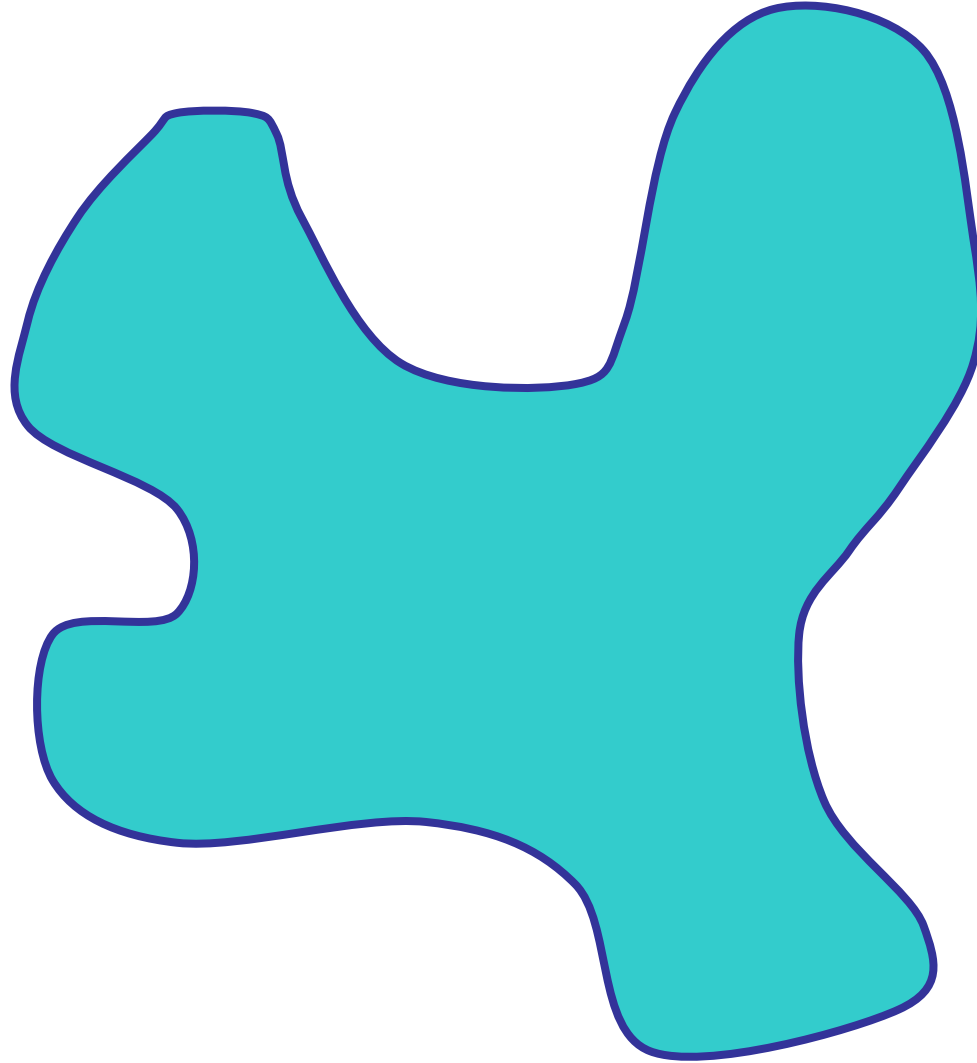


◎営業マネージメントは4種類

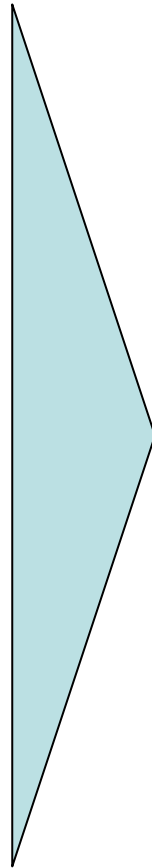
◎必要なのは「**事実**(データ)」

「文章」
で情報（事実）
は伝わるのか？

何に見えますか？



事実だけを的確に伝える



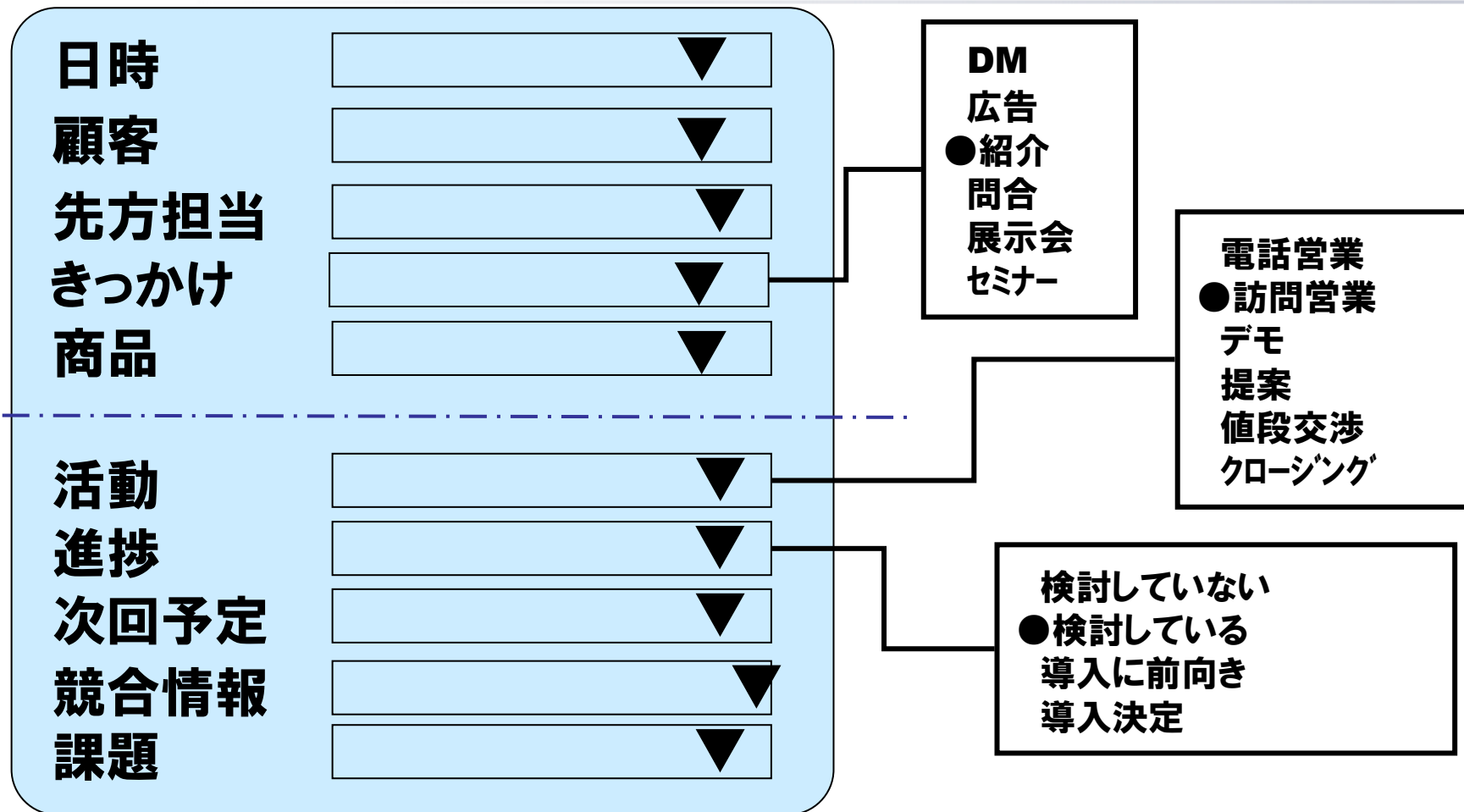
	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M
1													
2													
3													
4													
5													
6													
7													
8													
9													
10													
11													
12													
13													
14													
15													
16													
17													

今から報告される日報は、コピー機をはじめとした事務機器販売会社の日報です。
2パターンの日報を10秒ずつご覧頂きます。
10秒間でどこまで理解・把握できるかをご自身で体感してみてください。

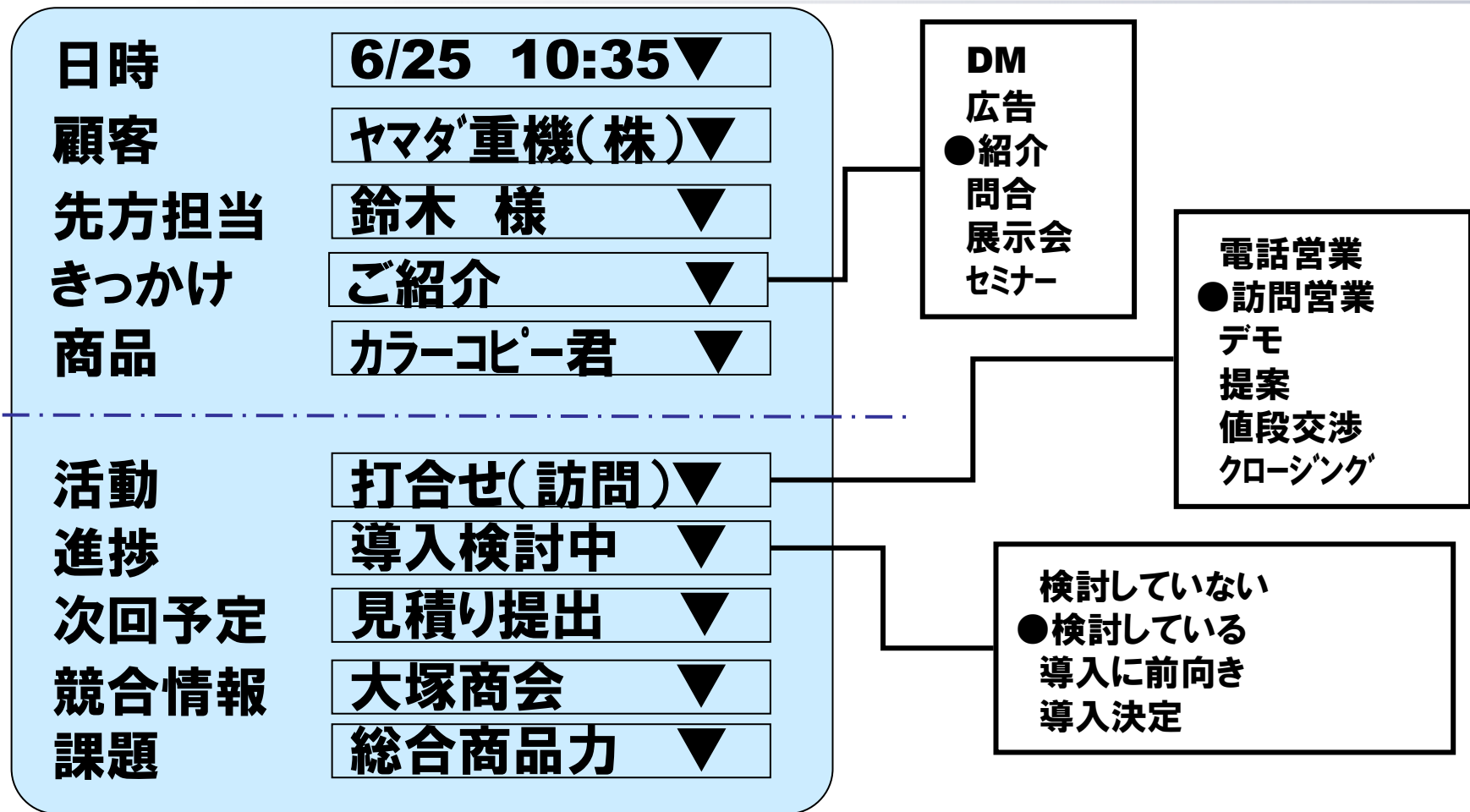
文章情報タイプ

1件目ヤマダ重機に行きました。ここはABC商事さんに紹介してもらった新規顧客です。購買部長の鈴木さんと会い当社の「カラーコピー君」を紹介しました。この会社はカラーコピー機については以前から導入する議論があり、今回はおそらく1ヶ月以内に稟議が降ります。しかし、ライバルの大塚商会さんが既に競合商品を提案しており次回の訪問では最終見積りを提出すると同時に、当社商品の総合性能とコストパフォーマンスをアピールする必要があります。来週の木曜日に見積書を持参することになっています。

非文章情報タイプ 例



非文章情報タイプ



分解・選択式・プルダウン・チェックボックス・押すだけ、選ぶだけ

見える化

コミュニケーション履歴でこれまでの経緯が一目瞭然

各案件/訪問先の商談プロセスをチェック

〇〇〇株式会社 CBA CSV

表示形式: 文章形式 表形式 業務タイプ: 全て

該当件数 = 9件 1-9 件目 1ページあたり 15 件ずつ表示 項目設定

編集	日付	商品	時間	活動内容	進捗状況						長期の営業				
					ア プ ロ ー チ	ポ テ ン シ ャ	H O T	内 示	決 定	失 注					
編集 削除	2004-10-29 13:00-14:00	B	60	見積書提出 60分						●		600,000円	2004-10-30	役員同行	
編集 削除	2004-10-29 10:00-11:00	B	60	デモ 60分						●		600,000円	2004-10-30	訪問	
編集 削除	2004-10-29 10:00-11:00	B	60	提案書 60分						●		400,000円	2004-11-03		
編集 削除	2004-10-20 9:00-10:00	B	60	PUSH(合せ) 60分						●		600,000円	2004-10-30		
編集 削除	2004-10-13 9:00-10:00	B	60	電話営業 60分						●		600,000円	2004-10-30		
編集 削除	2004-10-08 10:00-11:00	B	60	提案書 60分						●		600,000円	2004-10-30		
編集 削除	2004-10-06	B	120	アポ取り 120分						●					
編集 削除	2004-10-04 9:00-10:00	B	60	電話営業 60分						●					
編集 削除	2004-10-01 10:00-11:00	B	60	アポ取り 60分						●					

1-9 件目 CSV

閉じる

商談プロセスに、変化が有るか無いかを確認

時間軸

商談進捗

商談プロセスの変化を確認して、失注する前に部下へ指示を！

案件型 新規案件開拓 の場合

「見込み度」 を客観的に 測ることが大事

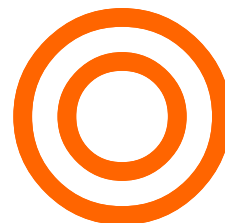
B □ (予算)
A □ (決裁者)
N □ (ニーズ)
T □ (タイミング)

営業の役割



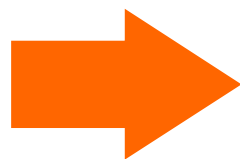
売ること

属人営業



知ること

組織営業



売れない営業は

◆聞かなければならないことをタイミングよく聞けない、聞けていない。

• 解決策としては、**聞くことを予め、決めておく**

• では、何を聞かなければならないか？

①お客様のニーズ ← ヒアリング(聞く&聴く)

②お客様の資源(人・物・金)と意思決定プロセス ← 確認

情報シナリオ(=営業マン教育) 営業活動(戦い方)の魂を入れる!

いつ、どのプロセスで、どんな情報が欲しいか設定

②プロセス毎に表示する項目(シナリオ)の設定ができます

No.	項目名	タイプ	変更	編集	削除	使用	不可	優先	日
1	B(予定)	チェックボックス	変更	編集	削除	使用不可	使用不可		
2	A(決着)	チェックボックス	変更	編集	削除	使用不可	使用不可		
3	N(ニーズ)	チェックボックス	変更	編集	削除	使用不可	使用不可		
4	T(タイミング)	チェックボックス	変更	編集	削除	使用不可	使用不可		
5	Y(役員)	チェックボックス	変更	編集	削除	使用不可	使用不可		
6	失注の理由	文字	変更	編集	削除	使用	使用		
7	競合会社	セレクト	変更	編集	削除	使用不可	使用不可		
8	HOT	セレクト	変更	編集	削除	使用不可	使用不可		
9	導入時期	日付	変更	編集	削除	使用不可	使用不可		
10	担当立場	セレクト	変更	編集	削除	使用不可	使用不可		
11	関連内容	セレクト	変更	編集	削除	使用	使用		
12	お客様からの要望	セレクト	変更	編集	削除	使用	使用		
13	コンサル内容	セレクト	変更	編集	削除	使用	使用		
14	問合せ日付	日付	変更	編集	削除	使用	使用		
15	問合せ種別	セレクト	変更	編集	削除	使用	使用		
16	問合せ分類	セレクト	変更	編集	削除	使用	使用		
17	問合せ時のお客様の態度	セレクト	変更	編集	削除	使用	使用		
18	業務への支障	セレクト	変更	編集	削除	使用	使用		
19	問合せ内容	テキストエリア	変更	編集	削除	使用	使用		
20	問合せ対応履歴	セレクト	変更	編集	削除	使用	使用		
21	付添子添付	日付	変更	編集	削除	使用	使用		

システム管理>プロセスシナリオモデリング>業務タイプ-業務内容仕分け

各業務タイプに対して、コミュニケーションシートで使用する項目にチェックを入れて下さい。
設定が完了しましたら、最後に「設定完了」をクリックして下さい。

■業務タイプ:

営業コンサル
 導入コンサル
 研修活動
 入札

設定完了

業務タイプ名:

連携状況連携

全てチェックのオン/オフは、全てチェックのオフです。

<input checked="" type="checkbox"/> 失注	<input checked="" type="checkbox"/> 中断	<input checked="" type="checkbox"/> 資料送付済
<input checked="" type="checkbox"/> 成約確認済	<input checked="" type="checkbox"/> 商品説明済	<input checked="" type="checkbox"/> 詳細見積書提出
<input checked="" type="checkbox"/> 調査中	<input checked="" type="checkbox"/> 比較検討中	<input checked="" type="checkbox"/> 見積中
<input checked="" type="checkbox"/> 予算作成済	<input checked="" type="checkbox"/> 業務中	<input checked="" type="checkbox"/> 失注
<input type="checkbox"/> 導入中	<input type="checkbox"/> ヒアリングシート作成	<input type="checkbox"/> 打ち合わせ済
<input type="checkbox"/> 稼働済	<input checked="" type="checkbox"/> サポート中	<input type="checkbox"/> アフターコンサル中

活動内容連携

全てチェックのオン/オフは、全てチェックのオフです。

<input checked="" type="checkbox"/> DN-資料送付	<input checked="" type="checkbox"/> アポ入れ	<input checked="" type="checkbox"/> 総会説明
---------------------------------------------	------------------------------------------	------------------------------------------

①必要な情報の項目を、設定します。

必要な事実(情報)を的確な時、状況で掴めます

情報シナリオ(=営業マン教育)

日常の営業活動内で自然と営業マン教育ができる!

活動入力画面例

活動時間: --:-- - --:-- 2時間 00分

活動内容: 客先打合せ

進捗状況: 引合

競合: NO SELECT

役職: NO SELECT

キーマン情報: NO SELECT

お客様との関係(主観的): NO SELECT

阻害要因: NO SELECT

ランク: NO SELECT

ドキュメント:

ドキュメントは添付されていません。

備考:

これらの項目名と選択肢等はお客さまにて設定が可能です。

- 1: 正しい営業活動への誘導ができる
- 2: 社長(MGR)が欲しい情報への誘導ができる

活動内容: 客先打合せ

進捗状況: 見積

受注予定日: (例: 2003-10-24)

受注(予定)額: 円

競合: NO SELECT

役職: NO SELECT

キーマン情報: NO SELECT

お客様との関係(主観的): NO SELECT

阻害要因: NO SELECT

ランク: NO SELECT

見積にすると受注予定日と金額の入力項目が表示される

活動内容: 客先打合せ

進捗状況: 失注

役職: NO SELECT

キーマン情報: NO SELECT

お客様との関係(主観的): NO SELECT

失注の原因: NO SELECT

失注にするとその原因の入力項目が表示される

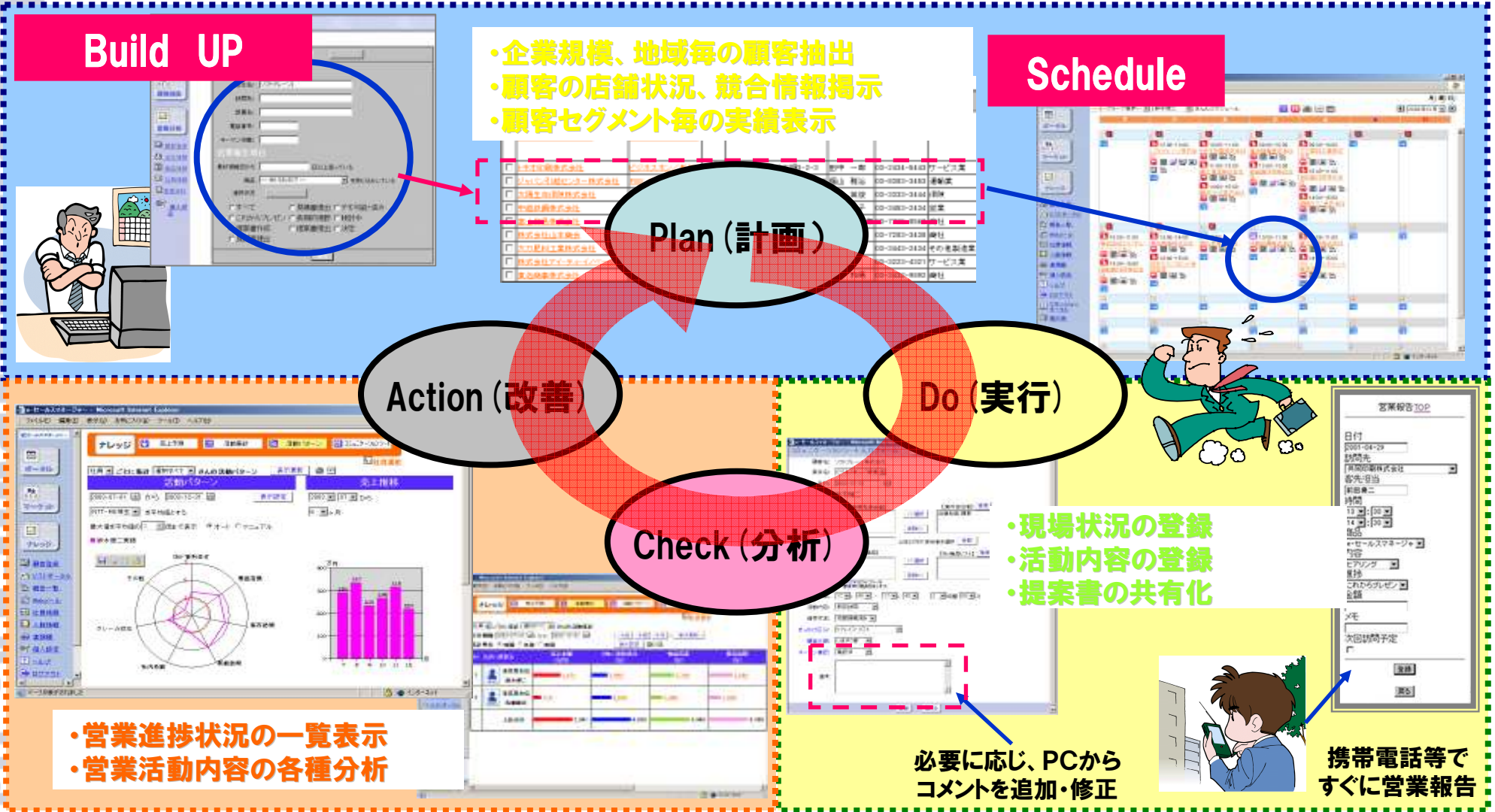
売れない営業は

- ◆行くべき先に行っていない。
- ◆やるべきことができてない。

解決策は、

計画営業＝PDCA

計画営業(PDCA)を実践推進



ルートセールス型 顧客深耕 の場合

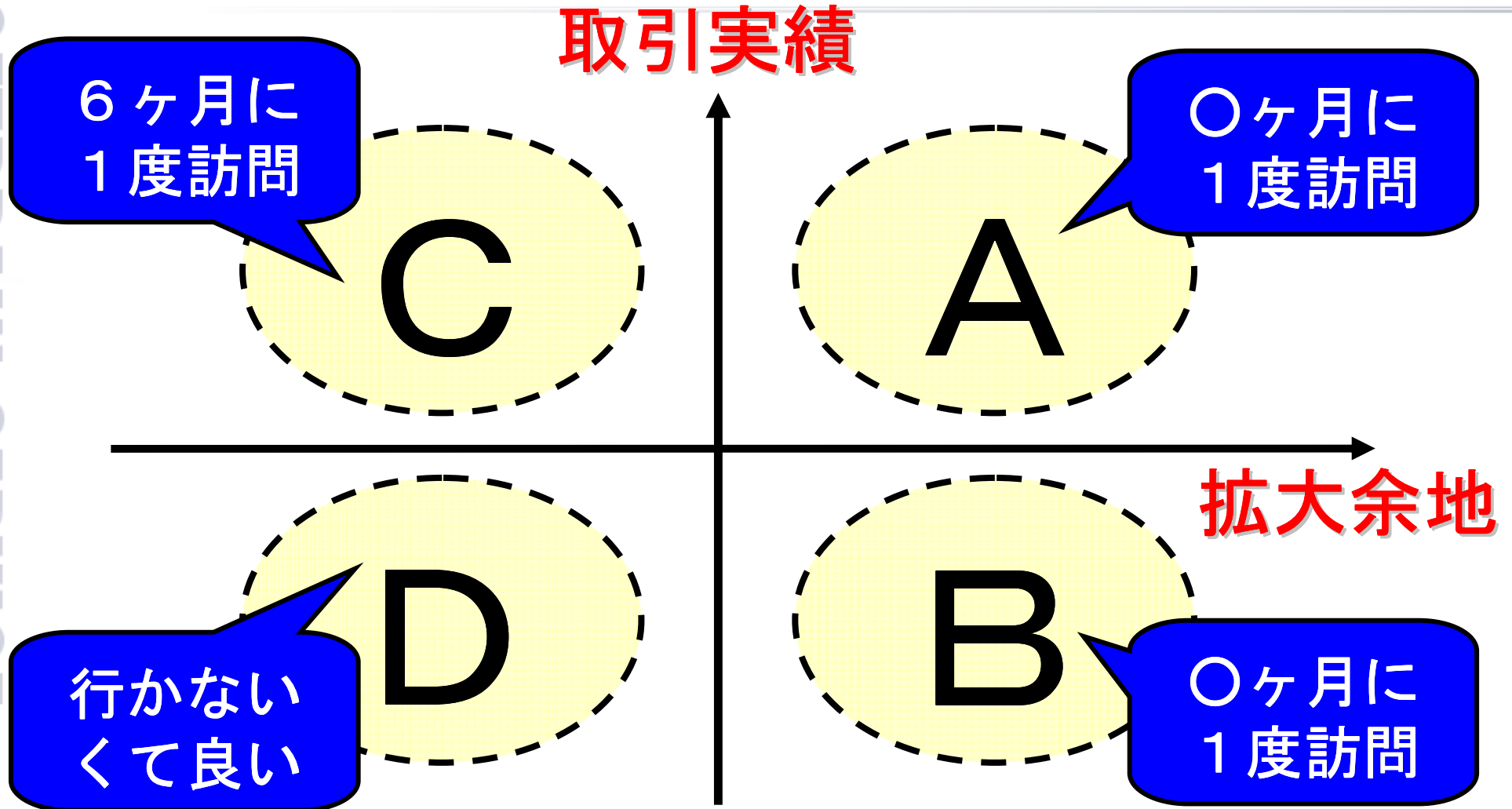
ルートセールス型Golden 3 Factor

L : リスト

W : やること

P : ペース

顧客のランク分けをする



「リスト」「やること」「ペース」を決める

成果の出る先のアプローチ頻度が重要

行くべき先に訪問が行われているか確認

②訪問履歴を見て、訪問頻度があっているか確認

The screenshot shows a web-based business management system. On the left, there is a sidebar with navigation options like 'ポータル', 'マーケット', and 'ナレッジ'. The main area displays a list of clients with columns for company name, department, and location. A red box highlights the 'リスト' (List) button in the sidebar. A red arrow points from the list to a detailed view of a client's activity calendar, which shows dates from April to May with various activity icons. A red oval highlights this calendar view.

①ランク別のリスト毎に、訪問頻度を決定

P(行くべき先、訪問頻度)D後に、CAを行きましょう

例5)メール通知でやるべきことを忘れない。 <ルールエンジン機能>

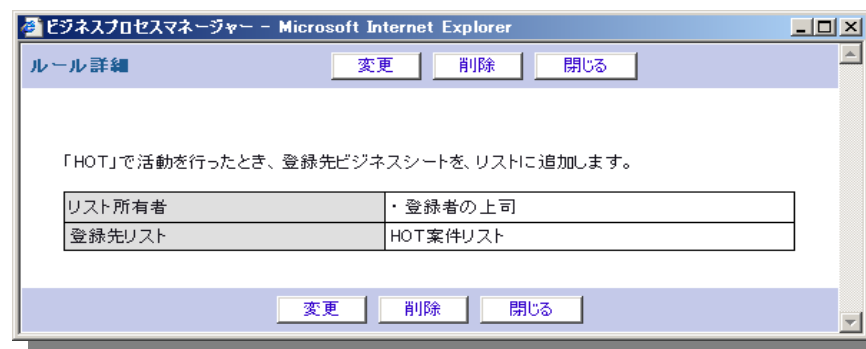
・ コミュニケーションシート登録によるエンジン起動

指定した条件に合致したコミュニケーションシートが登録された際に、自動的にメールでお知らせしたり、リストを更新したりします。
 現在使用中のルール:

「ポテンシャル」で「ヒアリング」を行ったとき、mailで通知します。
 「HOT」で活動を行ったとき、登録先ビジネスシートを、リストに追加します。

例えば・・・

**「進捗」が「クロージング」なのに、
 「10日」以上なにもアクション
 をしてない案件、と設定**



・ 定期的ビジネスシート状態チェックによるエンジン起動

指定した条件に合致したビジネスシートがあった場合に、メールでお知らせしたり、リストを自動的に更新します。
 毎日00:00に起動します。

現在使用中のルール:
 「フォロー漏れ撲滅」-次回アクション日から3日経過した場合、かつ継続/終了が継続案件である場合

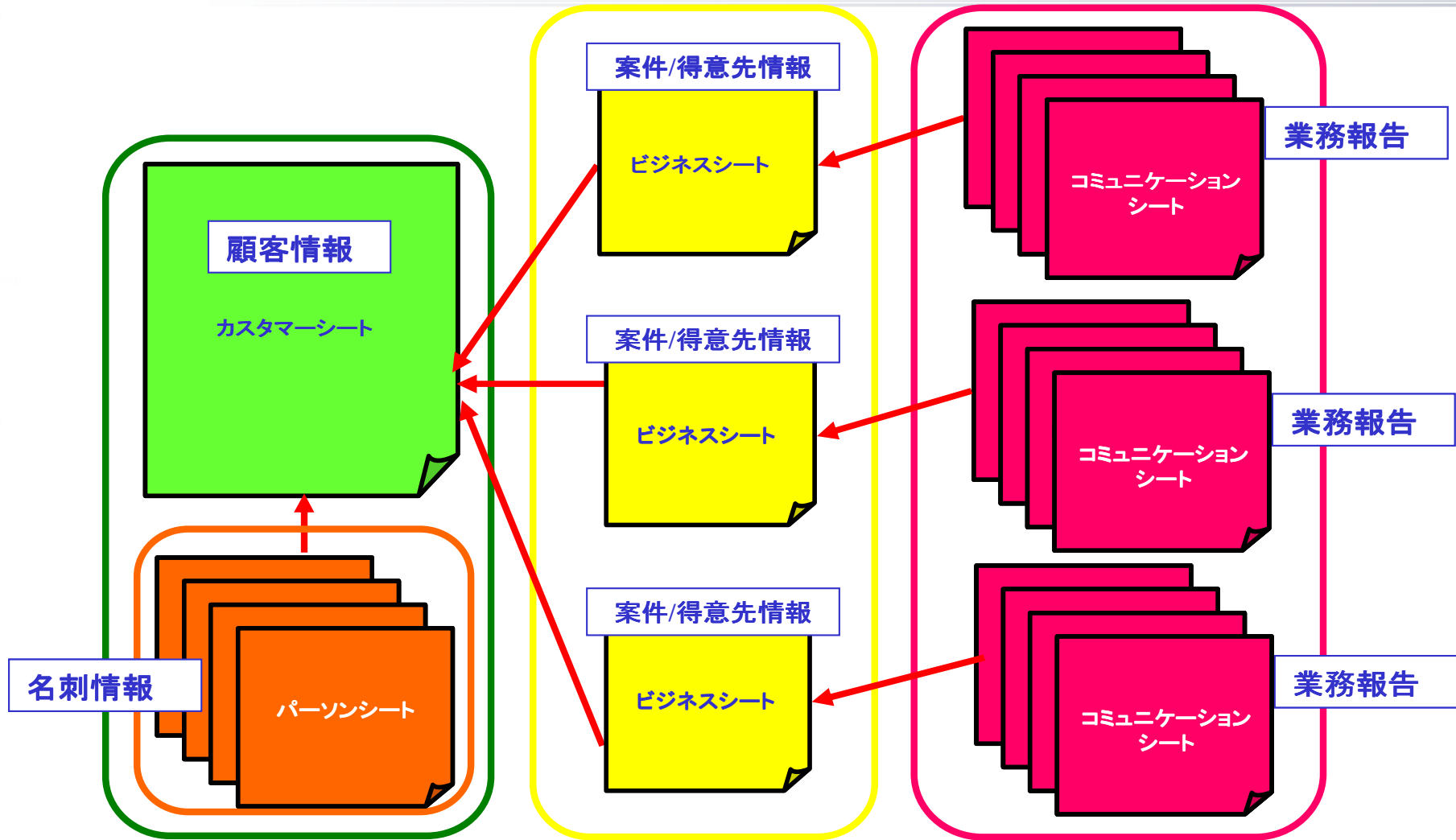
そうすると・・・

**自動的にメールで
 「お知らせ」がきます**

no	ルール	変更 / 削除	順序											
1	ルール名: フォロー漏れ撲滅 条件: 案件日付から3日経過した場合、かつ継続/終了が継続中である場合 メール送信アクション <table border="1"> <thead> <tr> <th>送信先</th> <th>メール件名</th> <th>メール本文</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>・ 自社担当者</td> <td>フォロー漏れ!</td> <td>早急にフォローを!!!</td> </tr> </tbody> </table> リスト更新アクション <table border="1"> <thead> <tr> <th>リスト所有者</th> <th>更新するリスト</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>・ 自社担当者</td> <td rowspan="2">リスト 要フォローリスト</td> </tr> <tr> <td>・ 自社担当者の上司</td> </tr> </tbody> </table>	送信先	メール件名	メール本文	・ 自社担当者	フォロー漏れ!	早急にフォローを!!!	リスト所有者	更新するリスト	・ 自社担当者	リスト 要フォローリスト	・ 自社担当者の上司	変更 削除	<input type="checkbox"/>
送信先	メール件名	メール本文												
・ 自社担当者	フォロー漏れ!	早急にフォローを!!!												
リスト所有者	更新するリスト													
・ 自社担当者	リスト 要フォローリスト													
・ 自社担当者の上司														

eセールスマネージャー MS2の4つの価値

情報管理3層構造



営業スタイル6類型

1	案件 型
2	ルートセールス 型
3	案件＋ルートセールス型
4	新規開拓 型
5	新規開拓＋顧客深耕 型
6	代理店経由間接販売 型（3タイプ）

顧客情報・商談情報を管理する手法としてとらえる。売れる仕組み4ステップを設計し、この営業スタイル6類型に落とし込めれば設計図の完成である。

eセールスマネージャーMS2の4つの価値

eセールスマネージャー

①情報共有

- ・「退職・離職リスク」をなくせる。
- ・引継ぎをスムーズに行える。
- ・クレームに素早く対応できる。
- ・リアルタイムで情報共有できる。
- ・成功事例やノウハウが全員に共有できる。
- ・社員のモチベーションが上がる。(運用・評価)

③標準化

- ・モレを防止できる。
- ・メール通知でやるべきことを忘れない。
- ・属人性を排除できる。
- ・営業マンを自然に育てられる。
- ・教育コストが削減できる。
- ・言い訳や感想文の日報を廃止できる。

②見える化

- ・営業プロセスが見える。
- ・「見える化」「計る化」「カイゼン」ができる。
- ・「クレーム」「失注」「中断」が防げる。
- ・行くべき先に行けているか、やるべきことがやれてるか、がC(Check)できる。
- ・できる営業できない営業の違いが分かる。

④効率化

- ・計画営業(PDCA)を実践推進できる。
- ・「組織的営業」「科学的営業」ができる。
- ・「ムダ取り」ができる。
(無駄な営業会議や仕事をなくせる。)
- ・カンタンに営業報告・日報作成できる。
- ・携帯でいつ・どこでも情報が取り出せる。

プロセスマネージメント導入実績

〈総合電気メーカー〉

株式会社 東芝
 富士通 株式会社
 ソニーマーケティング 株式会社
 富士電機 株式会社

〈通信〉

NTT東日本 株式会社
 NTT西日本 株式会社
 NTTコミュニケーションズ株式会社
 株式会社 NTTDコモ九州
 株式会社 NTTDコモ北海道
 株式会社 パワードコム
 株式会社 ネットマークス

〈情報サービス・SI〉

株式会社 CSK
 株式会社ミロク情報サービス
 キヤノンシステムソリューションズ(株)
 トランスコスモス 株式会社
 富士電機ITソリューション 株式会社
 情報技術開発 株式会社
 ネクストウェア 株式会社
 日本ソフト販売 株式会社
 株式会社 システムオリコ
 株式会社 JIEC
 旭化成情報システム株式会社
 大興電子通信株式会社

〈ガス・電力〉大阪ガス 中部電力、東京電力

〈石油・化学〉
 積水化学工業 株式会社
 太陽石油 株式会社
 富士化学工業 株式会社
 プリチストン株式会社

〈紙・パルプ〉

大王製紙 株式会社

〈医療〉

株式会社 クラヤ三星堂
 旭メディカル 株式会社
 クインタイルズ・トランスナショナル・
 ジャパン株式会社

〈食品〉

国分 株式会社
 キリンビール 株式会社
 アサヒビール 株式会社
 株式会社 永谷園
 エバラ食品工業 株式会社
 マルハ 株式会社
 東京コカ・コーラボトリング株式会社
 グリコ乳業 株式会社
 株式会社 カクヤス
 株式会社 サンフレックス
 株式会社ニチレイ

〈コンビニ〉

株式会社 スリーエフ
 株式会社 am/pmジャパン
 シダックスシーアンドブイ株式会社

〈証券・投資〉

UFJつばさ証券 株式会社

〈建築〉

株式会社 大林組
 日研工業 株式会社
 株式会社 アドヴァン
 NECアメリプランテクス株式会社

〈シンクタンク〉

株式会社 UFJ総合研究所
 株式会社 三菱総合研究所
 株式会社 野村総合研究所

〈教育〉

富士ゼロックス総合教育研究所

〈人材派遣〉

株式会社 フルキャスト
 株式会社 スタッフサービス
 株式会社 リクルート
 株式会社 リクルートスタッフィング
 パソナキャリアアセット 株式会社

〈放送・新聞〉

全国朝日放送 株式会社(テレビ朝日)

株式会社 時事通信社

〈商社〉三協商事 株式会社

〈機械、車両製造〉

本田技研工業 株式会社
 三井精機工業 株式会社
 スミダ電機 株式会社
 株式会社 イズミフードマシナリ
 日本車輛製造 株式会社
 新明和工業 株式会社
 株式会社 ソロカップジャパン
 株式会社 アドバンテスト
 日本電波工業 株式会社
 〈葬儀〉株式会社 公益社
 〈寝具〉株式会社 丸八真綿
 〈カラオケ〉株式会社 第一興商

〈セキュリティ〉

セントラル警備保障 株式会社
 〈娯楽〉フィールズ 株式会社

〈その他〉

日本郵政公社
 千葉ゼロックス 株式会社
 コニカミノルタ
 ホールディングス 株式会社
 アストロデザイン 株式会社
 日本電計 株式会社
 日経メディアマーケティング(株)
 など 合計1400社超

(順不同)

大手1000社超、中小400社超
 業種業態を問わず、「プロセスマネージメント」を実践