

# CRM・SFAツール選択の手引き

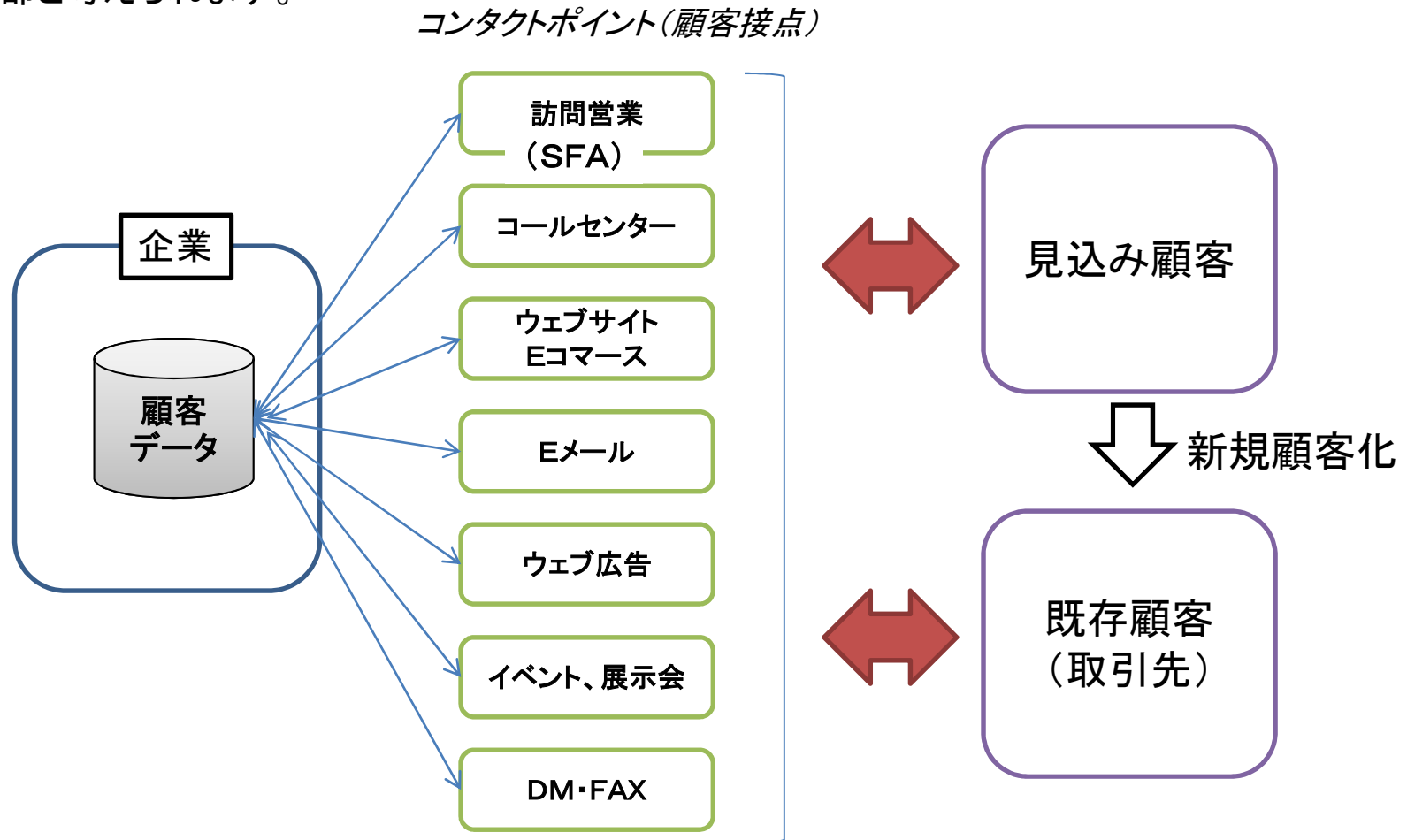
---

アップショアジャパン

- 国内市場が飽和し売上アップが更に困難になる中で、CRM(カスタマーリレーションシップマネジメント)への期待が高まり、厳しい市場環境にも関わらず多くの企業でCRM導入が活発化しています。
- その背景には、クラウドコンピューティング(SaaS)の普及により、CRMの導入が以前のシステム導入と比較し格段に安価かつ短期で可能になったことが挙げられます。
- また、更なるブロードバンドインターネットの普及により、マーケティングや営業の方法も大きく変化し、ITを利用した新しい販売方法や顧客とのより密接なコミュニケーションに取り組み始めた企業が増えています。
- 今後は、新規顧客獲得から既存顧客の維持・継続まで、地域や国を越えた競争が加速していくのではないのでしょうか。
- この資料では、企業規模や目的、予算に合わせて最適なツールの選択できるよう、CRMツールの全体像を解説し、ツール選定の方法をまとめています。

# CRMとは

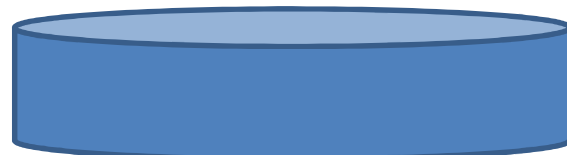
アップショアでは、様々な接触ポイント(顧客接点)を通して、新規顧客獲得と既存顧客の維持を目指す様々な活動をCRMと定義しています。SFAは訪問営業の効率化を目的としたCRM活動の一部と考えられます。



# 売上拡大の方程式：新規顧客獲得

売上拡大には新規顧客の獲得が欠かせません。見込み客リストから有望顧客を発見し、確実に成約するためのプロセスが重要になります。

ウェブサイト・紹介・調査・イベント・Web広告



見込み顧客リスト



コンタクト(電話、メール、DM等)



訪問、電話フォロー



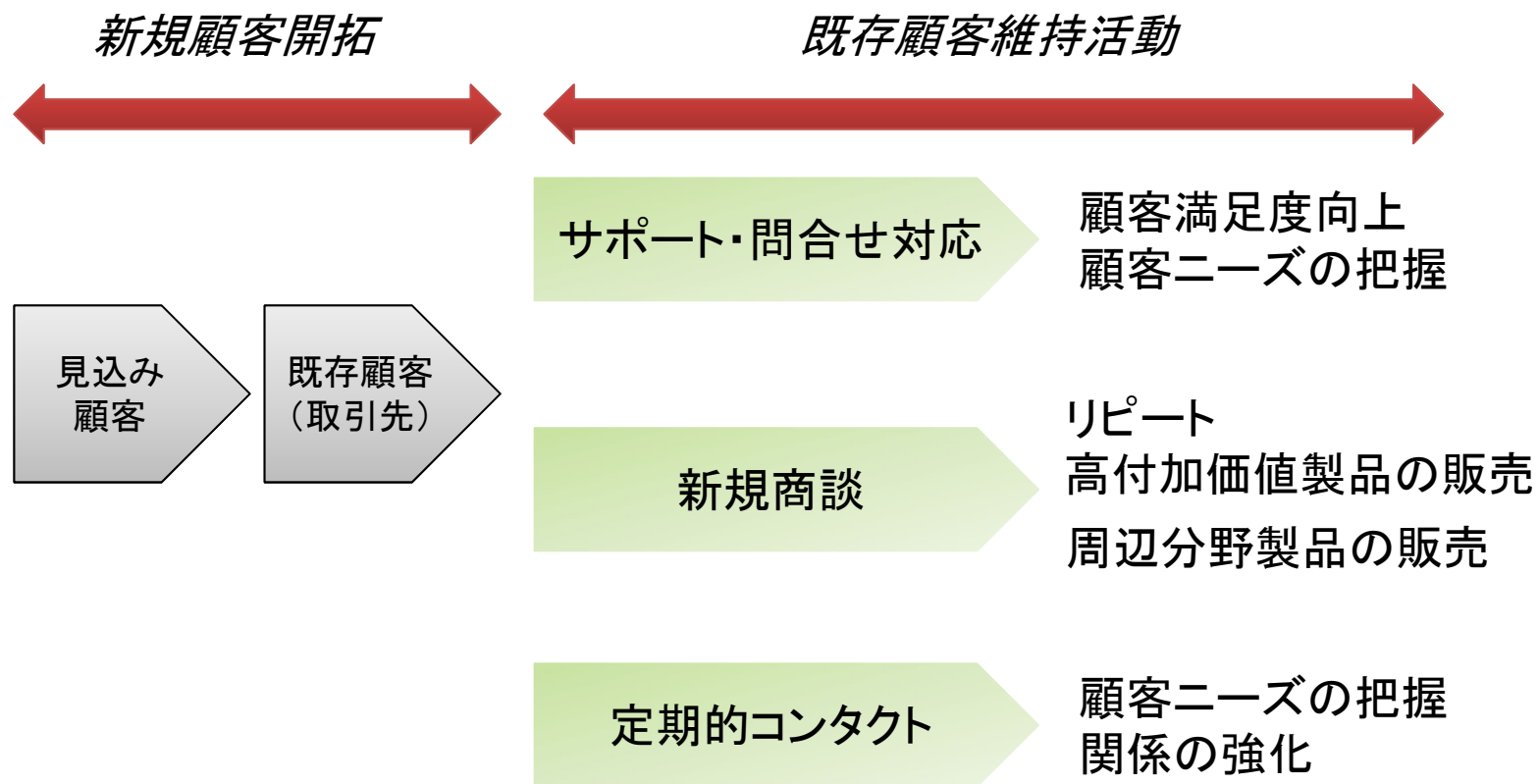
成約



既存顧客へ  
(取引先)

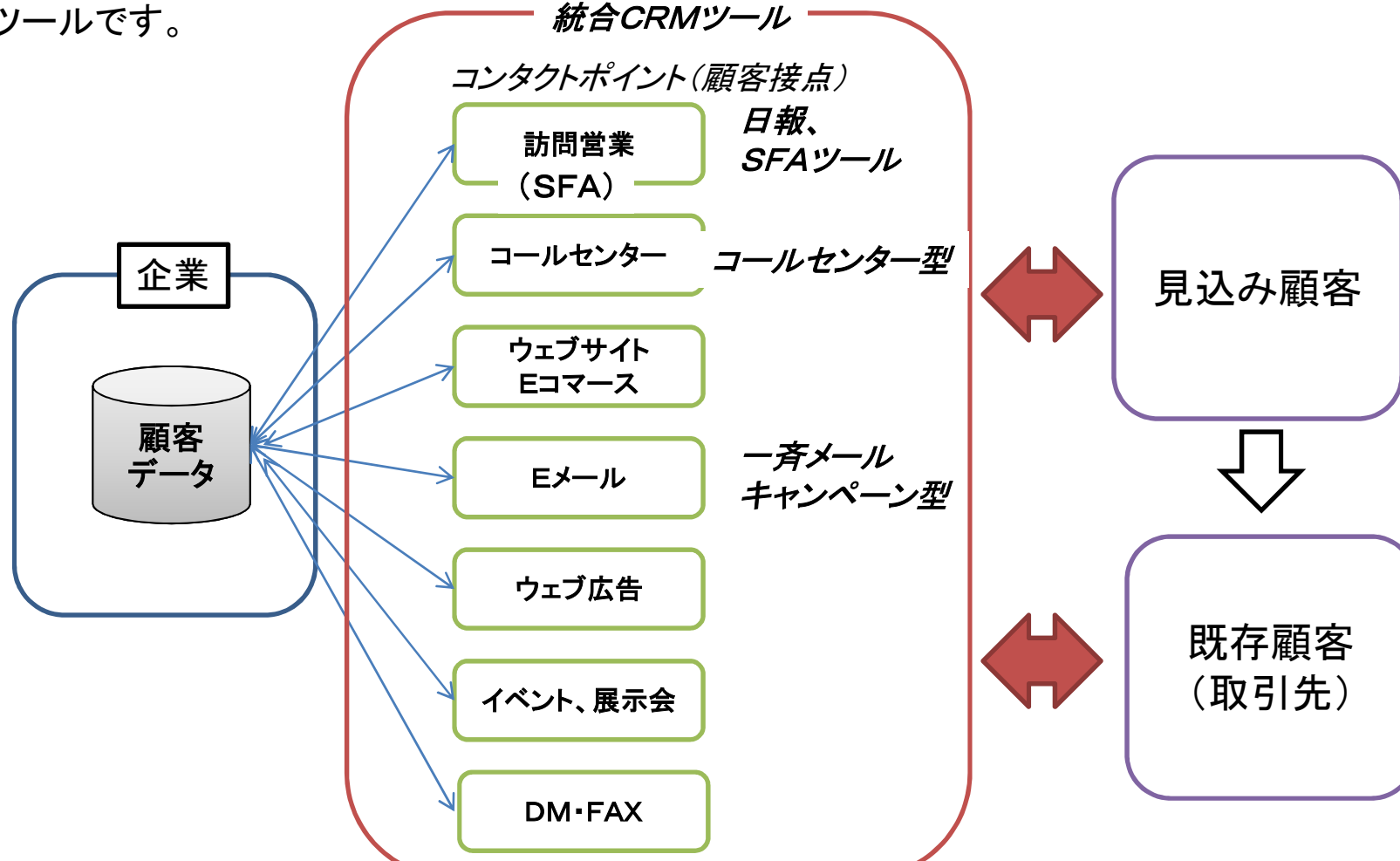
# 売上拡大の方程式：既存顧客の維持

新規顧客開拓と同時に、既存の取引先の維持、更に既存取引先からの売上拡大のための努力を継続することが、売上拡大のための必須活動です。



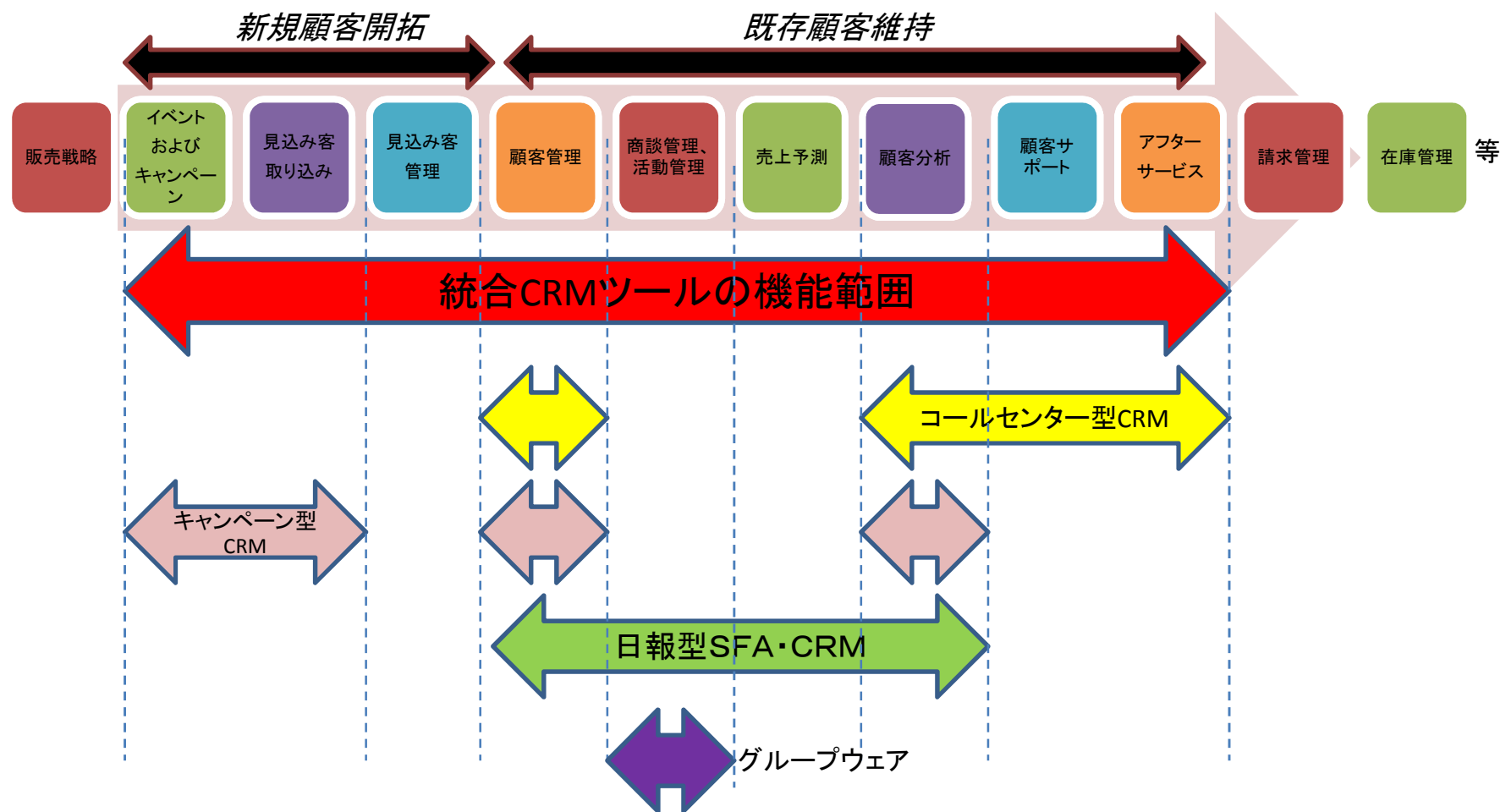
# まず、業務範囲(スコープ)の選択を

売上拡大のために、どの接触ポイント(顧客接点)を活用することがベストであるかを考え、CRMツールの選択を行います。統合CRMツールは一般に広い接触ポイントをカバーするためのツールです。



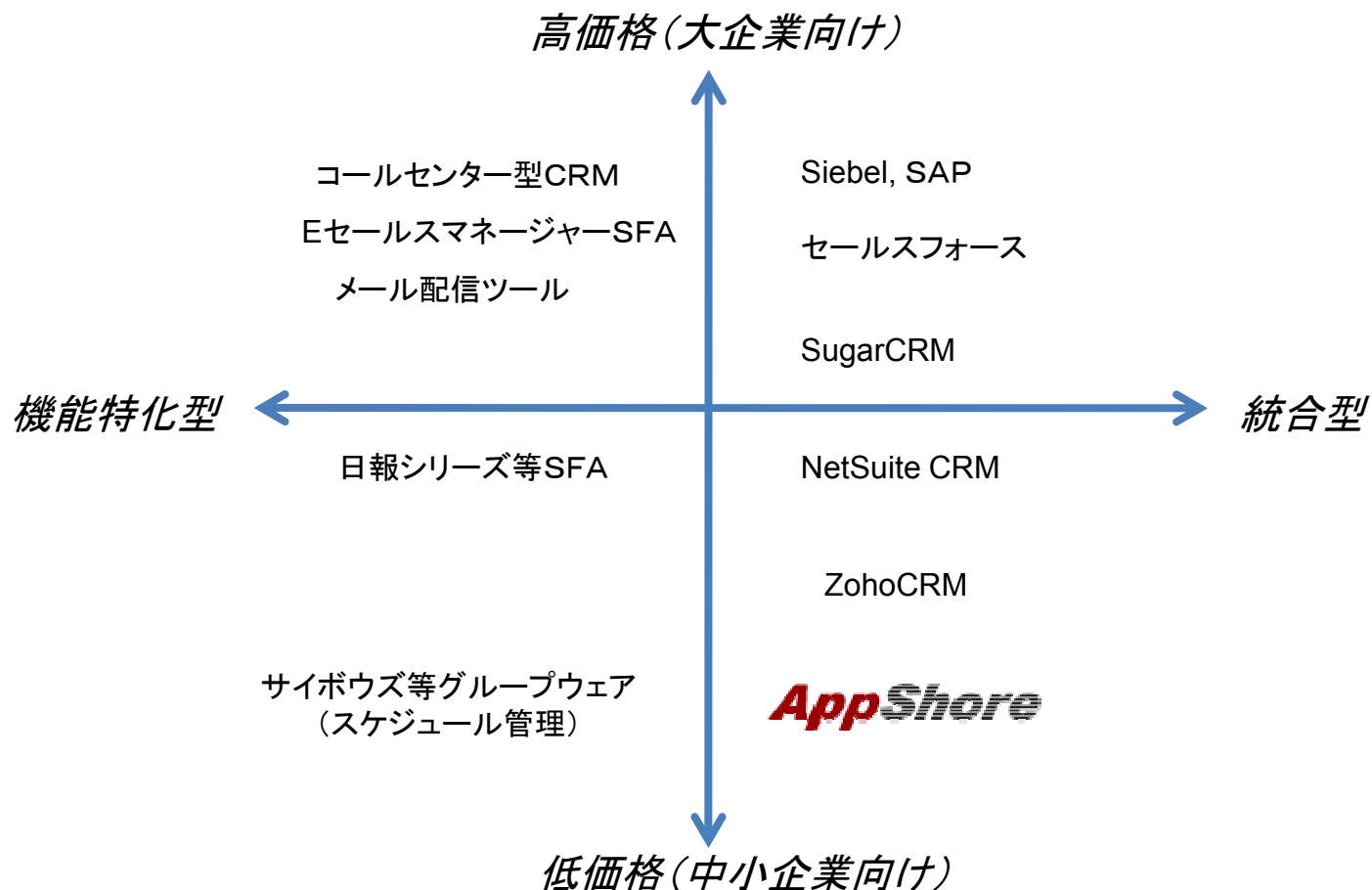
# 必要機能を理解し、ツールを選択する

CRMの業務範囲により、必要とされるCRMツールの機能も異なります。統合CRMの機能は、新規顧客獲得から既存顧客の維持まで広範にカバーします。



# 業務範囲により、様々なツールが存在

国産CRMツールは、営業活動管理や一斉メール配信ツール、コールセンター管理ツールなど特定の機能に特化したものが多い。一方、海外製品は、マーケティング、営業、サポートをトータルに考える統合型CRMが主流です。



# 参考：国産型と海外型の比較

## □ 【CRM定義】

国産型：

日本で浸透しているのは、日報SFAやコールセンターアプリ、また一斉メール配信などの個別部門、個別機能に特化した製品が多い。グループウェアでのカレンダー共有のみでもSFAと呼んでいるものもある。

海外型：

一方、欧米を中心とした統合型CRMと言われる製品は、マーケティング、営業、サポートを含む組織横断的な発想で、顧客視点で関連部門のデータ連携を志向して設計されている。

## □ 【背景】

国産型：

日報SFAなどの営業マンの行動管理ツールは、高度成長を謳歌し、モーレツまたは根性型で成功してきた日本の営業組織の行動原理に、営業効率の視点を導入することに意味があったと考えられる。そのため、日本人のビジネス慣習にのみこだわるケースが多い。

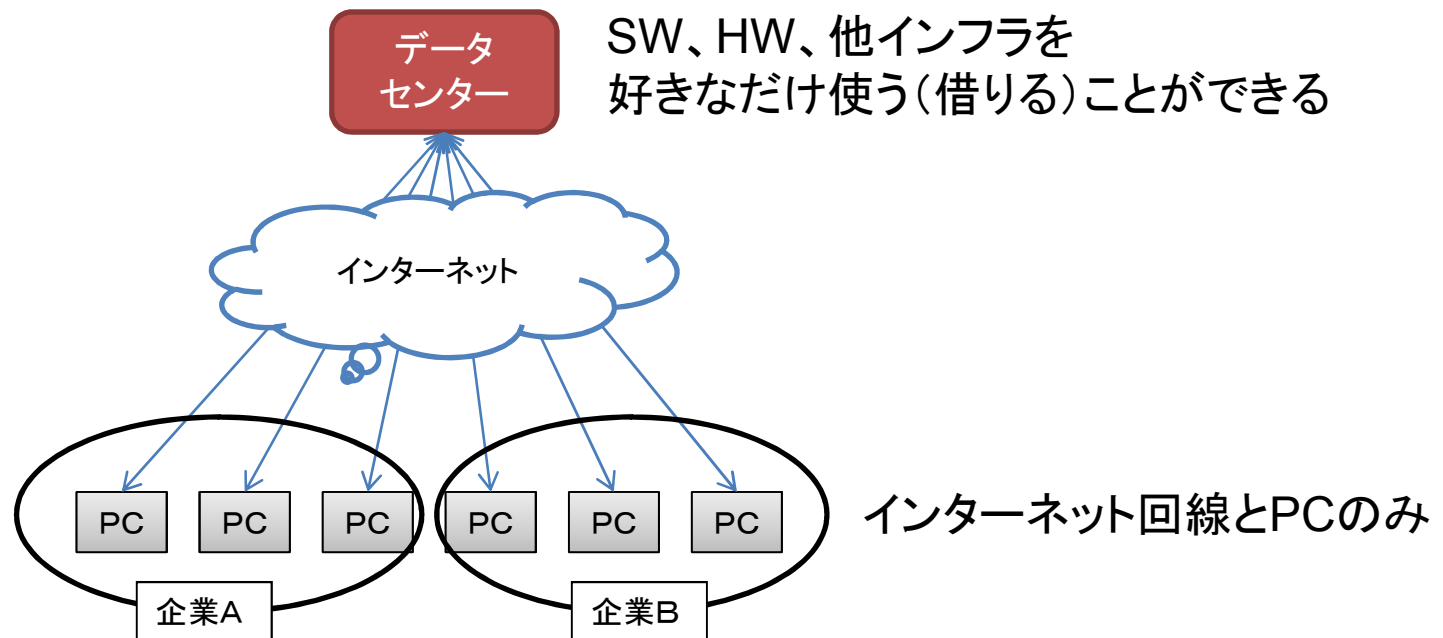
海外型：

一方海外型統合CRMツールは、欧米の先進成熟市場の中でITを活用した売上アップを実現ことを目的に設計されており、マーケティング、営業、サポートの統合的で合理的視点が強みとなっている。低成長の今後の日本市場ではより統合CRMの視点が重要になる。

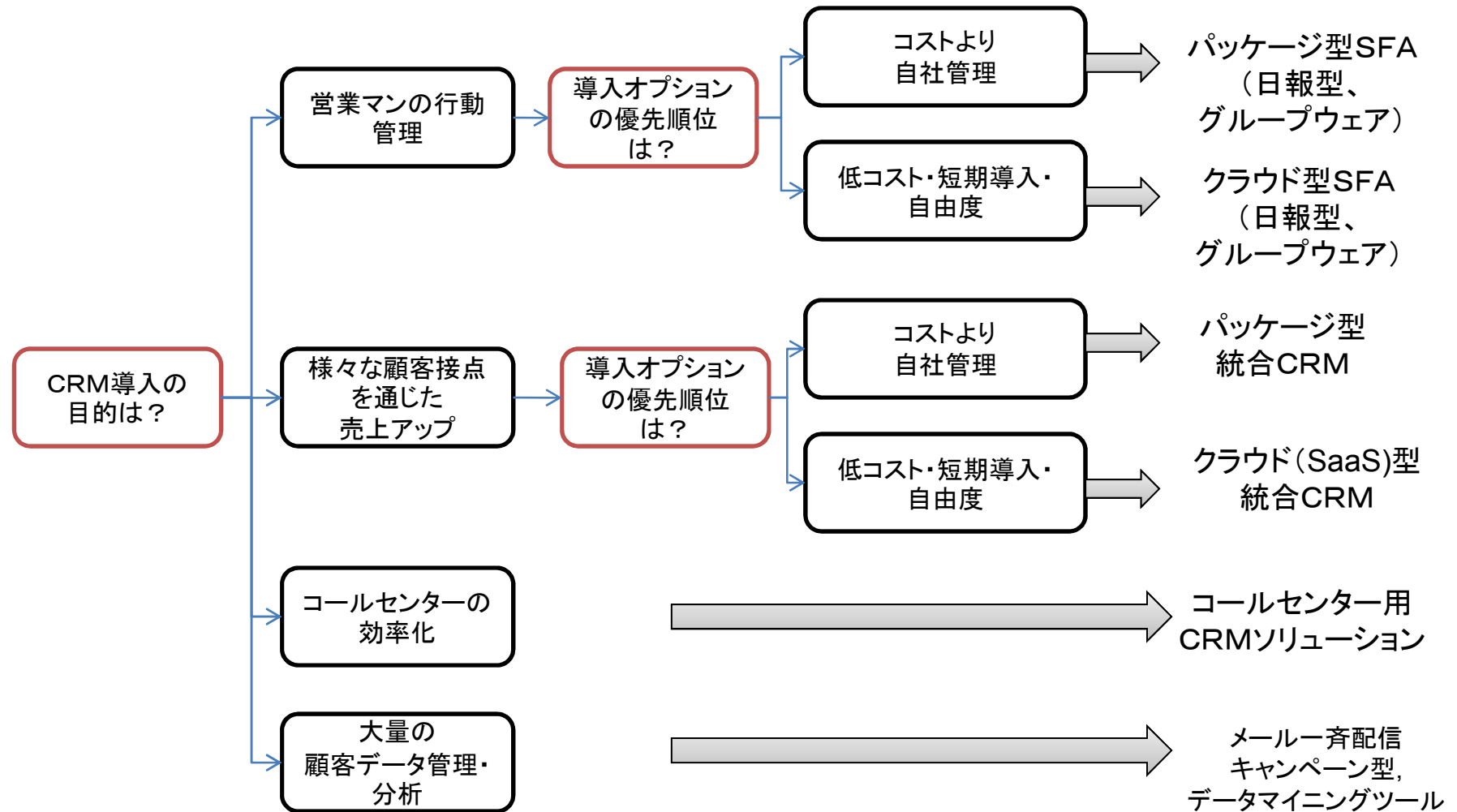
# 導入オプションの拡大:クラウド(SaaS)型

近年急拡大しているクラウド型(SaaS型)は、従来のパッケージ型と比較し、ソフトウェア、ハードウェアの購入、企業内への導入プロジェクト費用、ハードソフトの保守運用費用などの費用が削減でき、低価格で利用できます。また短期導入できるので、特に中堅、中小企業にとっては最適な導入オプションとなっています。

## クラウド(SaaS)型



# CRM・SFAツール選択のロードマップ



# アップショアCRMのご紹介 [\(http://www.appshore.co.jp/\)](http://www.appshore.co.jp/) **AppShore**

アップショアCRMはインターネットアクセスがあれば簡単に利用できる、世界で利用されている中堅中小企業向け統合CRMツールです。

The screenshot displays the AppShore CRM web application interface. The browser window title is "AppShore - 取引先 - Mozilla Firefox". The address bar shows "http://japan-demo.appshore.net/?8op=accounts.base.start". The page header includes the AppShore logo and navigation links such as "活動予定", "見込み客", "取引先", "取引先責任者", "商談", "問合せ", "メール", "売上予測", "資料", "キャンペーン", "レポート", and "ダッシュボード".

The main content area is titled "検索 取引先" and includes a search form with fields for "都道府県", "取引先名", "取引先タイプ", "業種", and "取引先評価". Below the search form is a table of customer records. The table has columns for "C U", "取引先名", "業種", "市区町村", "電話番号", "取引先評価", and "担当".

C U	取引先名	業種	市区町村	電話番号	取引先評価	担当
<input type="checkbox"/>	ゴールデン食品株式会社	消費財/食品	品川区	03 4545 6767	優秀	Admin Admin
<input type="checkbox"/>	ジェネラルソフト株式会社	IT/通信/インターネット	千代田区	03 1111 1111	危険	Admin Admin
<input type="checkbox"/>	マイクロコンピュータージャパン株式会社	IT/通信/インターネット	港区	03 2345 6789	優秀	Admin Admin
<input type="checkbox"/>	五反田大学	公的機関/学校/教育	目黒区	03 8989 9876	不明	Admin Admin
<input type="checkbox"/>	名古屋電機	電気/電子/半導体	名古屋市	0022 333 4444	優良	Admin Admin
<input type="checkbox"/>	国立病院	公的機関/学校/教育	千代田区	03 90876 5433	不明	Admin Admin
<input type="checkbox"/>	埼玉建設	建設/設備/不動産	さいたま市	555 333 4777	優秀	Admin Admin
<input type="checkbox"/>	新潟建設株式会社	建設/設備/不動産	千代田区	03-1111-2231	要注意	Admin Admin
<input type="checkbox"/>	株式会社クラウドコンピューティング総合研究所	コンサルティング/シンクタンク	渋谷区	03 5555 5555	不明	Admin Admin
<input type="checkbox"/>	銀座製菓株式会社	医薬品	中央区	03 1212 4545	優秀	Admin Admin

At the bottom of the table, there are controls for "一括処理実行" (Batch Processing Execution) with options for "削除する", "エクスポート", "タグ追加", and "キャンペーンに追加". There are also input fields for "担当", "きっかけ", "取引先タイプ", and "取引先評価".

# アップショアCRMの特徴

(<http://www.appshore.co.jp/>)

**AppShore**

## □ 低価格、短期導入

クラウド(SaaS)型なので、初期投資なく低価格で利用でき、かつ短期間導入が可能です。

## □ シンプルで使いやすい機能

中堅中小企業を対象に「シンプルさ」にフォーカスし、IT担当者の不足する企業でも簡単にご利用頂けます。

## □ 柔軟なカスタマイズ

各業界や各企業のニーズに合うよう、柔軟なカスタマイズ機能が豊富です。

## □ 売上アップのための豊富な機能

統合CRMツールとして、営業マンによる訪問営業(SFA)のみならず、ウェブサイトやEメールなど様々なコンタクトポイント(顧客接点)を通じた売上アップを実現するための機能が豊富に組み込まれています。