



PwCコンサルティング合同会社

コラボレーションツールによる Sales excellenceの実現



Sales excellenceは、コラボレーションツールの活用を通してコミュニケーションおよび営業プロセスを統合し、営業現場で発生する課題を解決することで、営業業務の効率化に貢献する一連のステップを指します。業務効率化は、営業担当者の顧客対応時間を増やし、営業担当者は顧客接点強化に注力することができます。

営業業務を取り巻く課題とSales excellenceの目指すべき姿

コミュニケーションおよび営業プロセスが統合されていない状況下での営業業務には、オペレーション、コミュニケーション、ドキュメンテーションに大別される大小さまざまな課題が潜んでおり、営業担当者が顧客対応業務に割く時間を十分に捻出できていないケースもあります。Sales excellenceは各課題を解決し、顧客要望への対応を迅速化し品質を向上させます。



オペレーション

- 何度も同じ内容を記載している
- 案件の最新状況が分からない
- 営業プロセスがつながっていない



コミュニケーション

- チーム作成や報告に時間がかかる
- 作業依頼しても完了連絡がない
- スケジューリングや会議招集が手間



ドキュメンテーション

- 関連ドキュメントが散在
- ドキュメント収集やマージが手間
- ドキュメントの版管理が煩雑

営業担当者の本来のミッションである顧客対応業務に十分な時間が割けない

- 多重入力の解消
- 情報の一元管理による最新状況把握のスピードアップ
- 各営業プロセス内およびプロセス間をシームレスに接続
- 各種報告業務がボタン1つで可能
- 作業依頼対応内容や承認結果確認をプッシュ型へ
- スケジューリングや会議招集の迅速化
- 案件関連ドキュメントをTeamsのファイル領域に集約
- ファイル領域内の検索性向上・共同編集により作業効率アップ
- 簡易なバージョン管理

現場での対応を効率化することで、顧客要望への対応を迅速化し、かつ対応品質も向上させる

Sales excellenceの全体像

Sales excellenceは、コラボレーションツールを業務のフロントに据え、社内に散在する情報を集約化し、社内調整作業などのコミュニケーション負担を軽減することで、営業担当者の業務効率化を実現します。

	案件登録	提案	社内調整	提示	クローズ
営業プロセス	顧客からの引合を受け、案件登録と上長への情報共有を行う	提案に必要な社内関係者をアサインし、会議招集および提案書作成のため役割分担を行う 提案書を作成し、顧客へ提案を行う	提案内容に基づき、社内関係者へ見積・設計といった各種依頼を行い、回答を得る 見積内容に基づき、上長からの承認を得る	顧客へ見積金額や設計内容を提示し、合意を得る	提示結果を記入し、関係者へ共有する 営業活動をクローズする
顧客	✓ 情報提供 ↓ ヒアリング	✓ 提案内容確認 ↓ 合意		✓ 確認 ↓ 合意	
営業担当者	✓ 案件登録 ✓ 情報共有	✓ 関係者アサイン ✓ 会議招集 ✓ 提案書役割分担 ✓ 提案書作成 ✓ 提案	✓ 各種業務依頼 ↓ ✓ 内容確認 ✓ 見積申請	✓ 提示	✓ クローズ ✓ 報告
マネージャー	✓ 内容確認	✓ 提案書作成 ✓ 提案書レビュー	✓ 見積承認		✓ 結果確認
社内関係者		✓ 提案書作成 ✓ 提案書レビュー	✓ 内容確認 ✓ 見積、設計、サンプル・デモ作成など		✓ 結果確認

Teams (Slack)をフロントツールとしてSalesforce (Dynamics365)に情報蓄積・最新情報確認

Sales excellenceのイメージ

私たちが提供するソリューションにおいては、Teams等のコミュニケーションツールに営業支援システムの画面を埋め込み、コミュニケーションツールと営業支援システムを一つのアプリケーションのように利用します。営業支援システム上でのアクションをトリガーとし、コミュニケーションツールへ通知を行います。通知上でアクションを行うことで、営業支援システムへ情報を返すことも可能になります。

Teams機能によるファイルタブ内のフォルダにて、各案件ごとに利用するドキュメントを一括管理します。

チーム作成、報告、申請作業を営業支援システム上のボタン1つで行い、コミュニケーションツールへ自動連携します。

営業領域の全ての業務プロセスをコミュニケーションツール上で行うことで、コミュニケーションと業務プロセスがつながります。

各案件専用のTeamsチームに上長承認依頼や作業依頼、作業完了報告や結果報告等の通知が自動で行われます。

Sales excellenceの実現ステップ

Teams等のコミュニケーションツールおよび営業支援システム（Salesforceを例示）導入済み企業における、Sales excellence実現のためのソリューション導入時のスケジュールとタスク例は以下のとおりです。

	N月				N+1月				N+2月			
	W1	W2	W3	W4	W1	W2	W3	W4	W1	W2	W3	W4
共通	アセット適用調査		要件定義 (機能/非機能)									導入準備
Salesforce					設計		実装		テスト			
マイクロソフト社 クラウドソリューション					設計 環境設定(Azure)		実装		テスト			

主なタスク	タスク	詳細
共通	アセット適用調査(Fit&Gap)	Salesforceのカスタマイズ状況、周辺環境の調査とアセット適用範囲の確認
	要件定義(機能)	業務フロー整備、イベントと連携内容の定義
	要件定義(非機能)	Azure環境設定のための非機能要件整理(セキュリティ、ログなど)
	導入準備	トレーニング、モジュールリリース
Salesforce	設計	画面・フロー・トリガー設計
	実装	画面・フロー・トリガー実装
	テスト	各イベントごとの連携テスト
マイクロソフト社 クラウドソリューション	設計	Service Bus、Logic Apps、Functions、Teams、SharePoint、Application Insights
	環境設定	Azure各種環境設定
	実装	Service Bus、Logic Apps、Functions、Teams、SharePoint、Application Insights
	テスト	各イベントごとの連携テスト、ログ出力、権限

お問い合わせ

PwCコンサルティング合同会社
〒100-0004 東京都千代田区大手町1-2-1 Otemachi One タワー

PwCコンサルティング合同会社のご紹介

PwCコンサルティング合同会社は、経営戦略の策定から実行まで総合的なコンサルティングサービスを提供しています。PwCグローバルネットワークと連携しながら、クライアントが直面する複雑で困難な経営課題の解決に取り組み、グローバル市場で競争力を高めることを支援します。

© 2023 PwC Consulting LLC. All rights reserved. All rights reserved.

PwC refers to the PwC network member firms and/or their specified subsidiaries in Japan, and may sometimes refer to the PwC network. Each of such firms and subsidiaries is a separate legal entity. Please see www.pwc.com/structure for further details.

This content is for general information purposes only, and should not be used as a substitute for consultation with professional advisors.

02462302