

3分で読める！インサイドセールス紙面講座

インサイドセールスの 顧客管理(CRM) 基礎編

取得すべき情報は3つ！

営業に必須のCRM

営業現場における顧客情報の管理や活用がここ数年で一気に一般化してきています。その背景には、SFA / CRMシステムの普及があります。

SFAとは、Sales Force Automation略ですが、発祥はアメリカで、離職率が高い米国企業において、営業プロセスを確立、管理し、人が入替わってもセールスの品質を維持しようというコンセプトを表す言葉でした。

今ではこれを実現するツール・システムそのものを指すようになりましたが、商談の進捗管理と商談化した顧客の情報を管理する意合いが強く、**営業の行動管理重視型のシステム**です。

最近では、より有効な営業活動や販促活動が行えるよう分析したり、見込顧客を抽出するデータベースマーケティングなど、営業管理より、顧客分析・管理に重きがおかれます。

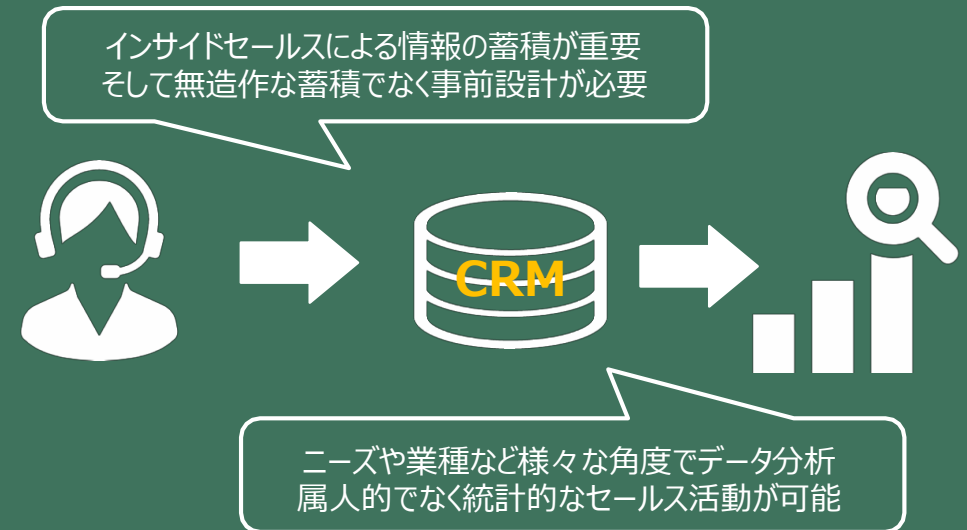
インサイドセールスはSFAより、顧客管理、すなわちCRMがベースにあります。CRMとはCustomer Relationship Managementの略で、顧客との関係構築を軸にした経営手法です。

ちょうどSFAがコインの表面だとすれば、その裏面がCRMであり、SFAが営業活動がどのような状態にあるかを把握するものだとなれば、CRMは顧客がどのような状態かを把握し、情報として蓄積、管理、活用することです。

SFAもCRM表裏一体ですから、目的は同じで、**売上・利益向上**を目指したものです。

また、どちらも「**情報**」が共通するキーワードです！

そこで、営業活動の情報や顧客情報をどう活用するかということが重要になってくるわけですが、それ以前に**活用できる情報が蓄積されている**ということが前提になります。



取得すべき情報の種類

CRMの分析に情報の蓄積が必要とは言っても、対応履歴をつらつらと記録していても役立ちません。誰が、いつ記録を残しても、遡っても分析できるように事前設計しておくことが重要です。



プロフィール情報

企業名、住所、電話番号、氏名、メールなど連絡先
業種、従業員数、売上規模などの基本的な情報

※頻繁に変わるものではなく、年に1度もしくは数回確認すれば良いもの



プロファイル情報

ニーズ、興味・課題、現利用状況、決済フロー、他社検討状況
予算、検討タイミングなど、状況に応じて水物である情報

※常に変化しており、この情報を逃すと、気づくと競合他社に決まっていた！ということに・・・



コンタクト情報

担当者、その他の関係者含めた顧客との接点履歴
今後のToDo事項、次回アクションの漏れがないように

※情報の共有をし誰が対応しても同じ品質で顧客に接することができるように
また、今すぐでない見込客にも継続的にアプローチできるように



成功の鍵を握るのはプロフィール情報

3つの情報が蓄積され、それらをマトリックスの如く組み合わせ検索ができ、いつでも活用できるよう鮮度が保たれた状態であることが重要です。

とりわけ、プロフィール情報は重要で、これらを管理し、いつでも活用できる状態にしておくには、コツやノウハウが必要になってきます。

四季報などに付属しているデータを購入したり、ちょっと調べれば、ある程度のプロフィール情報は簡単に手に入ります。しかし、プロフィール情報は、その企業にとって何がプロフィール情報なのか、またそれをどうやって収集し、どのように活用するのかを見定めなければ、蓄積していくことはできません。

数十年前ならここまでの情報はなくても良かったのかも知れません。近年、顧客は多様化していますので、プロフィール情報だけで顧客を見ていては、効果的な営業活動、販促活動はできません。

モノや情報が溢れ、競争が激化し、商品だけで差別化を図ることはどんどん難しくなっています。そして、売り方自体、サービスの提供の仕方自体を問われ、商品やサービスを提供する側が顧客のことをよく知らなければ提案すらできない時代になっています。

インサイドセールスしか取得できないプロフィール情報

しかも、**このプロフィール情報は、インサイドセールスでしか取得できません。**どれだけウェブマーケティングに力を入れても、誰も自動的に予算や検討している他社情報を教えてくれません。

ここにデジタルマーケティングの限界があります。一对多数では、プロフィール情報は蓄積できない。一对一のコミュニケーションを通じるしか道は無いのです。

売れる営業マンは、このことを理解しているはずですが、これを個人・属人的に終わらせず、マーケティング部門やインサイドセールス部門など会社全体で組織的に理解・把握し、活用していくことが求められています。

これにより組織的な営業力で顧客へアプローチできるからです。

SFA / CRMシステムを導入を検討する場合、あるいは既に導入済の場合でも、この3つの要素が含まれているか、是非、確認してみてください。

【作成者】
アイセールス株式会社
TEL 03-4405-6609

BtoBインサイドセールスなら