タイトル： **テレワーク、リモート営業に必要なシステム環境をスピーディーに構築する方法**

**0.導入文**

営業部門でテレワーク・リモート化を進めるためには、ICTの活用が必須です。また、ICTツールはクラウドを前提とし、複数のツールを組み合わせることで利便性が向上します。ここでは、テレワーク・リモート営業に向けた環境を迅速に構築するためのシステム・構築方法について解説しています。

**1.営業のテレワーク・リモート化に有効なシステム**

営業部門のテレワーク・リモート化では、「情報が一元化されていること」「リアルタイムに共有できること」「コミュニケーションが円滑に進むこと」が大切です。これら3つの要素を実現するためには、以下のようなシステム・ツールが役立ちます。

**○SFA（Sales Force Automation）**

SFAは「営業プロセスの自動化と可視化」を促進するシステムです。SFAの代表的な機能としては以下のようなものが挙げられます。

・顧客管理機能：新規顧客および既存顧客の情報、商談履歴などを管理する機能

・案件管理機能：営業の開始から受注までのプロセスを案件単位で管理する機能

・活動報告機能：営業日報や月次報告などの書類を電子化し、効率的な報告をサポートする機能

・各種ドキュメント発行機能：見積書、請求書などを発行する機能

・コミュニケーション機能：打合せや提案、プレゼンテーション、セミナーをオンラインで実現する機能

・勤怠管理：営業担当者の勤務実績を一元的に管理・集計する機能

・レポーティング機能：期ごとの達成度合いなどをグラフ化し、レポートとしてまとめる機能

こうした機能を活用することで、顧客情報の管理と営業プロセスの可視化が進みます。また、担当者ごとの行動状況が詳しく共有されるため、二重対応によるミスの防止や部門内連携の円滑化、インサイドセールスへ対応などにも役立つでしょう。

**○CRM（Customer Relationship Management）**

CRMは、「顧客に関係する種々のデータを一元的に管理する」システムです。顧客の属性・購入履歴・問合せ履歴などを併せて管理し、顧客ニーズやインサイトの発掘を進めることができます。かつてはマーケティング部門での活用が主流でしたが、近年はマーケティング・営業を一貫して行う企業が増えたことから、営業部門でも導入が進んでいます。以下は、CRMが持つ機能の一例です。

・顧客情報、対応履歴管理機能：顧客の属性や問合せ履歴などを管理する機能

・顧客データ分析：問合せ、商談、契約および購入履歴を蓄積し、顧客ニーズやインサイトの発掘につなげる機能

・マーケティング支援機能：メルマガの発行やキャンペーン実施と効果測定などをサポートする機能

・他システム連携機能：ERPやSFAと連携し、製品情報や顧客情報の相互利用を可能にする機能

CRMは顧客接点から得られたデータを集約できるため、営業対象の輪郭をはっきりと浮かび上がらせる効果があります。また、ERPとの連携で顧客に提供する情報の精度を高めたり、SFAとの連携でより受注しやすい製品・サービスを特定したりと、営業プロセス全体の強化を図ることができます。さらに、企画製造部門やマーケティング部門、CS部門などとの情報共有も可能です。

**○ERP（Enterprise Resource Planning）**

ERPは、企業内に存在する経営資源（人材・製品とサービス・資金・情報）を一元的に管理・可視化する仕組みです。企業内の資源がどこにどれだけあるかを常に把握できるため、経営判断の一助として活用されています。ERPの代表的な機能は次のとおりです。

・契約、受注管理機能：見積もり段階から受注までを管理する機能

・在庫、購買管理機能：受注した製品の在庫状況や購買状況を管理する機能

・生産計画機能：製品の生産計画を調節、可視化する機能

・会計管理機能：予算、支出などを集計し財務会計や管理会計用のデータへ変換する機能

・人事給与管理機能：従業員の配置や移動状況、給与情報などを管理する機能

営業部門でERPを活用するメリットは「自社製品、サービスの基礎的なデータがリアルタイムに確認できる」ことです。営業担当者が直接ERPを参照することは稀かもしれません。しかし、ERPにはリアルタイム性の高いデータが保管されているため、これを活用しながら顧客に対して常に最新の情報（納期、数量、製品の仕様など）を提供できるようになります。

**○グループウェア**

グループウェアは社内の事務作業や連絡・報告を円滑に進めるためのツールです。特に複数人が共同で行うコラボレーション作業の効率化や、情報共有の円滑化に効果があります。また、経費申請や勤怠申請などのワークフローを可視化したり、申請と承認作業を効率化したりといった使い方も可能です。テレワーク特有の非対面環境であっても、オフィス出社時と同様に社内業務を進めることができます。

**○ビデオコミュニケーションツール**

ビデオコミュニケーションツールは、遠隔地同士での対面コミュニケーションを可能にするツールです。テレワーク・リモート営業において最も利用頻度が高い仕組みと言えるでしょう。一般的には、次のようなツールがあります。

・Web会議システム：ビデオ通話機能や資料共有機能を備えた複数人参加型のツール

・オンライン商談ツール：One on Oneの利用を想定した資料共有機能付きのビデオ通話ツール

・ビデオ通話機能付きリアルタイムチャット：リアルタイムチャットにビデオ通話機能が付与されたツール

ビデオコミュニケーションツールは、オンラインで顔を合わせた会話を行いつつ、資料共有が行えるため、対面営業に近い感覚を維持できます。

**2. 営業のテレワーク・リモート化をスピーディーに進めるには？**

次に、営業をテレワーク・リモート化するための手順について解説します。

**○テレワーク・リモート対応システム構築の基本**

システム構築においては、「対象業務の選定」と「システム選定」という2つのステップがあります。これらをスムーズに進めることで、質の高い仕組みをスピーディーに構築することが可能です。

●対象業務の選定

まず、営業部門の業務のうち、オンラインに移行させるものを特定します。一般的にオンライン化される業務としては「営業日報などの報告業務」「見積書、請求書などの書類作成業務」「顧客情報の保管、更新業務」「案件の進捗状況の共有」「営業部門内でのコミュニケーション」などが挙げられるでしょう。また、オンラインへ移行する業務の優先度や時期なども計画しておきたいところです。ビッグバン的にオンライン化を進めても良いのですが、現場の抵抗やトレーニング期間を考慮するならば、部分的かつ段階的な移行がおすすめです。

●システム選定

対象業務の選定が完了した後は、システム選定に入ります。業務の種類や範囲に適したシステムを選んでいきましょう。

例えば、社内の営業事務（アポ取りの履歴や商談管理、予実管理など）のみをオンライン化する場合は、SFAのみで事足りるケースが多いです。しかし、社内外の共同作業やコミュニケーションを含める場合は、グループウェア・ビデオコミュニケーションツールの活用が必須になるかもしれません。

さらに、認識のズレを防ぐために情報共有や数値情報の可視化なども組み込みたいところです。そのためには、SFAやCRM、ERPが持つリアルタイムで一元化されたデータが役立ちます。

**○スピーディーかつ利便性の高いシステムを作るには？**

利便性と利用開始までの時間を重視するならば、クラウド型システムの導入がおすすめです。クラウド型システムは、ハードウェア調達や回線敷設が必要なく、稼働までの時間を大幅に削減できるからです。同程度の機能を持つシステムを構築する場合のコストを比較すると、オンプレミス型の半額以下におさまることも珍しくありません。また、機器の保守作業やソフトウェアバージョンアップ作業はベンダー側が担うため、専門の担当者（IT人材）がいない状態での運用も可能です。クラウド型システムは、テレワーク環境構築のスピードと利便性を両立させるための最適解と言えるかもしれません。

●複数のシステムを連携させる

クラウド利用を前提としつつ複数のシステム（SFA、CRM、グループウェア、ビデオコミュニケーションツール）などを組み合わせることで、より利便性の高い仕組みができあがります。「SFA＝営業プロセスの効率化」「CRM＝顧客情報の管理と共有」という具合に、各システムはそれぞれ異なった強みを持っています。これらを連鎖させることで、高機能で使いやすいテレワーク・リモート営業環境が整うわけです。例えば「CRMに蓄積した情報をSFAと連携させて説得力のある提案書を作る」「グループウェアからCRMに情報を送信し、部門全体でリアルタイムな情報を共有する」といった仕組みは、システム連携によって比較的簡単に実現できます。

**3.コスト・スピード・質を兼ね備える「オールインワンツール」も**

前述したように営業部門のテレワーク・リモート化では、「クラウド利用」「複数のクラウドシステムを連携させる」ことが最適解のひとつです。ただし、以下のような課題が発生する可能性も否定できません。

**○複数システムの連携で発生する課題**

複数のシステムを扱うことで、システムごとの操作方法や契約形態などを把握・管理する人材が必要なる場合があります。また、API連携によってシステムをつなぐ場合は、連携仕様の把握と調整を行うこともあるでしょう。連携仕様の把握と調整には、IT人材の確保が必要になるかもしれません。近年はIT人材が不足しており、かならず調達できるとは限りらない状況です。さらに「使う機能」と「使わない機能」が事前にわかりにくいため、余計な機能に料金を支払ってしまうリスクもあります。

**○クラウド化＋連携完了済みの“営業向け”オールインワンツール**

そこで、営業部門のテレワーク・リモート化に必要な機能を統合した「クラウド型オールインワンツール」に目を向けてみてください。クラウド型オールインワンツールは、ERP・SFA・CRM・グループウェアなどの機能のうち、使用頻度が高いものが統合されたツールです。各システムが持つ営業部門向けの機能を、低コストで無駄なく、ピンポイントで活用できるという強みを持っています。

●テレワーク・リモート営業向けオールインワンツールの機能

以下は、クラウド型オールインワンツールが持つ機能の一覧です。

・スケジュール管理

・商談履歴管理

・ワークフロー管理

・顧客管理

・問合せ管理

・見積管理

・案件管理

・原価管理

・請求書発行

・レポート

・資料共有

このようにオールインワンツールには、SFAが持つ「商談履歴管理」やCRMの「顧客管理」、ERPの「原価管理」、グループウェアの「ワークフロー管理」などが統合されています。クラウド型オールインワンツールならば、システム連携における課題に労力を奪われることなく、利便性の高い環境がスピーディーに構築できるのです。

**4.まとめ**

ここでは、営業部門のテレワーク・リモート化に必要なシステムや、迅速に構築する方法などを解説してきました。営業部門のテレワーク・リモート化は、クラウド活用が最適解のひとつです。ただし、システム連携で課題が発生するかもしれません。その場合は、クラウド型オールインワンツールの導入も視野に入れてみてはいかがでしょうか。