

Vice President Sales Operations, Evan Randall

---

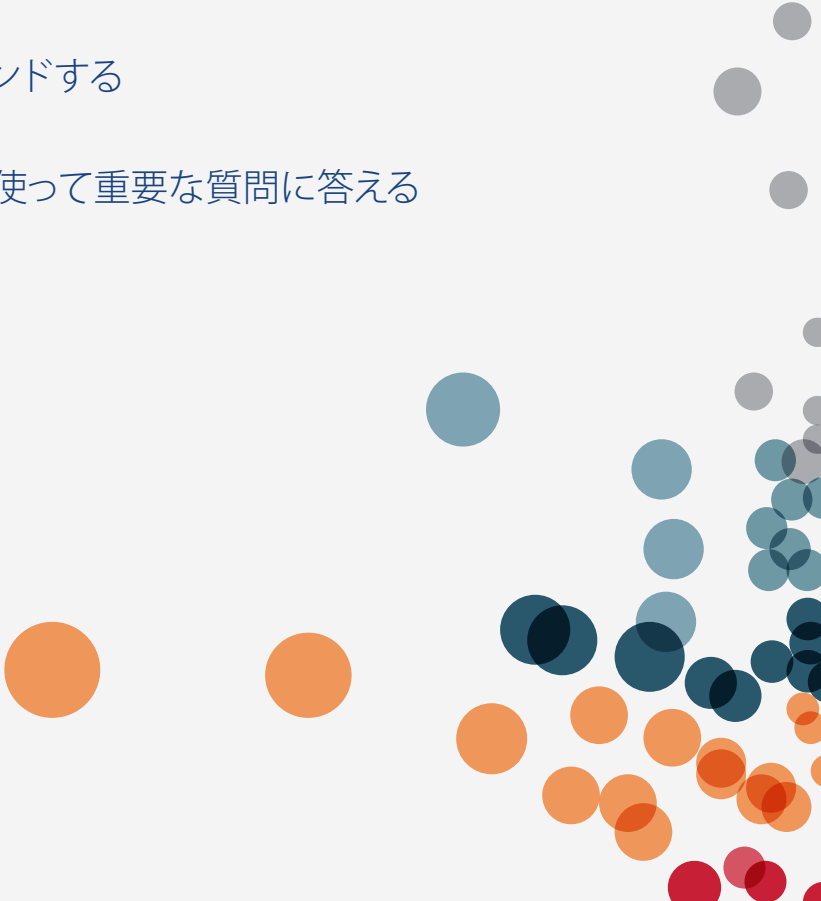
# Salesforce データを最大限活用する 5 つの方法

データがなければ、ノルマを与えられた他の営業担当者とは何も変わりません。きつい表現ですが、データなしに売上を上げるための確実な判断をすることはできません。営業指標としては、パイプラインから収益までの全段階が重要といえます。営業活動で確実な判断を行っていくためには、すばやく簡単に使うことができ、データ全体とシームレスにやり取りできる分析ソリューションが必要です。

営業データの分析において、ワークフローの全段階で時間を節約することは基本と言えます。営業データにインパクトを持たせるためには、複雑なデータセットにアクセスして分析を行い、インタラクティブなダッシュボードをパブリッシュして組織全体でそれを共有するまでのプロセスと、インサイトから意思決定までのプロセスが迅速でなければなりません。

**Salesforce** は、ビジネスの世界で最も多く使われている CRM (顧客関係管理) ツールであり、**Salesforce** によって収集されたデータは、営業組織全体における意思決定に不可欠なものです。

**Salesforce** データのパイプラインを強化するための 5 つの方法を紹介します。

1. どこからでもデータに接続する
  2. Salesforce データを他のデータとブレンドする
  3. より優れたビジュアライゼーションを使って重要な質問に答える
  4. フィールドでデータを使用する
  5. 外出先でもデータを使用する
- 



- ▶ Citrix がSalesforce で営業インタラクティブメトリックスを使用可能にした方法については、このウェビナーをご覧ください。

## どこからでもデータに接続する

Salesforce がクラウドを創りました。そしてそのクラウドは、データへのアクセスと分析を行うのに適した場所です。しかし、そのような場所はクラウドだけではないことを忘れてはいけません。

過去には組織の営業および経営に関するすべてのデータを 1 か所に集めることが求められるような時代もありましたが、そのようなニーズはなくなりベストプラクティスとは言えなくなりました。現在では、クラウドベースでの分析環境の導入は、信頼性、性能、柔軟性の観点からオンプレミスでの導入と同等であり、クラウドもデータの保管に適した場所である点を忘れてはいけません。クラウドベースとオンプレミスの両環境でデータにアクセスして活用できることが新しいベストプラクティスであり、両環境をシームレスに統合し、データの自動更新を実装することで、常にダッシュボードで最新のデータを使用することが可能になります。

世界的なソフトウェア企業である Citrix は、営業指標や成績指標などのデータへのアクセスを営業担当者に与えて、彼らの業務管理を支援したいと考えていました。Citrix の営業担当者達は毎日 Salesforce.com にアクセスしサービスを使いこなしていましたが、そこでデータや指標を活用していたわけではありませんでした。

「Citrix では、データがさまざまな場所に散在しています。Salesforce.com では、そこで商談の情報や見通しを管理しています。売上や注文情報は SAP 社の ERP システムで、売上目標や成果報酬はクラウドプロバイダの Callidus で管理しています。これらのシステムをすでに構築していたので、データの統合とビジュアル化は Salesforce.com ポータルで行うことにしました。」と Business Operations 部門の Senior Director である Kevin Sonsky 氏は語ります。



すべてのデータを活用して Citrix はインタラクティブなダッシュボードやレポートを作成し、Salesforce 内にビューを埋め込むことを行っています。

Salesforce 内ですべてのデータを利用し、データが本来持つ可能性を引き出しましょう。データがどこにあるか、クラウドかオンプレミスかは関係ありません。

## 2.

### Salesforce データを他のデータとブレンドする



▶ ブレンドしたデータを使ったビジュアライゼーションを Salesforce Canvas に埋め込む方法を、3分のビデオでご案内しています。

前述のように、複数のデータソースに接続することが重要です。営業データは、他に営業担当地域や会社の情報、マーケティングデータがなければ、その価値を引き出すことはできません。それでは限られた範囲の意思決定にしか役に立たないからです。つまり、他の重要データに接続すればよいということではありません。営業データを他のデータと組み合わせブレンドすることで初めて、データの価値を最大限に引き出すことが可能になります。

共通フィールドで複数のデータを結合することで、見込み、営業パイプライン、アカウント、営業成績、営業プロセスの目標達成率など、全体的な一つのビューで見ることができるようになります。

データの保管場所、タイプ、分析ソリューションにかかわらず、組織のすべてのデータをアクセス可能にし、組み合わせや結合ができるような状態にしなければなりません。

Salesforce データと他のデータを組み合わせる (ブレンドする) ことのメリットを紹介します：

- Salesforce データと製品データをブレンドし、製品の収益性を見る。
- 営業担当地域の計画を Salesforce データと合わせて、「What if」分析を行い、複数の基準でその地域を評価する。
- Salesforce データをマーケティング活動および顧客サポートデータと組み合わせ、あらゆる角度から顧客を把握する。
- Salesforce データと人口統計をブレンドし、市場の動向や新しい商機を理解する。
- Salesforce データと、エクセルシートのデータを結合して、その時持った疑問に対する答えを見つける。

インタラクティブテクノロジー企業である Rosetta Stone は、Salesforce データをもっと有効活用する必要があると考え、営業、顧客、財務などのデータと Salesforce データをブレンドすることを始めました。

「Salesforce は、リード (潜在的需要) と商談の管理を行うツールですが、財務記録システムではありません。そこで、当社の記録システムの財務データと Salesforce データをブレンドし、チームが全体的な動向と締結しやすい商談を把握できるようにしています。」と Rosetta Stone の Senior Business Intelligence Architect、Joseph Bertram 氏は説明します。

「『わあ、こんな観点で Salesforce データを見たことはない!』と言うでしょう。」

—Rosetta Stone, Joseph Bertram 氏

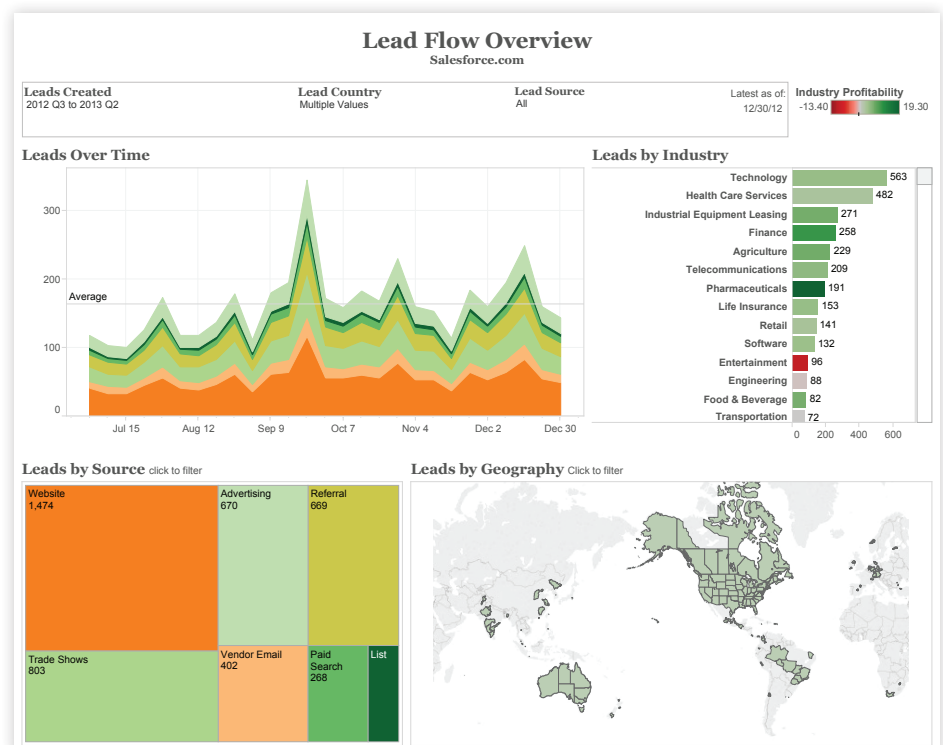


▶ データをブレンドして、あなたの質問に対する答えを見つける方法をご覧ください。

Rosetta Stone のチームは、データをブレンドすればするほど、「うーん、なるほど」と思うことが多くあったそうです。賢い組織は、他のデータ資産と合わせて Salesforce データを活用し、全体像から得られた気づきやインサイト（データを洞察することで得る価値）を意思決定に繋げています。

Salesforce データを柔軟にモバイル分析できることのメリットは、数秒で情報を得て、数分でインサイトを得られることがあります。

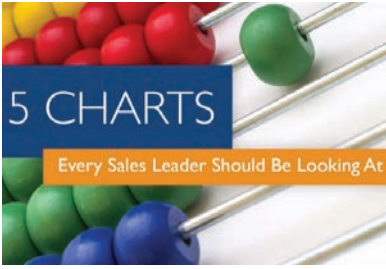
Salesforce データをビジネスインテリジェンスに活用するには、外出先からでもすぐにモバイル分析を行えるようにすることが重要です。大きなビジネスインパクトをもたらすには、複雑なデータセットに接続して分析し、インタラクティブなダッシュボードを編集してパブリッシュするまでのプロセス、そしてインサイトを得てから意思決定を行うまでのプロセスが迅速でなければなりません。



Salesforce.com から引き出したデータをもとに、このダッシュボードは、リードについての最新情報をさまざまな観点から提供しています。この情報によって、時機に応じた営業活動を適切に行うことができるようになります。

左上のビューは、リード生成実績の全体像を、国と時期ごとに分けてわかりやすく表示しています。その他のビューは、リードの業種、リードソース、国によって分析したものです。これら3つのビューは、それぞれに対するフィルターの役割もしています。ダッシュボードのタイトルの下にあるフィルターパネルは、時間、リードの国およびリードソースによってフィルタリングします。

このダッシュボードをクリックし、実際に操作して詳細をご覧ください。



- ▶ 営業の進行状況を標準レポートで評価・モニタリングするのは、結果を出す営業リーダーとして十分とは言えなくなりました。営業データをビジュアル化する5つのベストプラクティスの具体例をご覧ください。

### 3.

## より優れたビジュアライゼーションを使って重要な疑問に対する答えを見つける

グローバルや地域あるいは個人レベルでの、収益、売上目標、ターゲット、トランザクションについての重要な疑問に対する答えを見つけたい際には、さまざまなビジュアライゼーションを使って分析を行う自由と柔軟性が必要です。現在の市場の多くのソリューションで提供されている営業チャートは、定番のものばかりに限られています。データからしっかりと価値を引き出すには、ターゲットに対する進行状況を示すブレッドグラフや、地域別 KPI マップ、販売見通しや計画のための季節性タイムトレンドなどの、高度なビジュアライゼーションが複数必要です。

営業ビジュアライゼーションを作成する場合は、下記の点を含めることをお勧めします。

- バラエティ

すべてのビジュアライゼーションが、円グラフまたは棒グラフでなければいけないわけではありません。数字でもビジュアライゼーションでも写真でも、人間の脳は一つひとつを一塊の情報として処理します。そのため、データを理解してそこに意味を見出す際の処理速度は、ダッシュボードでたくさんのグラフやチャートを使って視覚的に表示したときのほうが劇的に速くなります。

ダッシュボード内で複数の種類のビジュアライゼーション、色、フィルターを使用することで、営業パイプラインの全体像をすばやく理解・共有でき、一般的なレポートでは見つけづらい問題点やその真相を探ることができます。

- 最新データの利用 & インタラクティブティ

重要な会議ですぐに答えが必要ですか？

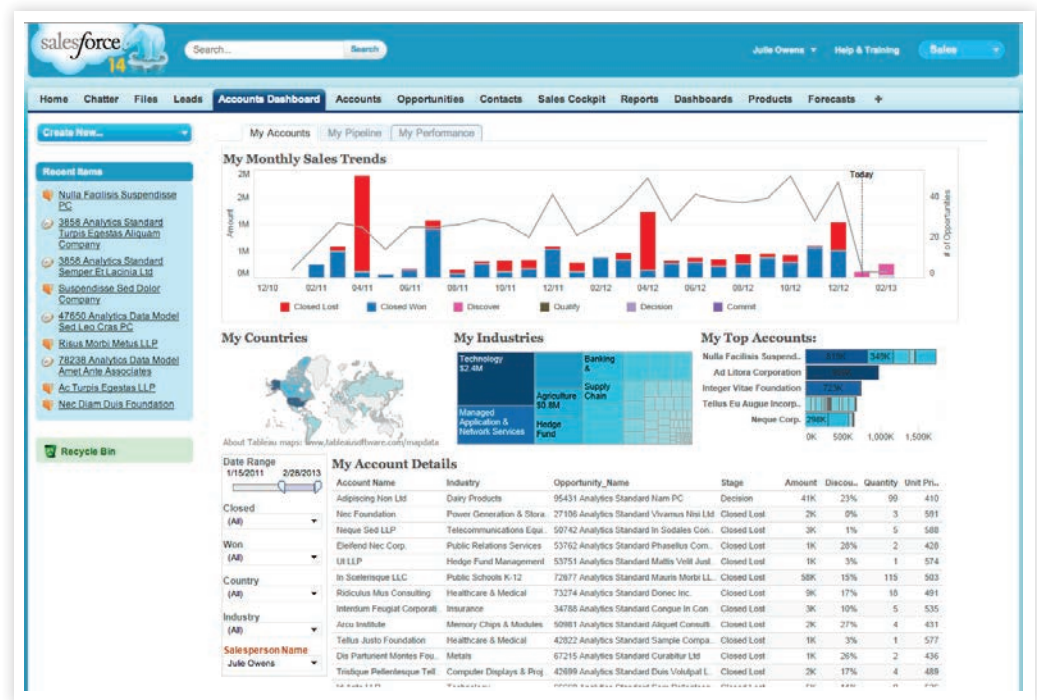
使用するデータには、この四半期、今週、この1時間、あるいは30秒前のデータなどが挙げられます。リアルタイムのデータは間違いなく営業活動を高めてくれるはずです。

ライブデータを使用したインタラクティブなダッシュボードにより、ビューのフィルタリング、パラメーター調整、即時計算、参照元データ検証のためのドリルダウンなど、基本的な分析タスクが行えます。マウスを数回クリックするだけで、知りたかった質問に対する答えが即座に得られます。



- 先の見通し

ビジュアライゼーションを活用して季節的な影響のタイムトレンドを見ることで、適切な予想や計画を立てることが可能になります。成果が低かった過去の四半期や、夏の落ち込み、年末の伸びについて、データを当てはめて意思決定を行います。



インタラクティブなビジュアライゼーションを Salesforce アカウントダッシュボードに追加することで、インサイトを得てから行動に移すまでの時間が短縮されます。

## 4.

### 外出先でもデータを使用する

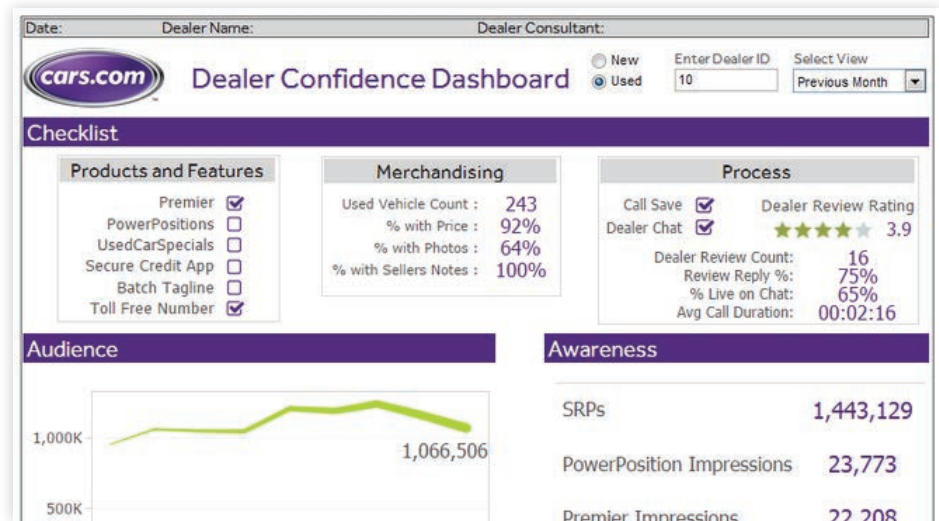


- ▶ 現場でデータを活用することで、Cars.comの営業チームがどのように強化されたかをご覧ください。

机で働く時間が減っているのに、人はそれでも多くの仕事をこなしています。それは外出先でも十分なデータを得ることができるからです。モバイルアプリケーションの主要な役割の一つは、オフィスにいなくても仕事を行えるようにサポートすることです。営業担当者の場合、現在どのアカウントが活発で、どの商談に的を絞るべきかという問いに対して即座に答えが得られることは、契約数の増加を意味します。毎日あるいは毎時で行われる ETL 処理のために、オフィスに座っている時間はありません。

良いニュースとして、何年も前に登場した分析ツールのモバイルソリューションは、ついにビジネスユーザーが使用できるレベルまで成熟しました。モバイル分析は、制限の多いスタンドアロン型のアプリケーションから、Salesforce とシームレスに統合できる分析ツールに変化を遂げました。言い換えると、モバイルを使用する担当者は外出先で分析を行えるようになり、さらに多くの人々がモバイルを使うのに伴って、ベンダーはより自然で直感的なインターフェイスを提供するようになってきました。

Cars.com の営業チームは 600 人からなり、Salesforce データを始め複数のデータへのアクセスを必要としています。Cars.com は、必要な情報を得るためのレポートの作成や複数のシステムへのログインで営業チームの時間を使いたくないと考えています。そこで Salesforce などのデータに柔軟にアクセスでき、タイムリーな最新のデータを使ったビジュアライゼーションとダッシュボードを提供できる高速なモバイル分析を採用しました。



これは Cars.com で構築されたサンプルダッシュボードです。

「午前9時、営業担当者が一日を始めるにあたり、顧客の最新情報を取り出してから仕事に取り掛かることができます。過去にはこういった情報は午後まで使用できませんでした。」と、Cars.com の Data Warehouse and Business Intelligence の Director、Kevin Wyderka 氏は語ります。



Salesforce データを柔軟にモバイル分析できることのメリットは、数秒で情報を得て、数分でインサイトを得られることがあります。

Salesforce データをビジネスインテリジェンスに活用するには、外出先からすぐにモバイル分析を行えるようにすることが重要です。大きなビジネスインパクトをもたらすには、複雑なデータセットに接続して分析し、インタラクティブなダッシュボードを編集してパブリッシュするまでのプロセス、そしてインサイトを得てから意思決定を行うまでのプロセスが迅速でなければなりません。



たとえば、Salesforce モバイルアプリケーションの標準ビューで商談を見ると、長い一覧が表示されて、そこから情報をかき分けてすぐにインサイトを得るのは困難です。

Salesforce の商談リストにブレンドしたデータとビジュアライゼーションを追加し、すべてを同じモバイルアプリケーションで見ることで、最近の成功した商談と失敗の商談の比較などの傾向をすぐに表示できます。重要な情報だけをぱっと見ることができるのです。

モバイルのビジネスインテリジェンスは、30年経った今、必要な時に必要な場所で情報を提供するという使命をついに果たしています。

「当社の営業担当者は、『人』を得意とするタイプで、『データ』タイプではありません。従来からあったデータを扱う煩わしさを取り除いてくれるツールを彼らに与えたら、データが情報に変わるのです。非常に便利です。」

—Progressive Insurance,  
Data analyst, Rohan Mandelia 氏

## 5.

### いろんなところにダッシュボードを公開する

営業担当者は一日中、タブレットや携帯電話、ノートパソコンを使っています。会議にも持って行き、外出先でも毎日活用しています。このようにモバイル端末を持ち歩くことで、外出する営業担当者たちは、机に座って仕事をしている人たちよりも、ソーシャルメディアを活発に利用する傾向があります。いろいろなところにインタラクティブな営業ダッシュボードを投稿することで、営業担当者のこういった特性を活用することができます。ダッシュボードは、Salesforce Canvas や Salesforce モバイルアプリケーションに直接埋め込むことができます。企業 Wiki への投稿、メールや Sharepoint、コミュニティフォーラム、パワーポイントにも埋め込みも可能です。こうすることで、常に真実を示す単一のデータソースを参照し、データを中心とした営業環境を作り出すことができます。

営業担当者は、ライブデータを使ったインタラクティブなダッシュボードで作業し共有することで、ソーシャルメディアを活用できます。ビューにコメントを入れることで、モバイル間、あるいはダッシュボードからオフィスのデスクトップに、シームレスに最新の情報を共有できます。どのモバイル BI ソリューションを使う場合も、会話のスピードに合わせるのに十分な速さが必要です。ビューがロードされる間、会話を止めて待つことはないからです。

Cars.com の Kevin Wyderka 氏は、データをビジュアル化することで、営業チームとやり取りする社内外の人たちが、データをより活用できるようになることに気がついていました。Cars.com は、サイト上での顧客の行動を収集分析することで、訪問者へのサービスを向上させることを目指しており、さらに、サイト上に有料で広告を掲載しているカーディーラーや自動車製造業者などが、成果を上げられるように同じアプローチを使用しています。最適化のために、Cars.com のファイアウォールの内外にかかわらず、多くのチャンネルに対して同じダッシュボードを投稿しています。

「自動車ブランドまたはディーラーシップとの取引の指標として、インプレッションやコンバージョンなど、消費者がサイト上で行う主なアクティビティを追跡しています。広告主のために作成した顧客ポータルに、ダッシュボードをパブリッシュできるようにしたかったのです。」と Wyderka 氏は話します。「さらに、当社の営業担当者のほとんどは Salesforce で作業するので、同じダッシュボードを Salesforce にもパブリッシュできるようにしたいと考えています。」と Wyderka 氏は説明します。

1つのダッシュボードで2つを満たす。データのビジュアライゼーションをどこでも投稿できる簡便さで、たくさんのメリットを得ましょう。

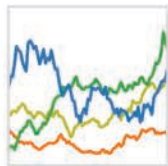
## まとめ

営業担当者よりも意思決定について理解している人はいません。現在の市場では、ビジネスのスピードは実際どのくらいなのでしょう。データに基づいた営業チームの特徴は、思考と同じ速度でデータを分析し、その内容を目で見て理解できることです。対象が複数の膨大なデータセットであっても、営業担当者とビジネスリーダーは、質問が浮かんだ次の瞬間にその答を得ることができます。

どのくらいの数字を達成できるのでしょうか？ どのような契約を成立させられるのでしょうか？ 現在どの地域が鍵となっているのでしょうか？ 意思決定を制限する必要はありません。営業活動において最大の成果を得るためには、担当者、業務プロセス、そしてとりわけデータに柔軟性と巧妙さが求められます。

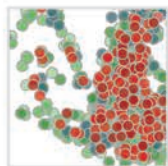
## Tableau について

Tableau は、営業分析のためのビジネスインテリジェンスにおいて革新的な新しいアプローチを提案しています。PC や iPad からシームレスかつ迅速に営業データに接続し、ビジュアル化、レポートの作成、共有を行えます。Salesforce.com に直接接続でき、他にデータベースを用意する必要はありません。Tableau ソリューションでは、セルフサービス型で使いやすい視覚的なデータダッシュボードを迅速に作成できます。プログラミングは一切必要ありません。無料トライアル版を [www.tableausoftware.com/ja-jp/trial](http://www.tableausoftware.com/ja-jp/trial) からダウンロードし、営業業務に Tableau がいかに役立つかを体験してください。



### その他のリソース

トライアル版 (無料) をダウンロード



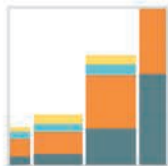
### 関連ホワイトペーパー

営業レポートとダッシュボードを使いこなす 8 つのヒント

営業リーダーが見るべき 5 つのチャート

LinkedIn はデータを利用してセールスを牽引する

Sirius Decisions アナリストレポート



### その他のリソースを見る

- ・製品デモ
- ・トレーニングとチュートリアル
- ・コミュニティとサポート
- ・カスタマーストーリー
- ・ソリューション

