

## CRM/SFA（営業支援システム）のユーザー調査で

「eセールスマネージャー」、**2年連続 総合満足度 No.1** を獲得！～「使い勝手」「業務改善満足度」「導入効果実感」「サービス満足度」「システム満足度」各項目で **No.1** ～

営業課題解決サービスを提供するソフトブレイン株式会社（本社：東京都中央区、代表取締役社長 豊田浩文、以下 ソフトブレイン）は、株式会社 ESP 総研（本社：東京都港区、代表取締役 村岡正悦）が実施した CRM/SFA（営業支援システム）に関するユーザー調査で、「eセールスマネージャー」が 2018 年に続き 2 年連続で「総合満足度 1 位（\*1）」を獲得したことをお知らせいたします。

## 2019年「CRM/SFA（営業支援システム）に関するユーザー調査」 38項目中37項目で No.1



  
使い勝手  
No.1

- ・インターフェースがわかりやすい
- ・スマートデバイスでも使いやすい
- …など**使い勝手に関する 9 項目で No.1**


  
業務改善満足度  
No.1

- ・日報報告が必要なくなった
- ・訪問すべき顧客が明確になった
- …など**業務改善に関する 9 項目で No.1**


  
導入効果実感  
No.1

- ・会議の回数が減った
- ・案件の獲得数が増えた
- …など**導入効果に関する 7 項目で No.1**


  
サービス満足度  
No.1

- ・サポートスタッフからの返事が早い
- ・定着支援に関するアドバイスが良い
- …など**サービスに関する 7 項目で No.1**


  
システム満足度  
No.1

- ・社内・部門内でシステムを継続利用したい
- ・他社や他部門に勧められるシステムだと思う
- …など**システムに関する 5 項目で No.1**

## ■ CRM/SFA（営業支援システム）に関するユーザー調査について

今回の調査は、市場調査会社の ESP 総研が行ったもので、国内の CRM/SFA 市場で代表的な製品である「eセールスマネージャー」、「Oracle CRM」、「Sales Cloud」、「Microsoft Dynamics CRM」、「SAP Digital CRM」を対象に、実際に CRM/SFA を利用している企業の経営者・営業担当者計 300 名に CRM/SFA の使い勝手や業務改善効果、導入効果、サービス内容、システム利用に関する 38 項目について、「かなりあてはまる（5 点）」、「あてはまる（4 点）」、「どちらとも言えない（3 点）」、「あてはまらない（2 点）」、「全くあてはまらない（1 点）」の 5 段階で回答していただきました。

（調査会社：株式会社 ESP 総研、調査期間：2019 年 5 月 15 日～2019 年 5 月 20 日）

一般的に、BtoB のソフトウェアの多くは BtoC のソフトウェアと比べて、デザイン・操作性・パフォーマンス・ユーザーエクスペリエンスが劣っており、ユーザーに不便を強いている側面があります。ソフトブレインでは、BtoB であってもユーザビリティを向上することで、直感的な操作が可能で、初めてでも使いやすく、使いたいというモチベーションを生み出すソフトウェアを目指すべきであると考え、「使い勝手 No.1 の CRM/SFA」をコンセプトにシステムの開発・強化に取り組んでまいりました。

また、CRM/SFA の活用がユーザーに定着しなければ意味がないと考えており、業界唯一 (\*2) の定着支援の専任チームによるサポート体制を構築。顧客基点でお客様の業務改善をサポートしています。

今回の結果は、当社の開発コンセプト及び定着支援チームによるサポート体制がユーザーの実感値として評価された結果と考えております。ソフトブレインでは、今後もユーザーに活用されるシステムの開発・ソフトウェア強化に取り組んでまいります。

### 国産 No.1 (\*3) & 定着率 95% (\*4) の CRM/SFA 「eセールスマネージャー」について



業種、業界、規模を問わず、各企業に合った営業プロセスが設計可能で、プロセス毎に計測、改善を繰り返しながらマネジメントを行う「プロセスマネジメント」で利益につながる仕組みを作ります。導入前後のコンサルティングサービスも充実しており、5,000 社を超える導入実績に基づくノウハウの提供や教育、システムの定着活用までのサポートなどお客様のニーズにあったサービスを提供し、定着率は 95% (\*4) を誇ります。

<https://www.e-sales.jp/>

\*1 CRM/SFA (営業支援システム) に関するユーザー調査において、当社が設定した『ユーザー』の満足度を判断するための 38 項目のうち、37 項目で 1 位だったことに基づく

\*2 無償の定着支援に関する有入サポート体制として (ライセンス数の制限有り、自社調べ)

\*3 IDC「国内 CRM アプリケーション市場シェア\_2017 年」より自社で推計

\*4 2018 年顧客支援チーム実績より

※記載された社名および製品名は各社の商標または登録商標です。

※掲載されている情報は発表日現在の情報です。最新の情報と異なる場合がありますのでご了承ください。

本ニュースリリースに関するお問い合わせ先

広報担当：荒川

東京都中央区日本橋 1-4-1 日本橋一丁目三井ビルディング 19F

TEL : 03-6880-9500 FAX : 03-6880-9501

MAIL : [press@softbrain.co.jp](mailto:press@softbrain.co.jp)