

2020年度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」3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により顧客の生産性最大化を実現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2020年5月に実施した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、2019年に続き3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。

■ 「2020年度CRM/SFA（営業支援システム）に関するユーザー調査」 39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
- ・情報や資料の共有がしやすい
- …など**使い勝手**に関して **10項目中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
- ・テレワークにも活用ができています
- …など**業務改善**に関して **10項目中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**に関して **7項目中7項目で No.1**

サービス満足度 No.1

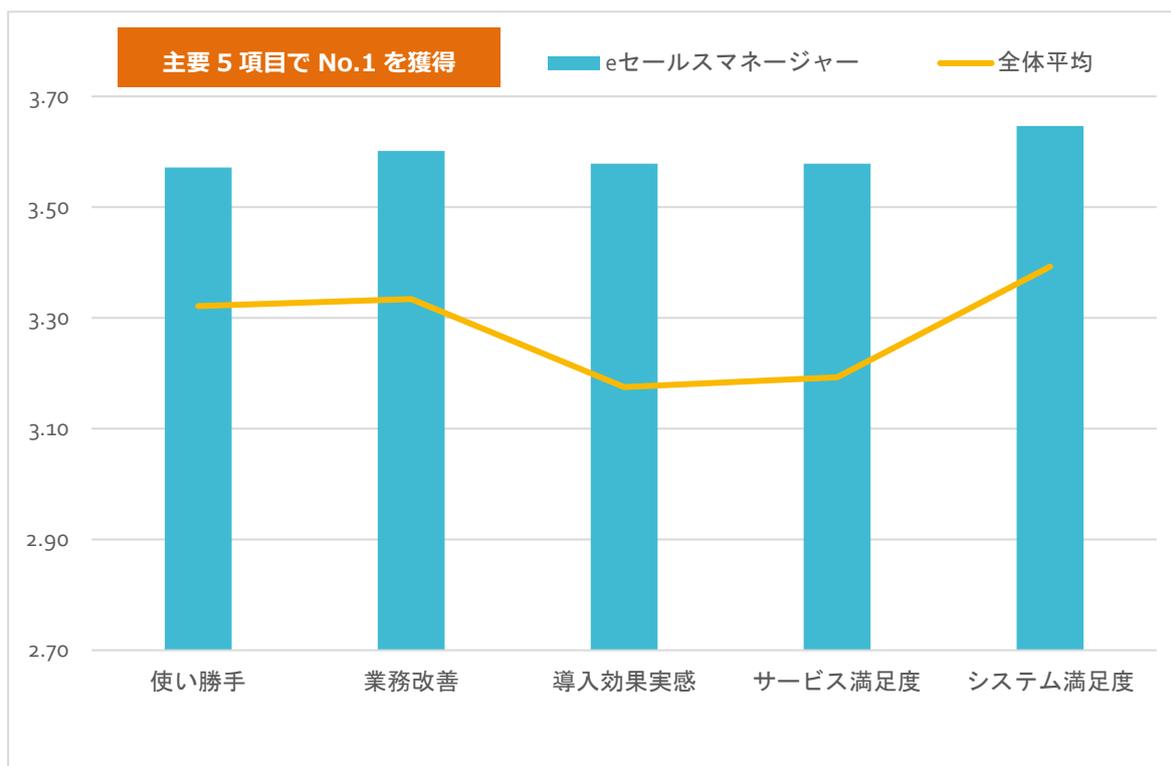
- ・サポートスタッフからの返事が早い
- ・定着支援に関するアドバイスが良い
- …など**サービス**に関して **7項目中7項目で No.1**

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**に関して **5項目中5項目で No.1**

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ツールを利用している企業の経営者・営業担当者計300名にCRM/SFAツール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39項目について、「とてもあてはまる（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。

その結果、ソフトブレインが提供する国産ベンダーNo.1（*2）CRM/SFA「eセールスマネージャー」が39項目中37項目で1位を獲得しました。



【2020 年度 CRM/SFA（営業支援システム）に関するユーザー調査概要】

調査期間：2020 年 5 月 25 日～2020 年 5 月 29 日

調査方法：WEB アンケート

調査会社：株式会社 ESP 総研

調査対象システム：Sales Cloud、Oracle CRM、e セールスマネージャー、Microsoft Dynamics CRM、SAP Digital CRM

調査対象：全国 20 代～60 代の男女／会社経営者・役員・団体役員、会社員・団体職員（派遣社員、契約社員含む）／該当 CRM/SFA の現利用者 300 名（1 システム 60 名ずつ）

■ 「e セールスマネージャー」は万全のフォロー体制で定着と活用を支援

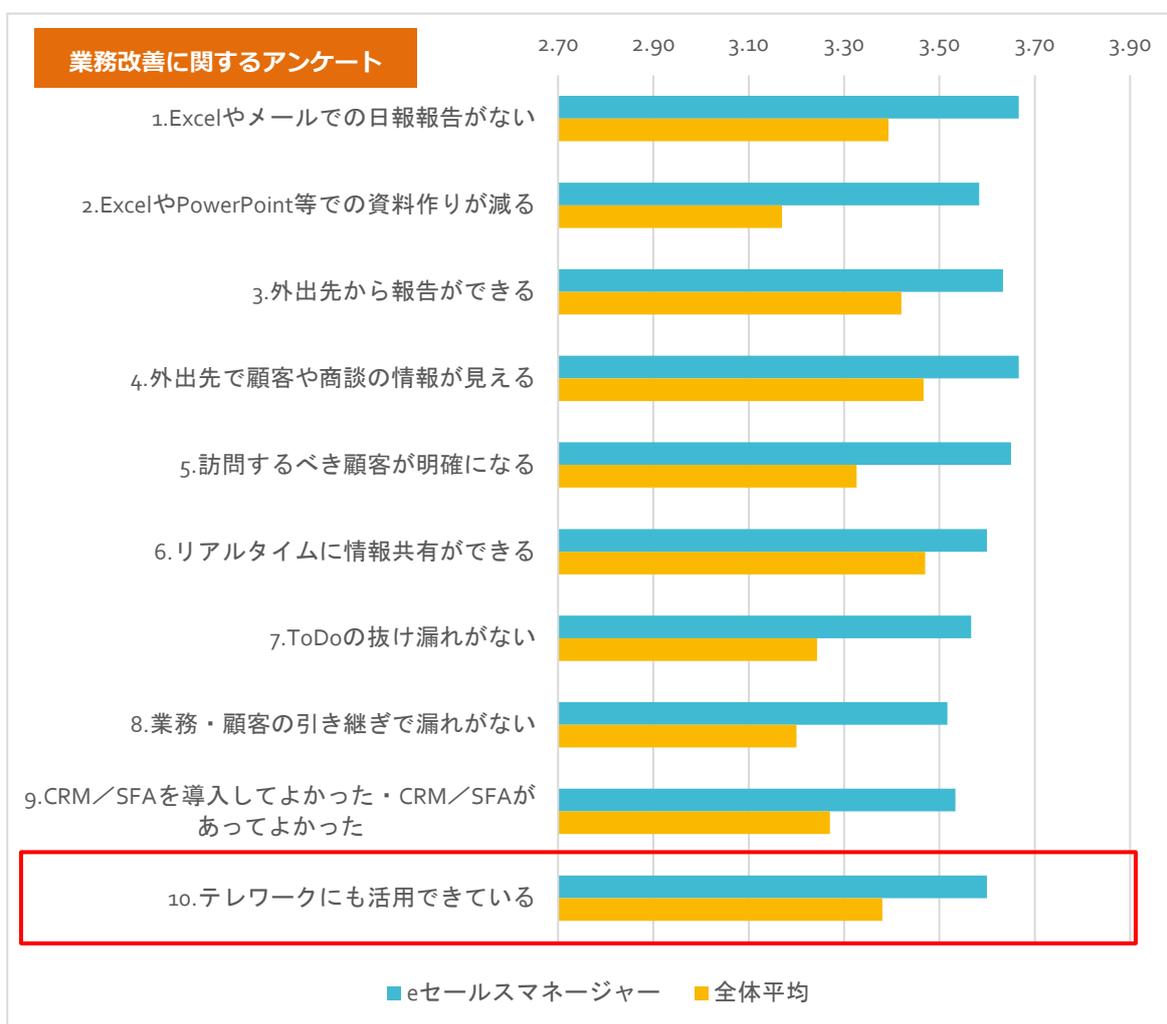
一般的に、BtoB のソフトウェアの多くは BtoC のソフトウェアと比べて、デザイン・操作性・パフォーマンス・ユーザーエクスペリエンスが劣っており、ユーザーに不便を強いている側面があります。ソフトブレンでは、BtoB であってもユーザビリティを向上することで、直感的な操作が可能で、初めてでも使いやすく、使いたいというモチベーションを生み出すソフトウェアを目指すべきであると考え、「**使い勝手 No.1 の CRM/SFA**」をコンセプトに、システムの開発・強化に取り組んでまいりました。

導入実績 5,000 社超のノウハウをもとに、日本の営業組織を熟知した専門チームが設計・構築を行うのはもちろん、業界唯一（*3）の定着支援の専任チームが導入から定着までを徹底サポートし、自社内で PDCA サイクルを回して結果が出せるようになるまで支援しております。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。

■テレワークにも活用できる「eセールスマネージャー」

今回、新型コロナウイルスの影響でテレワーク導入が急拡大している現状を受け、業務改善満足度の項目において「テレワークに活用できているか」というアンケートを追加したところ、全体平均 3.38 点の中、当社「eセールスマネージャー」が 3.60 点で第 1 位の評価を獲得いたしました。

テレワーク導入が加速し、遠隔・オンラインの営業活動やマネジメントへと変化した中で、生産性を向上させるには CRM/SFA の活用が鍵となります。「eセールスマネージャー」は、案件毎の顧客情報や訪問履歴情報はもちろん、キーマンへの接触状況や利用意向も瞬時に分かるなど「営業の見える化」にこだわり、組織の効率化とマネジメントを可能にするのが特徴で、遠隔でのテレワーク営業も徹底サポートいたします。



■ニューノーマル時代の営業の生産性向上ノウハウを凝縮した Web セミナー

新型コロナウイルスによる世界的なパンデミックは、様々な業界の IT 化・ICT 化を加速させました。日本国内でも緊急事態宣言は解除されましたが、引き続き営業活動は対面だけでなく、テレワークとハイブリッドで取り組まれています。いわゆるニューノーマルと言われる時代において、営業活動の生産性を向上させるためには、顧客情報を集約してリアルタイムで共有できる CRM/SFA ツールは非常に効果的です。

ソフトブレインでは、ニューノーマル時代にも対応できるノウハウを Web セミナーにてお届けしています。ぜひ、奮ってご参加くださいませ。



The graphic features a blue background with a white balance scale. On the left side of the scale, a laptop displays a blue 'e' logo. On the right side, a laptop displays the word 'Other'. The text 'Webセミナー' is in a white box at the top left. The main title is written in yellow and white: 'ニューノーマル時代の新定番 アフターコロナに突入! 遅れた計画を取り戻すためのCRM/SFAとは?' Below the scale, the text 'CRM/SFA活用がうまくいかない3つの理由と成果がでる3つの理由' is displayed in white.

【開催概要】

・タイトル:

「アフターコロナに突入！遅れた計画を取り戻すための CRM/SFA とは？」

～貴社の CRM/SFA 活用がうまくいかない 3 つの理由と e セールスマネージャーなら成果がでる理由～

・開催日時：6月25日（木）13：00～14：00

・申込期限：2020年6月25日（木）11：30

・申込方法：下記サイトの申込フォームより必要事項を入力の上、お申込み下さい。

https://www.e-sales.jp/seminar/detail/tokyo_200625.html

・参加費：無料

・参加方法：セミナー開催前日にお申込時のメールアドレス宛に視聴方法を別途ご案内いたします。インターネットに接続できる PC、もしくはスマートフォン・タブレット端末があれば、どこからでも気軽にご参加いただけます。

・講演内容：

対面・非対面を問わず、「営業活動の見える化」、「顧客・名刺情報の資産化」、「営業マンの業務効率化」をして売上を向上させるために、CRM/SFA ツールは非常に役に立ちます。しかしながら、「営業マンが活用してくれない」「コストがかかっただけで、効果が今ひとつ見えない」など運用に関して課題を抱えている企業は多く存在します。当セミナーではその原因を紐解き、CRM/SFA ツールで成果を出すためのポイントをお伝えします。

■国産 No.1 (*2) & 定着率 95% (*4) の CRM/SFA 「eセールスマネージャー」について

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



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さま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。

ソフトブレンでは、高機能な CRM/SFA 「eセールスマネージャー」を中核に、多くの導入実績から得られた営業プロセスマネジメントの実践的なノウハウを組み合わせた営業課題解決ソリューションを活用して、労働時間の削減と売上の向上を両立させ、労働生産性の最大化に貢献できる取り組みを続けてまいります。

*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39項目のうち、37項目で1位だったことに基づく

*2 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

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

*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。

■会社概要

会社名 : ソフトブレン株式会社 (東証一部: 4779)
所在地 : 東京都中央区日本橋 1-13-1 日鉄日本橋ビル9F
代表者 : 代表取締役社長 豊田 浩文
設立 : 1992年6月17日
事業内容 : 営業イノベーション事業
URL : <https://www.softbrain.co.jp>

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 1-13-1 日鉄日本橋ビル9F

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

MAIL : press@softbrain.co.jp