

## ソフトブレン、企業の営業課題に関する調査「esm sales report 2024」を実施 営業部門が抱える課題は、昨年調査から続き「新規顧客獲得の戦略」がトップ 関心のあるキーワードは「AI導入・活用」が約4割でトップに



企業競争力向上のためのCRM「eセールスマネージャー」を提供するソフトブレン株式会社（本社：東京都中央区、代表取締役社長：豊田浩文、以下「ソフトブレン」）は、企業の営業課題や解決に向けた取り組みに関するアンケート調査「esm sales report 2024」を実施し、レポートを公開しましたのでお知らせします。

ソフトブレンは、企業の顧客接点業務を支援するソリューションをITとサービスの両面で提供しています。例年実施している本調査レポートを、今回から「esm sales report」と称し、企業の営業課題の変化や傾向を明らかにしました。

▶esm sales report 2024 完全版ダウンロードURL：[https://www.e-sales.jp/form/form\\_esm\\_sales\\_report\\_2024.html](https://www.e-sales.jp/form/form_esm_sales_report_2024.html)  
本プレスリリースでは、全8問の質問内容のうち、一部を掲載しています。調査結果全文をご覧になりたい方は、上記URLよりダウンロードください。

### ■ 調査概要

調査概要：企業の営業課題や解決に向けた取り組みに関するアンケート調査

調査方法：インターネット調査

調査機関：2024年7月17日(水)～2024年7月31日(水)

調査対象：当社ハウスリスト内 企業・団体にお勤めの方

サンプル数：681名

### ■ 調査結果サマリー

- 営業部門が抱えている課題のトップは「新規顧客獲得戦略」。業種による違いも。
- 優先度の高い課題は、昨年調査に続き「新規顧客獲得」がトップ。
- 営業課題の解決に向けた取り組みのトップ3は、「メンバーのスキル強化」「新規顧客獲得」「ITツール(MA/CRM/SFA)の導入」。
- 今、興味関心のあるキーワードは「AI導入・活用」が約4割の回答数でトップに。

### ■ 調査内容

- ① 勤務先の営業部門が抱えている課題
- ② 勤務先の営業部門が抱えている課題のうち喫緊の課題
- ③ 抱えている営業課題を解決するための取り組み
- ④ 営業課題に関するテーマの中で興味関心のあるキーワード
- ⑤ 営業活動に関わる課題解決の成功事例として興味のある話題
- ⑥ 勤務先における各種ITツールの導入・検討状況
- ⑦ CRM/SFAの導入効果
- ⑧ CRM/SFA導入後の活用における障壁

## ■ 調査結果(抜粋)

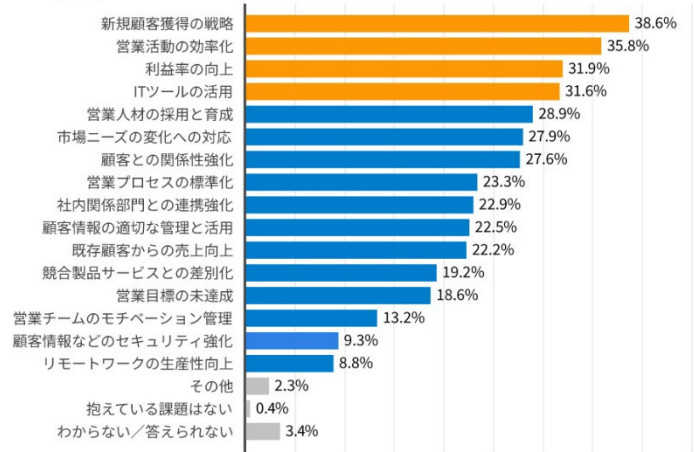
### ① 営業部門が抱えている課題のトップは「新規顧客獲得の戦略」。業種による違いも。

勤務先の営業部門が抱えている課題については、「新規顧客獲得の戦略」が38.6%と最も高く、「営業活動の効率化」が35.8%、「利益率の向上」が31.9%、「ITツールの活用」が31.6%と続きました。業種別のクロス集計で見ますと、以下がそれぞれ最多となりました。

- ・卸売業では「営業活動の効率化」が40.0%
- ・建設業では「ITツールの活用」が47.6%
- ・情報通信業では「新規顧客獲得の戦略」が45.4%
- ・製造業では「営業活動の効率化」が38.6%

▶業種別結果はダウンロード版でご覧いただけます。：[https://www.e-sales.jp/form/form\\_esm\\_sales\\_report\\_2024.html](https://www.e-sales.jp/form/form_esm_sales_report_2024.html)

Q1 現在、勤務先の営業部門が抱えている課題を5つまでお選びください。(n=681)



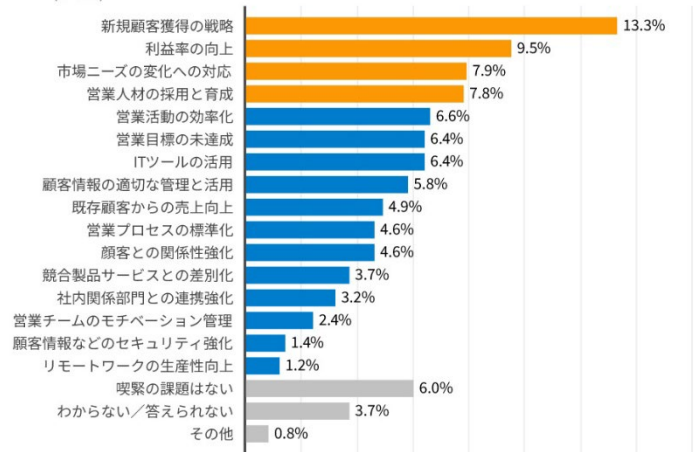
### ② 喫緊の課題は「新規顧客獲得の戦略」と「利益率の向上」。

Q1で選択した課題のうち、喫緊の課題を聞いたところ

「新規顧客獲得の戦略」が13.3%で最も高く、「利益率の向上」が9.5%、「市場ニーズの変化への対応」が7.9%、「営業人材の採用と育成」が7.8%と続きました。

新規顧客獲得や利益率改善も大きな課題ですが、同時に「営業人材の採用と育成」も重要なテーマということがわかりました。

Q2 現在、勤務先の営業課題が抱えている課題のうち、喫緊の課題を1つだけお選びください。(n=655)

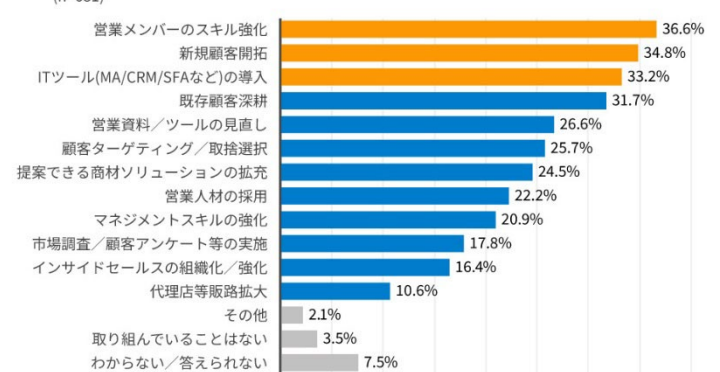


### ③ 営業課題の解決に向けた取り組みのトップ3は、「メンバーのスキル強化」「新規顧客開拓」「ITツールの導入」。

抱えている営業課題を解決するための取り組みについては、「営業メンバーのスキル強化」が36.6%で最多、次いで「新規顧客開拓」が34.8%、「ITツール（MA/CRM/SFAなど）の導入」が33.2%と続きました。

業種別のクロス集計で見ますと、「ITツール（MA/CRM/SFAなど）の導入」の割合が比較的高かったのは、製造業の37.2%と情報通信業の36.2%となりました。

Q3 抱えている営業課題を解決するために取り組んでいることをすべてお選びください。(n=681)

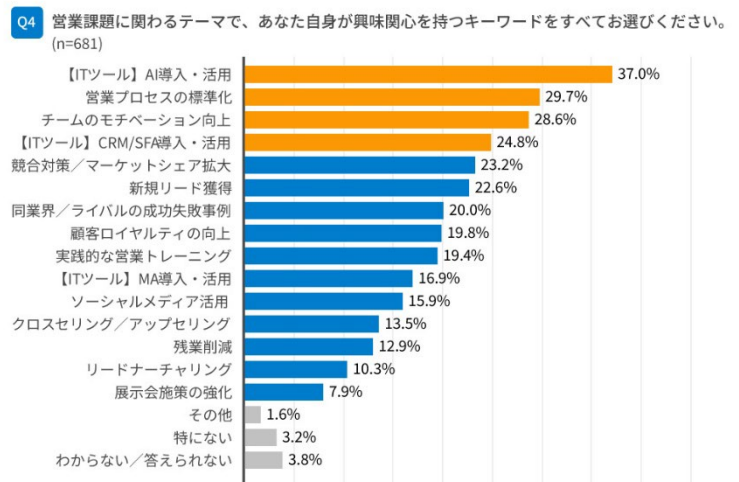


#### ④興味関心のあるキーワードは「AI導入・活用」が約4割でトップに。

営業課題に関わるテーマにおいて興味関心のあるキーワードを聞いたところ、「【ITツール】AI導入・活用」が37.0%でトップ、「営業プロセスの標準化」が29.7%、「チームのモチベーション向上」が28.6%、「【ITツール】CRM/SFA導入・活用」が24.8%となりました。

従業員規模のクロス集計で見ますと、概ね規模が大きくなるほど「【ITツール】AI導入・活用」への関心度が高くなる傾向にあり、1,000名～5,000名未満の企業ではその割合が43.2%に、5,000名以上の企業では48.0%と最も高くなりました。

また、「【ITツール】CRM/SFA導入・活用」への関心度が最も高かったのは、1,000名～5,000名未満の企業で30.4%でした。



▶esm sales report 2024 完全版ダウンロードURL : [https://www.e-sales.jp/form/form\\_esm\\_sales\\_report\\_2024.html](https://www.e-sales.jp/form/form_esm_sales_report_2024.html)  
本プレスリリースでは、全8問の質問内容のうち、一部を掲載しています。調査結果全文をご覧になりたい方は、上記URLよりダウンロードください。

#### ■ソフトブレン 本社営業本部 営業企画部 部長 川上大樹のコメント

私たちソフトブレンは「勝負は顧客接点」のコンセプトのもと、企業の競争力の源泉である「顧客接点活動」の品質向上のためのITソリューションと、コンサルティング/サポートサービスを20年以上にわたり提供してまいりました。ビジネス環境の変化が激しい現代において、私たちが企業の皆様のお役に立つためには、「お客様のお悩み」をストレートに理解することが原点であると考え、今回の調査を実施いたしました。今後もこのような調査を実施し皆様に有益なヒントをお届けするとともに、お客様のニーズを取り入れた「顧客接点活動の改革ソリューション」の改善とリリースに努めてまいります。



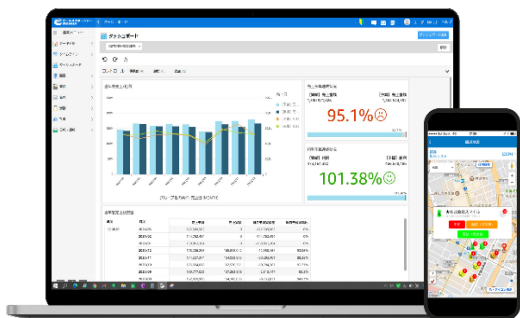
#### ■セミナー開催のお知らせ

本リリースと連動したオンラインセミナーを、下記の要領で開催します。

- ・テーマ : 次こそ成功させたい新規顧客開拓！  
カギを握るのはAIを使い倒す営業スタイル
- ・日時 : 2024年11月27日(水) 16:00～16:45
- ・講師 : ソフトブレン株式会社 営業企画部 部長 川上大樹
- ・参加費用 : 無料

参加申し込みはこちらから : [https://www.e-sales.jp/seminar/web\\_241127/](https://www.e-sales.jp/seminar/web_241127/)

## ■ソフトブレイン「eセールスマネージャー」について



ソフトブレインは、1999年8月に国内初のCRM/SFAである「eセールスマネージャー」を発売以降、マーケティング・セールス・アフターサービス等すべての顧客接点業務を変革へと導くソリューションを、ITとサービスの両面で提供しています。直近では、AIの力を活用することで、現場担当者の業務負担を軽減する新機能などもリリースしています。

高機能なCRM/SFA「eセールスマネージャーRemix Cloud」を中核に、MA(マーケティングオートメーション)ツールの「esm marketing」、アフターサービス向けマネジメントツール「eセールスマネージャーRemix サービス

エディション」の導入実績から得られた顧客接点プロセスマネジメントの実践的なノウハウを持っています。それらを組み合わせた課題解決ソリューションをご提供し、お客様の生産性の最大化に貢献できる取り組みを続けています。

「eセールスマネージャー」は、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す。営業プロセスの見える化、測る化、改善を通じた「プロセスマネジメント」の実現によって、業務効率化と売上利益向上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、5,500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カスタマーサクセスサービス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%※となっています。

製品詳細：<https://www.e-sales.jp>

※ 弊社顧客支援チーム実績より。

以上

## ■ソフトブレイン株式会社について

会社名：ソフトブレイン株式会社

所在地：東京都中央区銀座6-18-2 野村不動産銀座ビル 11階

代表者：代表取締役社長 豊田 浩文

設立：1992年6月17日

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

 **SOFTBRAIN Co.,Ltd.**

ソフトブレイン株式会社 営業企画部 広報担当 秋元 絢子(あきもとあやこ)

TEL：03-6779-9800 FAX：03-6779-9310

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