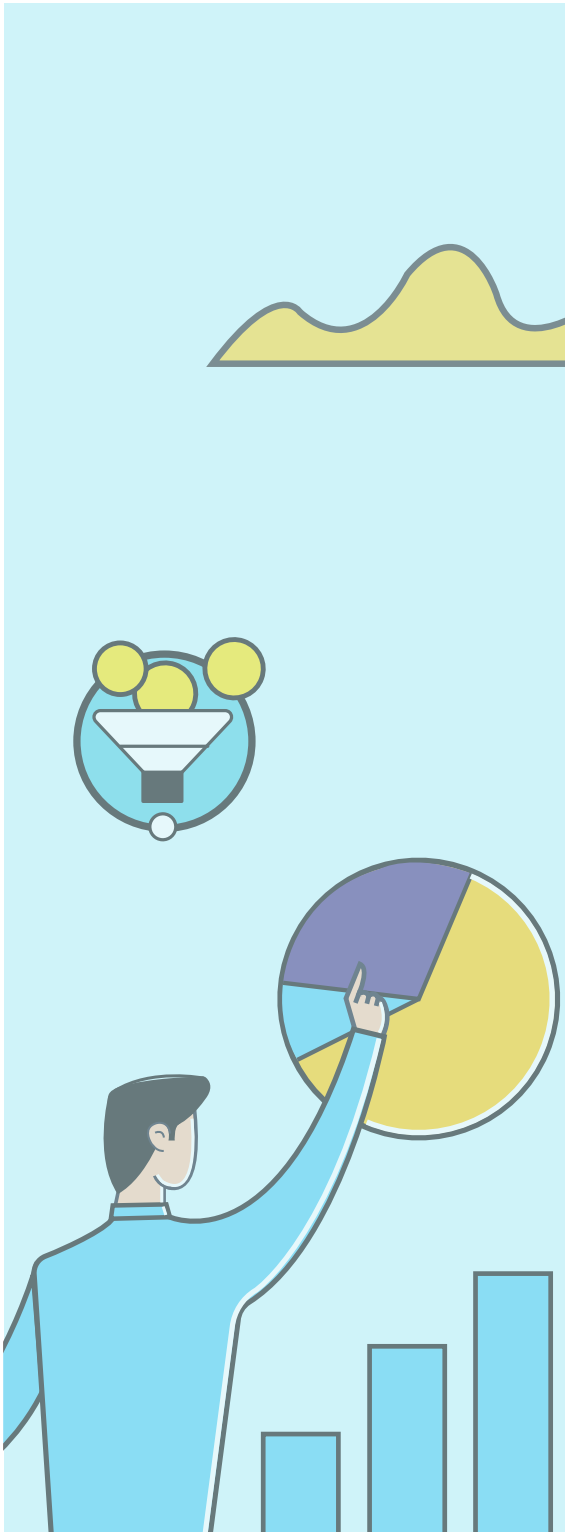


今すぐExcel顧客管理を やめるべき4つの理由

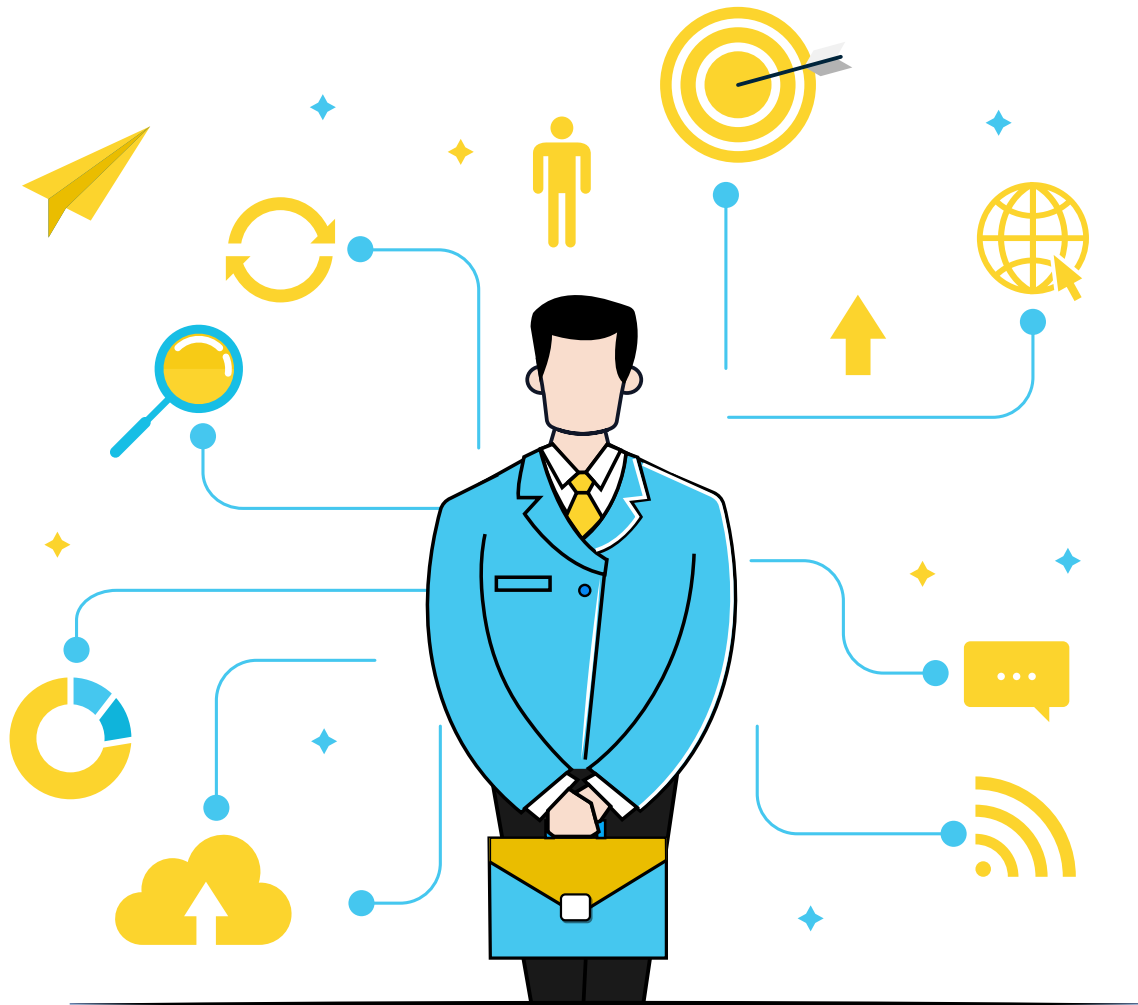




営業活動の管理を、全てExcelでまかかっていませんか？Excelは、情報の整理や加工に優れたツールであることは間違いありません。しかし、顧客情報や商談情報などをシート別にまとめた場合、管理や分析作業の効率が落ちてしまう可能性があります。顧客の数や案件の複雑さが増すとともに、Excel管理が限界に達することも珍しくありません。営業活動における課題を根本から解決するために、Excelからの脱却と業務スタイルの変更を検討してみましょう。本資料では、Excel管理から脱却すべき理由や、課題解決のノウハウを紹介します。

営業活動の強化に求められる”管理”

営業活動を強化するためには、さまざまな管理が必要です。その管理とは、主に以下5つに分類できます。それぞれの概要とExcel管理で発生しがちな課題についてみていきましょう。



予実管理

概要

営業活動における「予算と実績」を管理します。具体的には、期初の予算と日々の実績の間に生じたギャップから達成率や進捗状況を把握し、問題点があれば修正します。部門や予算項目が少ない場合はExcelの管理でも問題ないでしょう。

Excel管理で発生しがちな課題

部門や予算項目が増えるごとに集計が煩雑になるでしょう。また、実績の変化を裏付ける「根拠」を記入するスペースがないため、ボトルネックの把握やリカバリ案の策定が難しくなってしまいます。

案件管理

概要

商談日・取引先・営業担当者・商材・商談経緯・商談内容など、「5W1H」に基づいた基本情報のほか、進捗や確度（見込み）、受注予定日や売上予測金額などを管理します。営業活動の根幹となる情報が集約されているため、特に重要な業務です。

Excel管理で発生しがちな課題

Excelでは、案件の数が増えるごとに記入の手間が増えるうえ、情報同士の結びつきが管理しづらくなってしまいう傾向にあります。

目標管理

概要

案件管理で得た売上予測金額をもとに、次期の目標を設定・管理します。また、個人のノルマ設定や営業活動の振り返りにも使用されるため、データの精度と分析が必要です。

Excel管理で発生しがちな課題

目標管理をExcelで行い続けると、データは蓄積されるものの分析が荒くなり、目標の精度が下がってしまう可能性があります。

顧客管理

概要

企業情報や担当者情報の顧客データや、商談履歴、進捗状況などを管理します。顧客管理がうまく機能すれば、リアルタイムな情報共有が可能になります。

Excel管理で発生しがちな課題

Excelでも顧客管理は可能ですが、更新する頻度が上がるごとに業務を圧迫することになるでしょう。なぜなら、更新に伴い編集すべき対象となるシートが複数あるため、各種データの整合性を調整するのに時間がかかるからです。また、多人数での頻繁な情報更新や、リアルタイム性の保持が難しいという欠点があります。

行動管理

概要

テレポ・訪問・商談・クロージングなどの営業担当者が起こす行動(=アクション)を管理します。各フェーズにおける行動の種類と頻度を定量的に記録し、併せて顧客の反応などもメモしていきます。これらを用いて、次にとるべき行動の決定や、改善策の立案に役立てていくわけです。

Excel管理で発生しがちな課題

Excelによる管理では、顧客や案件の数が増えるごとに記入の手間が増えていきます。これが情報の量や質を低下させる可能性があります。また、各アクションに対する顧客の反応を詳細に記入していくと、データ量が増えてExcel自体の動作が重くなる可能性もあります。

Excel管理から脱却すべき理由

これまでの内容を総括すると、以下4つの「Excel管理から脱却すべき理由」が見えてきます。



情報共有が難しい

Excelでの営業管理では、メンバー間でプロセス、ステータス、成功事例の共有が難しいというデメリットがあります。どのようなプロセス、ステータスを経て契約に至ったのかを可視化し、状況共有できる仕組みが必要だと考えられます。



情報間の結びつきが弱い

過去にどのような商談で、どの商材を受注したのか。受注までにどの顧客へ何回訪問したのかなどを時系列で把握できれば、営業手法の改善に役立つはずですが、Excelではデータが増えるごとに検索・抽出効率が低下し、顧客を軸にした時系列データの把握が困難になります。



リアルタイム性と情報の質が低下する

Excelは「共有ファイル」として開くことが可能ですが、一度に編集できるのは一人だけです。そのため、他のメンバーが編集作業をしている間は、入力や編集ができません。また、「共有ブック」機能を使用すれば、複数人の同時編集が可能になるものの、反映されるデータはいずれか一人の更新のみです。つまり、リアルタイムで高精度な情報更新・共有が難しくなってしまうのです。加えて、顧客とのやりとりに関する詳しい内容が確認できず、次にどういったアクションに繋げるべきかが見えづらいという問題も発生します。これらは、業務の効率や質の低下に繋がります。



外部システムとの連携・移行コスト

Excelで管理している営業データを、SFAやCRM、MAなどに取り込んで分析するケースは珍しくありません。多くのソリューションで、Excelデータの取り込み機能が実装されています。しかし、連携時に障害が発生したり、連携自体が不可能だったりすると、途端に業務が滞ってしまいます。ときには、データ移行ツールの開発が必要になることもあられるでしょう。移行ツールの開発には、多大なコストと時間が必要です。こういった無駄を省くには、連携機能をもったシステムによる一元的な管理が適しています。

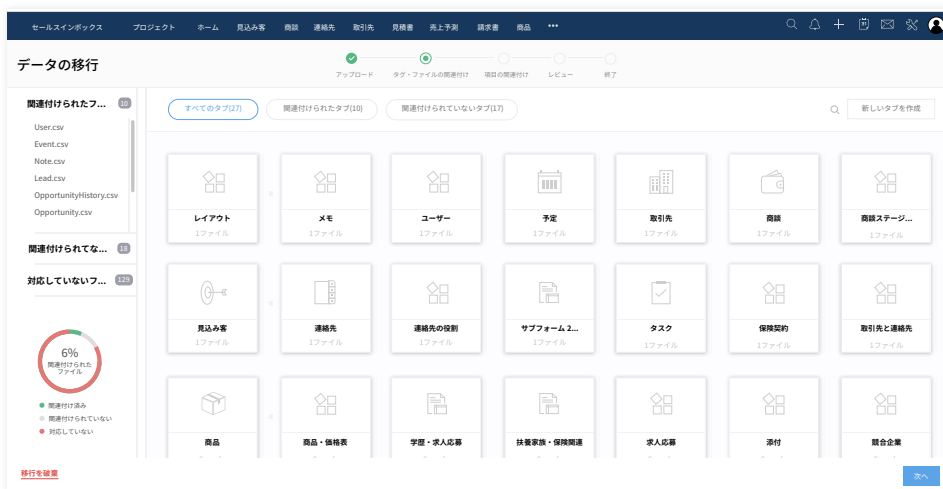
このように、Excel管理に固執しすぎると、営業活動の属人化が進み、業務の効率や質の低下を招くことは明白です。営業部門全体のパフォーマンスを向上させるには、各管理業務を効率的かつ高精度で行う仕組みの導入がおすすめです。特にCRMは他システム(SFAやMA)との親和性が高く、案件・顧客情報を含めた営業関連データ全般を一元的に管理できます。

脱Excelと業務効率化に役立つZoho CRMの機能

Zoho CRMは、一般的なCRMとしての機能だけでなく、SFAとしての機能も内包しています。ここでは、その中でも特に重要な機能をピックアップして紹介していきます。

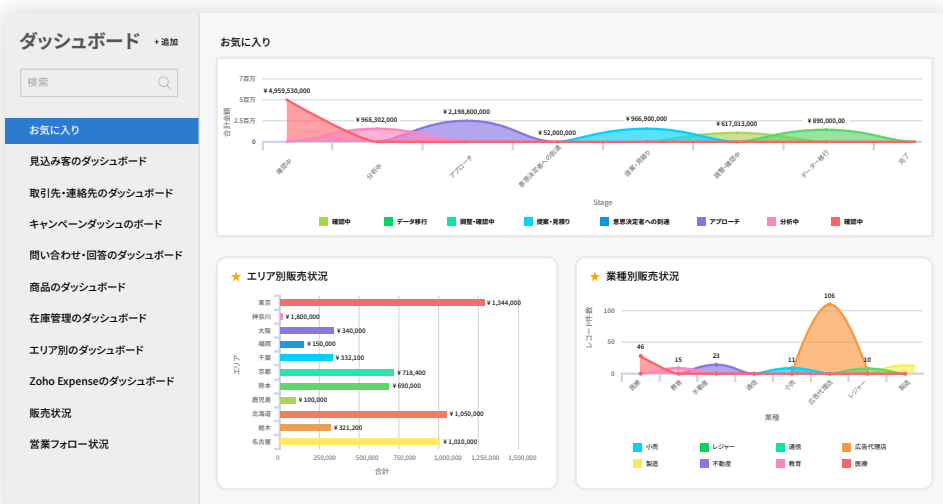
データインポート機能

Excelデータのインポート機能です。商談・見込み客・取引先・タスクなど、さまざまな営業データをインポートできます。インポートするファイルの1行目に記載された氏名・会社名などをCRMの項目としてマッピングできるほか、CRM側に存在しない項目の追加も可能です。その他、担当者の割り当て機能も搭載されています。ExcelからCRMへスムーズに移行しつつ、情報同士の結びつきも強化されるでしょう。



レポート機能

CRMに登録された情報を元にレポートを作成する機能です。また、レポートのグラフ化や、ダッシュボードを使ったKPI測定結果のグラフ表示も可能です。レポートはCRMに登録されたデータから自動的に更新されるため、常に最新の情報をベースにしたレポートをチェックできます。予実管理のリアルタイム性向上、目標管理・行動管理の精度向上に役立つでしょう。



1. タブ情報

タブの選択

商談

関連タブの選択

- 取引先
- 連絡先
- 連絡先の役職
- ステージ履歴
- キャンペーン
- 商品

2. レポートの種類

表形式レポート

表形式レポートでは、データの一覧を表示します。

サマリーレポート

サマリーレポートでは、データのグループ化や合計数などを表示します。

マトリクスレポート

マトリクスレポートでは、縦横軸を利用してデータを項目別に表示します。

次へ
キャンセル

ビュー機能

Zoho CRMの各タブには、それぞれ別の情報（見込み客・連絡先・商談など）を登録できます。さらに、各タブごとの情報が綿密に結びつき、いつ、どの顧客と、こういった商談を行ったのかが把握できます。Excelのようにシートごとの分類は必要ありません。また、登録された情報を元に、エリア・商品・性別といった項目ごとのフィルタリングが可能です。ビュー機能の活用で、案件・顧客情報の見える化や、情報共有の促進が期待できます。

すべての見込み客 + インポート

	氏名	会社	メール
<input type="checkbox"/> JUL 13	加藤 夏美	Apox Inc	natumi.kato@apox-inc.com
<input type="checkbox"/> JUL 13	小倉 尚	みなみ出版	nao.ogura@minami-publications.com
<input type="checkbox"/> JUL 19	富沢 秀太	Wave 株式会社	hideta.tomizawa@wave.co.jp
<input type="checkbox"/> JUL 22	北山 諭吉	SumiSumi株式会社	yuzuki@sumisumi.co.jp
<input type="checkbox"/> JUL 22	松本 美智子	Red Leather Inc	mitch@red-leather.com
<input type="checkbox"/> JUL 24	橋下 優香	Redeker	yuka.hashimoto@redeker.inc
<input type="checkbox"/> JUL 24	宇野 英介	横浜ハイク	eisuke@yhaiku.co.jp
<input type="checkbox"/> JUL 28	安藤 健一	健一建設	kenichi@kensetsukensetsu.co.jp
<input type="checkbox"/>	_____	_____	_____
<input type="checkbox"/>	_____	_____	_____

フィルター クリア

- エリア
- 全国
- 関東エリア
 - 東京
 - 神奈川
 - 千葉
- メールのステータス

送信済み

過去

▼

2

日間

▼
- ステータス
 - 開封済み
 - 未開封
 - 未達
 - 開封済み&反応なし
 - その他

シートビュー機能

Zoho CRMでは、Excelでの管理に慣れている方がより使いやすいように、シートビュー機能を提供しています。

このシートビュー機能を利用することで、複数データの項目を一度に簡単に編集することができます。

顧客ID	姓	名	取引先	メールアドレス	電話番号
35575240000	国広	哲	チェインズ	kunihiro@chains.com	444-445-4444
35575240000	葛西	浩二	カイゴ(kygo)	kouji.kasai@kygo.com	223-422-3346
35575240000	政岡	慎二	エンダーロ	sinji.masaoka@enda-ro.com	333-333-3311
35575240000	南	隼子	株式会社アオ	youko.minami@aocompa.com	111-111-1547
35575240000	鎌谷	庄司	株式会社アカ	syouji.kamatani@akacompa.co	888-333-4456
35575240000	奥田	智	具塚建築事務	satoshi.okuda@kaikai.com	343-545-4564
35575240000	武田	淳	システムアン	atsushi.takeda@system.an.com	232-233-3421

本資料では、Excel管理における課題や脱却すべき理由、解決のためのノウハウを紹介してきました。Excelは手軽で使い勝手の良いツールです。しかし、顧客・案件・商材の増加によって、営業活動のボトルネックになる可能性があります。特に案件管理や顧客管理は、顧客の数や案件の質によって煩雑になりやすい分野です。Excelによる管理がボトルネックになる前に、CRMへの移行を検討してみてもはいかがでしょうか。



自社での活用方法に関するご質問や製品デモのご要望などがございましたら、
ゾーホージャパン株式会社営業窓口までお気軽にお問い合わせください。

ゾーホージャパン株式会社 営業窓口



0120-007-542



sales@zoho.jp

Zoho、Zoho CRM のロゴマークは Zoho Corporation Pvt. Ltd. の登録商標または商標です。記載されている商品名、各製品名は各社の登録商標または商標です。また、当社製品には他社の著作物が含まれていることがあります。

本冊子の内容は、2025年5月8日現在のものです。本書に記載された仕様、デザイン、その他の内容については、改良のため予告なしに変更される場合があります。