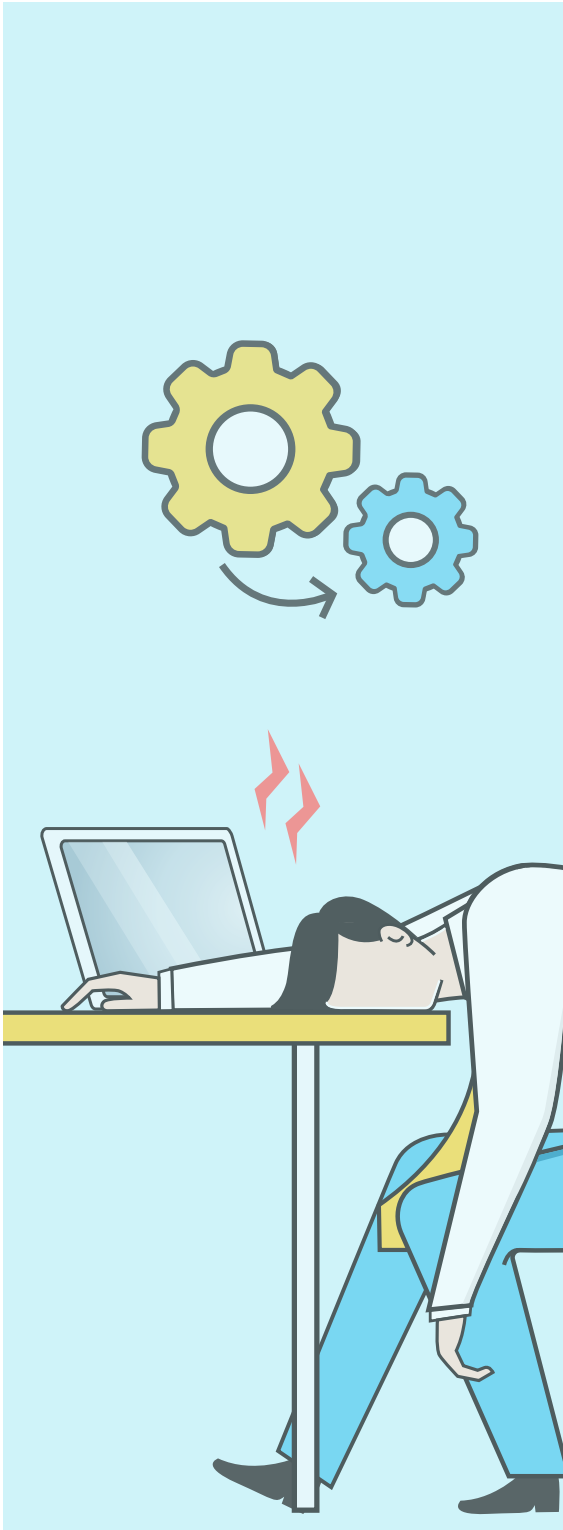


企業がすぐ始めるべき 人手不足対策





多くの営業部門が人手不足と採用難という課題を抱えています。そして、これらに起因して業務負荷の増大や長時間労働、社員のモチベーション低下といった状況に陥る企業は少なくありません。また、いざ採用活動を強化しても、人材が集まるまでには時間がかかります。したがって、採用活動の強化とともに、人手が少ない状態でもコストを抑えつつパフォーマンスを維持・向上させる仕組みが必要です。

企業を取り巻く人手不足の現実と課題

業態・業界にかかわらず「人手不足」の波が押し寄せています。帝国データバンクが2019年4月に全国2万3174社を対象に行った調査によれば、正社員が不足していると回答した企業は、全体の半数強(50.3%)に達しています。また、非正社員に限定しても、約32%の企業が不足感を感じており、慢性的な人手不足感が広がっていると言えるでしょう。

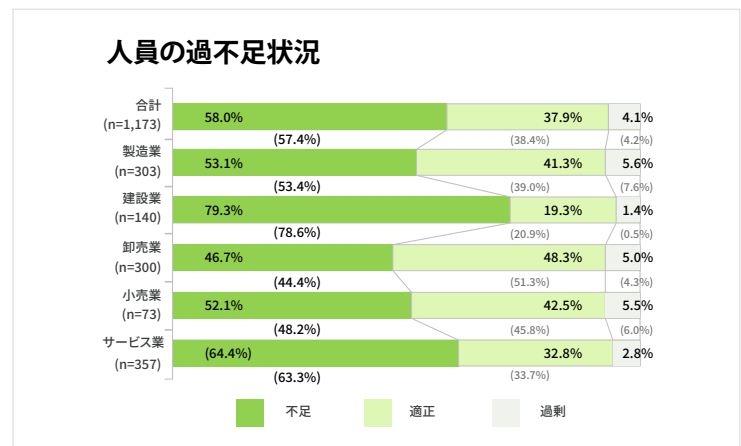
従業員が「不足」している割合(各年4月)

年	全体		大企業		中小企業		小規模企業	
	正社員	非正社員	正社員	非正社員	正社員	非正社員	正社員	非正社員
2007	36.7	22.1	43.0	24.6	34.4	21.1	32.4	22.0
2008	29.6	17.7	34.6	20.0	27.8	16.8	26.6	18.9
2009	12.9	8.7	13.0	8.8	12.9	8.6	14.8	9.7
2010	16.4	11.5	15.6	10.8	16.6	11.7	16.9	11.9
2011	17.2	11.7	16.5	9.7	17.4	12.3	17.8	13.3
2012	22.7	15.3	23.9	14.1	22.4	15.7	23.7	17.0
2013	25.7	16.9	29.2	16.4	24.7	17.1	26.3	18.9
2014	33.4	23.3	38.1	25.5	32.0	22.6	32.3	23.7
2015	33.7	24.3	40.5	25.5	34.4	23.9	32.1	23.7
2016	35.7	25.1	44.5	28.3	35.8	24.2	32.7	24.0
2017	43.7	29.6	50.6	32.8	42.0	28.6	38.3	28.1
2018	49.2	32.1	57.2	36.2	47.2	30.9	43.8	30.5
2019	50.3	31.8	60.0	36.5	47.9	30.6	42.9	30.0

参考：帝国データバンク 人手不足に対する企業の動向調査

<https://www.tdb.co.jp/report/watching/press/pdf/p190506.pdf>

同様の結果は、東京商工会議所のデータからも読み取れます。商工会議所の調査では、調査対象企業の約6割が人手不足と回答しました。



参考：東京商工会議所 中小企業委員会

<https://www.tokyo-cci.or.jp/file.jsp?id=117373>

一方、人手不足が慢性化する中で、次のような企業の意見も目立っています。

- 採用費・人件費・教育費は増加傾向にあるものの、これらコスト増を価格転嫁できていない
- 人手不足で社外への外注が増えている
- 慢性的な人手不足のなか、働き方改革のスタートで固定費が増加している
- 人手不足による経費の増加に対する収入が見合っておらず、状況は悪くなっている

人手不足では、需要増に対応できずに機会損失が発生したり、現場の業務負荷が高まったりという問題が強調されます。しかし、問題はこれだけに留まりません。

中堅中小企業の多くは、予算を投じて採用活動を強化してもなかなか人手が集まらない一方、人手不足を補うための経費（残業代や外注費など）がかさむために、利益を上げにくい構造に陥りがちです。また、業務負荷が高止まり続けることで社員のモチベーションが低下し、離職率をあげてしまう可能性もあります。

人手不足で起こる営業部門の問題

- 需要増に対応できないことによる売上機会の損失
- 現場の業務負荷増大
- 採用難による採用コスト、人手が集まるまでの人件費（残業代など）、外注費の増大
- 現場社員のモチベーション低下による離職率の上昇

こういった問題を整理していくと、採用力強化による「人手の確保」と並行して「包括的な人件費削減対策」も進めていく必要があると考えられます。では、包括的な人件費削減のためには、こういった対策を講じるべきなのでしょうか。ポイントは「ITツールをフル活用した業務効率化」にあります。

ITツールの活用によって期待できる効果

- メールの返信や各種書類作成といった「定型業務」に割くリソースを軽減できる
- 定型業務の業務負荷軽減により、提案やクロージング、顧客サポートといったコア業務へのリソース配分が増える
- 無駄な残業が減り、人件費が抑制される
- コア業務へのリソース配分増により、少ない人手でパフォーマンス維持、向上が可能になる
- 社員のモチベーション維持につながる

このように、ITツールの活用によって、人手不足から生じる種々の問題を解決できる可能性があります。では、具体的にどのような業務を効率化すべきなのでしょうか。

営業部門の人件費削減とパフォーマンス向上のポイント

営業部門をモデルにした場合、人件費削減やパフォーマンス向上のポイントは次のように整理できます。

- 見積書・請求書・提案書作成時間の短縮
- メール返信の一部自動化
- 営業担当者が移動時間を有効活用できる仕組みの確立（スマートフォン対応）
- 確度に応じた顧客ごとの対応時間の調整
- 売上集計作業の自動化

こういった定型業務の多くを、オフィスソフトと手作業で行っていないでしょうか？ 普段何気なく進めている定型業務には、多くの無駄が隠れています。例えば請求書の作成は、見積書をベースにシステムが自動作成すれば、大半の項目は入力不要になります。また、過去の実績をベースに提案書を作成したり、顧客へのメール返信を一部自動化したりと、「ヒトからシステムへ移譲できる業務」は少なくないのです。こういった業務効率化は、適切な機能を持ったCRMの活用で実現可能です。

人件費削減とパフォーマンスアップを両立するZoho CRMの機能

Zoho CRMでは、これら人件費削減・パフォーマンス向上のポイントに即した各種機能を備えています。

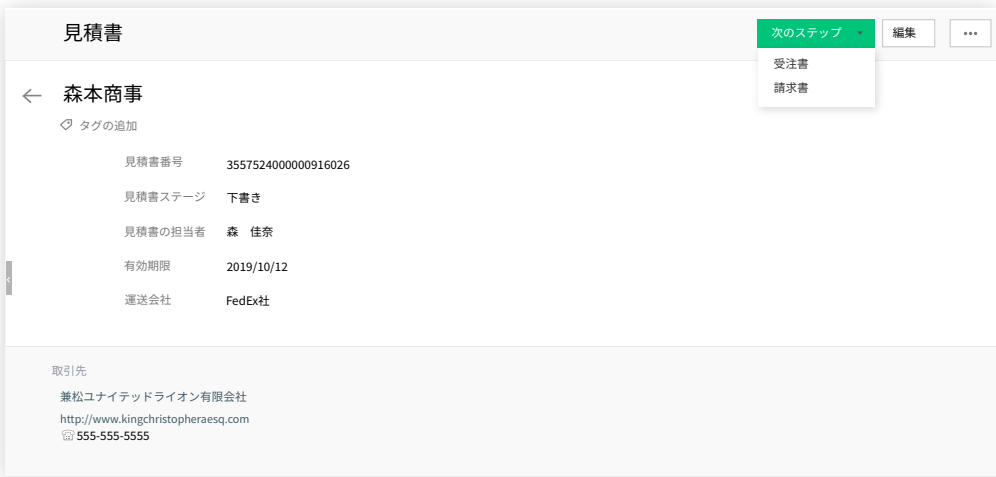
見積書の作成機能

「商談タブ」から見積書を容易に作成できる機能です。基本的な製品情報（価格・数量など）や顧客データが整理して表示されます。また、表示されたデータをもとに見積書を作成し、そのままCRM上から顧客にメールを送信することも可能です。もちろん、見積書のレイアウトをカスタマイズする機能も搭載されています。従来の表計算ソフトによる見積書作成に比べ、効率よく作業が進められるでしょう。



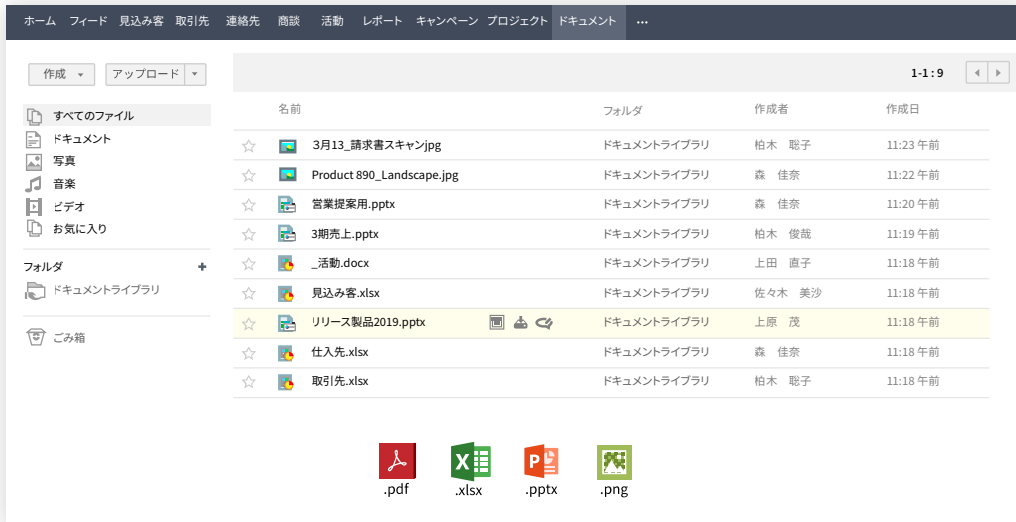
見積書を請求書に変換する機能

見積書をベースに請求書の作成が可能です。見積書から引き継ぐ項目を選択して請求書を発行できるため、顧客ごとに請求書の記載項目が異なっても対応可能です。



過去のデータを参考に提案書を作成する機能

Zoho CRMでは営業用ドキュメントを集中管理する機能を備えています。この機能を利用し、過去に似た内容の提案がないかを検索することが可能です。ベースとなる提案書をすばやく見つけれられるため、ゼロベースで作成する時に比べて作業が効率化されます。



外出先からのモバイルアクセス機能

営業担当者が移動中や出先からでもスムーズに業務情報にアクセスできれば、移動時間を有効活用できます。Zoho CRMのモバイルアプリでは、外出先からでも顧客情報を確認でき、営業対応や各種分析が可能です。モバイルアプリの活用で、営業サイクルを短縮しつつ円滑なチーム内コミュニケーションが促進されるでしょう。

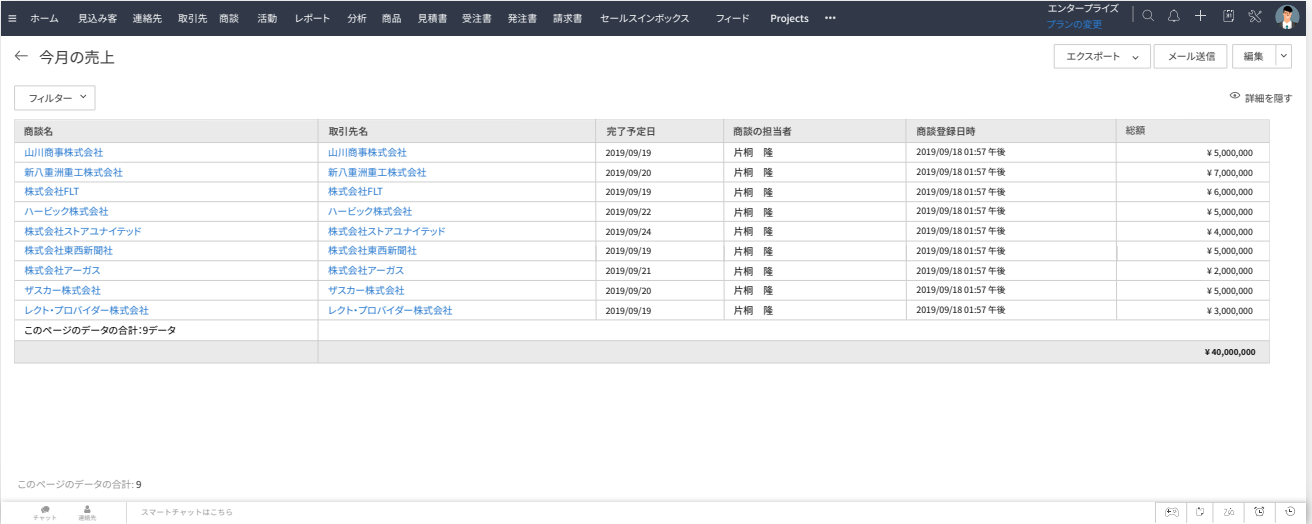
顧客ごとのスコアリング機能確度

Zoho CRMでは、顧客情報やタッチポイントのデータに基づき、見込み客・連絡先・取引先・商談に対してスコアリングを実施します。また、スコアリングの結果から優先順位を設定し、営業担当者の判断をサポートします。優先順位が高い顧客への対応時間を増やすことで、少ないリソースで効率よく結果を出せるようになるでしょう。

スコアサマリー			
スコア	17	タッチポイントのスコア	15
加算	20	タッチポイントの加算	20
減算	-3	タッチポイントの減算	-5

売上の自動集計(レポート)

売上レポートの作成は、定型業務の中でも特に手間がかかるものです。Zoho CRMでは、40ものデフォルトレポートをご用意しており、作成されたレポートに円グラフやファネルグラフなどを簡単に設置できます。



メール返信の効率化

Zoho CRMの自動メール送信を活用すれば、見込み客からの連絡に対する定型的な返信や、フォローアップメールを自動化できます。顧客の信頼を損なうことなく、コミュニケーションコストの低減が可能です。

自動メール送信設定

*名前:

対象のタブ:

割り当て:

カスタムビュー: ▼

フォルダの選択: ▼

種類 指定日 カスタム日付

本資料では、人手不足が人件費の増大につながるリスクや、その対策について解説してきました。Zoho CRMは、定型業務の負荷やコミュニケーションコストを減らし、人件費削減につなげられる機能を多数実装しています。人手不足と人件費高騰による業績悪化という負のサイクルに陥らないためにも、日頃からITを駆使した業務効率化に取り組んでみてはいかがでしょうか。




15日間無料でお試しいただけます。

[登録はこちら](#)

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。