



# 高度な売上分析で ダイナミックな未来を計画する

## 変わりゆく世界

この数か月で世界は劇的に変化し、企業やコミュニティのあり方に根本から影響を与えています。営業チームは現在、過去何世代にも渡る中で最も厳しい逆風に直面しており、「このままの状態を維持する」ことはもはや不可能となってきました。営業担当者は、変化を続ける現在の状況にこれまで以上に迅速に適応する必要があります。



どのような営業組織でも、競争力を備えるには、契約を獲得するための日々の活動を見失うことなく将来を見据える、つまり、全体像と現場の詳細の両方を把握する必要があります。このことは、今日、かつてないほど重要になっています。

今なお続くパンデミックや経済の危機により、変化を続ける状況に営業チームが常に素早く適応しなければならなくなりました。今までのように年次計画を立てるのでは間に合いません。

売上実績、収益に対するコストの比率、割り当ての達成などといった売上 KPI は、動的な販売環境の全体像を形作る多くのメトリクスのほんの一部に過ぎません。

では、販売プロセスの広範なビューを把握するには、どうすればよいのでしょうか。強力なビジネスインテリジェンスおよび分析プラットフォームがあれば、実用的なインサイトを迅速に、かつ一貫して構築できるようになります。

# 闇を照らす灯りとしてのデータ

さまざまな形状、規模、業界のお客様が今、デジタルへの移行を加速させたいと考えています。

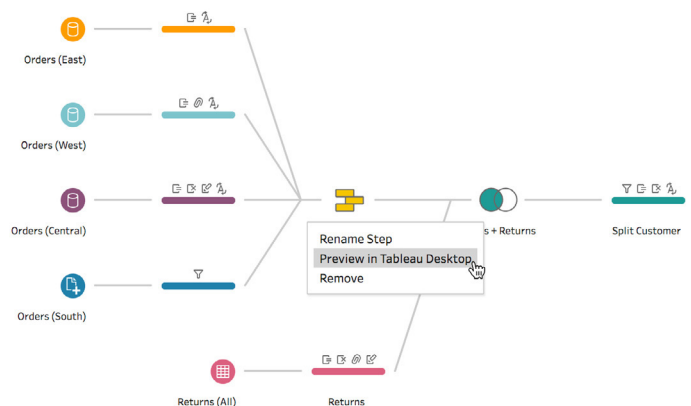
現在、従業員、顧客、さらにコミュニティ全体が完全にデジタル化された世界の中で交流しています。同僚との Zoom 通話からスマートフォンを使った食料品の注文まで、デジタルの世界でのエクスペリエンスは身近なものとしてこれからも消えることはありません。すべてのデジタルインタラクションがデータを生成するため、私たちはこのデジタル世界が企業や営業チームにとって大きなチャンスをもたらすと考えています。顧客が Web サイト、モバイルアプリ、CRM システムを操作したり、営業チームとやり取りしたりするときに、多くの役立つデータが生まれます。



この環境では、データを十分に活用することによってのみ成功することができます。これには、スピードと精度の両方が必要です。データを暗闇を照らす灯りと見立て、データによって道を切り開くのです。この前例のない時代をうまくリードしている組織はすべて、データの活用方法を知っています。

そのうち、データによって変化を把握し、大規模にデータ分析を行っている組織が今最も成功を収めています。すべての従業員向けにデータのインサイトを公開し、それぞれが自分の担当する分野に役立つデータインサイトにアクセスできるようにすると、データを使用して意思決定を下したり、有意義な影響を与えたりできるようになります。

簡単に言うと、売上データだけでなく、組織全体からの情報をまとめる分析が重要です。Tableau のような直感的な分析プラットフォームは、営業組織がより優れた予測や計画、リアルタイムの意思決定を行うために必要となる指標の包括的なビューを提供します。顧客データや金融データ、マーケティングデータを統合できるそのような機能は、販売シナリオを理解し、勢いや進捗を遅らせることなく競争力を構築するための基本ともなります。



# よりスマートな販売戦略を立てる方法

企業のすべての部署と同様に、営業チームは最も重要な質問に対する答えをデータを使用して見つけなくてはなりません。

- 実際に機能しているものとそうでないものを見分けるにはどうすればよいか
- 絶えず変化する環境のなか正確に予測するにはどうすればよいか
- 意思決定を素早く行い、競合他社より早く行動に移すにはどうすればよいか

## データカルチャーを構築する

よりスマートな販売戦略を作成するための最初のステップとして、まずは堅実なデータカルチャーを構築する必要があります。営業においては、これはすべての販売担当者とミッションを共有し、データによる力を与えるということを意味します。データカルチャーを構築することにより、チームがすべての意思決定をデータ中心に行うようになり、データを調べて新しい創造的なソリューションを生み出す力を促進します。販売担当者が実行する強力なデータビジュアライゼーションは、営業分析担当により作成されます。そこから、販売担当者が自らそのデータを取得し、それを自分の目的に合わせて調整し、現場の状況に合った形で反映させます。これは、営業分析担当と販売担当者がデータとデータビジュアライゼーションをチーム間で構築、活用、適応、共有するために協力するという好循環を生み出しています。

### データの透明性が LinkedIn 社にインサイトと商機を提供

LinkedIn 社は、売上データからインサイトを得るために堅牢でスケーラブルなプラットフォームを必要としていた企業の1つです。同社のビジネス分析チームは、ペタバイト規模の顧客データを一元化するために Tableau を採用しました。ダッシュボードを使用して実績を追跡し、顧客離れを予測することで、より積極的な販売サイクルの構築と収益の向上を達成しています。Tableau を採用する前、LinkedIn 社は売上データを社内のデータベース、Google Analytics、およびその他のサードパーティツールに保存していました。

その当時は1人の営業分析担当が毎日、500人以上の営業担当者からのリクエストに対応していたため、最大で6か月に及ぶレポート待ちが発生し、チームメンバーは自身の実績が分からず、顧客関係がどのような状況にあるかを把握できませんでした。

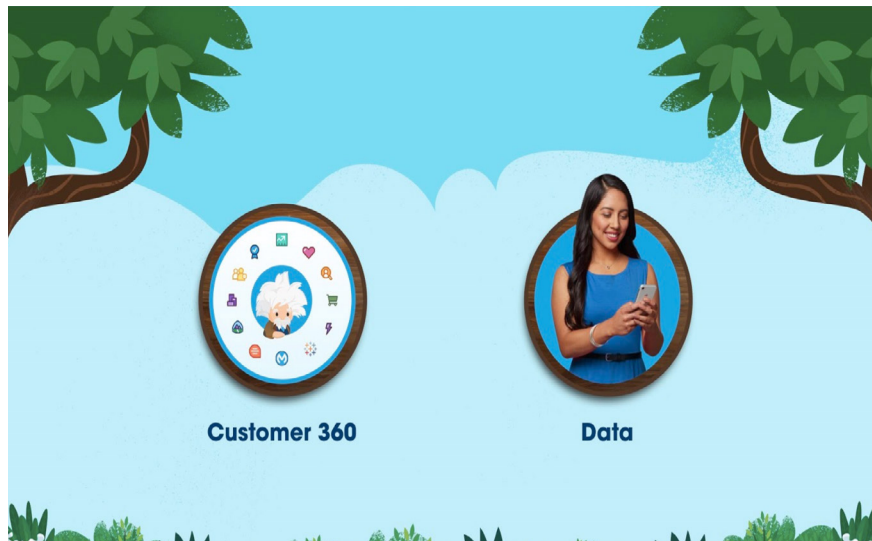
今では、同社の90%の営業担当者が毎週 Tableau にアクセスしています。営業実績全体の追跡や基盤となるカスタマーエクスペリエンスをより深く理解できるドリルダウンのオプションにより、営業担当者は顧客による製品使用の増加のタイミングを特定できるため、積極的に顧客に連絡して商機や製品エンゲージメントについて話し合い、売上の向上や顧客離れの回避に取り組んでいます。

[ストーリー全文を読む](#)

## 企業全体からのデータをまとめる

すべての企業にとって最も大切なビジネスデータは、顧客が顧客対応チームとどのようにやりとりをし、関係を築いているかを反映するデータです。多くの企業では、このデータは顧客関係管理 (CRM) システムに格納されています。Salesforce Customer 360 のような CRM は、チームに顧客の共有ビューを提供するため、チームは協力して永続的で信頼できる関係を構築し、顧客が期待するパーソナライズされたエクスペリエンスを提供できます。

顧客データを見て理解できるため、チームは顧客が何を必要としているかを最大限に理解し、優れたカスタマーエクスペリエンスと成長を促進する方法を効果的に計画できます。



ただし、企業にはほかにも、CRM 以外の他システム (エンタープライズリソースプランニング (ERP) システム、エンタープライズデータウェアハウス (EDW)、人事分析ソリューションなどのエンタープライズ全体のデータアセット) に存在するデータもあります。これらのシステムには、貴重なビジネスインサイトが大量に眠っています。

CRM とより広範なエンタープライズデータアセットの両方にまたがるデータを見て理解する手段を持つことは、従業員が真に全社規模のデータドリブンな変革を推進するのに役立つ最も強い力となります。データサイロ全体を明確に把握することにより、十分な情報に基づいた意思決定が容易になり、目標の確実な達成に向けて臨機応変に戦略を変更できます。経営幹部、顧客、ベンダー、チームメンバーからの複雑な質問に答えるために、営業チームにはデータを 1 つにまとめるプラットフォームが必要です。

## セルフサービス分析によるデータの透明性が Brown-Forman 社のグローバル営業チームをパワーアップ

世界トップ 10 に入る大手酒造会社の Brown-Forman 社で最高情報責任者を務める Tim Nall 氏は、ベストプラクティスを特定し製品の売上を拡大するには、コミュニケーションが非常に重要であると考えています。同社チームは、SKU を効果的に管理できるように、価格設定と配送の詳細に関するインサイトを必要としています。

データストレージと分析環境に対してすでに行っていたテクノロジー投資の最適化により、Brown-Forman 社のチームは最適なコラボレーション環境を実現しています。「世界的な視点から見ると、あらゆる情報を入手し理解できる能力は極めて重要です。当社の論理データウェアハウスと Tableau を活用して環境を構築した今、従業員はコラボレーションを行い、あらゆる情報を利用できるようになっています」と、Nall 氏は語っています。

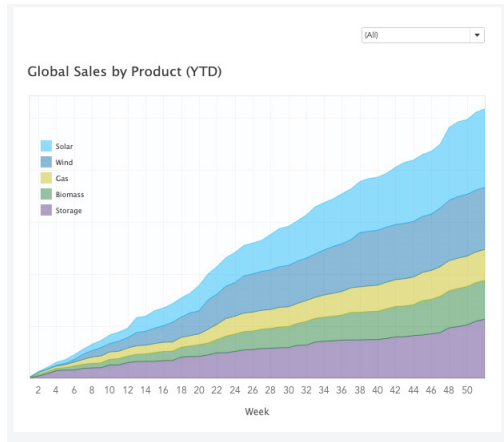
Tableau ではさらに、データがライブでも頻繁に更新される場合でも、売上ダッシュボードを簡単にパブリッシュすることができます。シングルサインオンにより、Brown-Forman 社はデスクトップのブラウザでもモバイルデバイスからでも、ワンクリックでダッシュボードにアクセスできます。

経験を積み、Tableau Server でダッシュボードビューを追跡してチームのニーズを理解することで、Brown-Forman 社のように、役立つものと役立っていないものを知り、より優れた成果をあげられるよう協力してダッシュボードを洗練させることができます。

[ストーリー全文を読む](#)

## インタラクティブなビジュアライゼーションによって、さらに深く掘り下げる

組織全体で共有できるダッシュボードがあれば、全員が同じデータを閲覧できます。Tableau ダッシュボードは、素早く作成して簡単に使用できるだけでなく、ストーリーを伝えてくれるので、営業担当者がその読み方や情報の解釈のしかたに疑問を抱くことはありません。



データビジュアライゼーションのすばらしさは、従来のスプレッドシートとは比較になりません。スプレッドシートは、構築と保守にかなりの時間と作業を必要とし、インタラクティブなビジュアライゼーションから得られるインサイトを欠いています。インタラクティブなビジュアライゼーションでは、ビューのフィルタリングやパラメーターの調整、迅速な計算など、基本的な分析タスクが強化されます。また、ダッシュボード上で直観的に選択して詳細を確認し、データを実用的なインサイトに変換することが可能です。

営業担当者は、操作方法の理解に時間をかけるのではなく、案件の成約、問題の解決、意思決定に集中できるようになります。

データによって変化を把握し、大規模にデータ分析を行っている組織が今最も成功を収めています。すべての従業員向けにデータのインサイトを公開し、それぞれが自分の担当する分野に役立つデータインサイトにアクセスできるようにすると、データを使用して意思決定を下したり、有意義な影響を与えたりできるようになります。

## データの全面活用による連帯と成長

セルフサービス分析は事実上、情報を基盤として動く今日の営業組織にとって必須となっています。インサイトから意思決定へのプロセスは迅速でなければなりません。売上ダッシュボードの構築、カスタマイズ、パブリッシュを IT に頼る時代はもう終わりです。独自のダッシュボードを自分で構築できるため、営業チームはパイプラインレビューミーティングや次の戦略を打ち出す際に、継続的に独自の質問をしたり回答したりできます。

## 営業全体とそれを超えるインサイトの拡張

営業チームを強化するデータとインサイトは、部署ごとの会議やリーダーシップ会議でサイロ化されたままである必要はありません。Tableau を使用すると、その規模に関係なく、組織全体でこれらのインサイトを簡単かつ安全に共有できます。公開されたビジュアライゼーション、スマートサブスクリプション、全社規模のダッシュボード、および認定されたデータソースにより、必要とするすべての人にキュレーションされたデータを提供できるようになります。強力なガバナンスフレームワーク内に存在するため、適切な人が適切なタイミングで適切なデータを利用できます。



## MillerCoors 社はデータのリアルタイムビューを営業リードに提供

前身から合わせると 450 年にも及ぶビール醸造の伝統を持つ MillerCoors 社は、有名なビールブランド (Miller、Coors、Blue Moon) や、職人の技が光るハードサイダー、ソーダを製造する、米国を拠点としたメーカーです。その小売営業チームは、バーやレストランと常に連絡をとりながら積極的に営業活動を行ってきたものの、習慣的に Excel レポートに頼ってきたため、営業担当者はどのレポートが正しいのかを見分けることが困難となっていました。また、商機を見つける効果的な方法を持っていなかったために、大きな機会を逃していました。

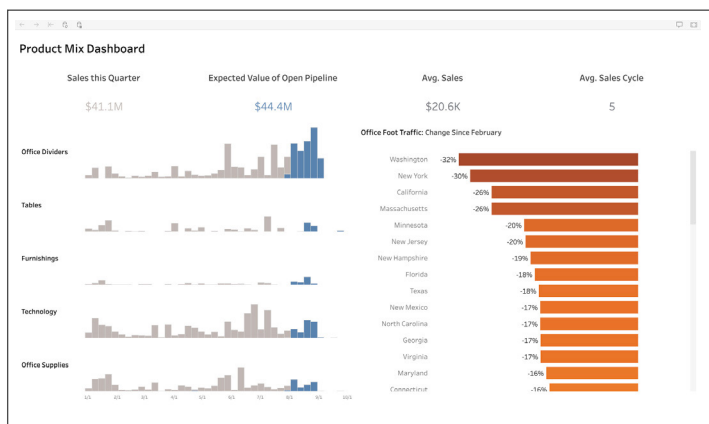
しかしほんの 3 か月で、MillerCoors 社は Tableau のパイロット導入から 300 人の営業チーム全体をカバーする全社規模での導入まで進めました。Tableau を使用することで、営業チームは全分野にわたる明確な顧客のビューを得ることができ、チャンスを逃さず行動を起こせるようになりました。MillerCoors 社の営業担当者は、モバイルデバイスで数分で確認できるダッシュボードにより

顧客とのコミュニケーションを簡素化することで、競合他社との差別化に成功しています。Tableau の導入前は、無数の Excel レポートから手作業でデータを抽出しなければならず、営業担当者はデータを理解するために週末も作業をすることがよくありました。今では、Tableau Online で営業目標のダッシュボードをパブリッシュし、より優れた可視性、コラボレーション、健全な競争力を数百人の営業担当者に提供しています。

[ストーリー全文を読む](#)

## CRM 内外の営業使用事例の強化

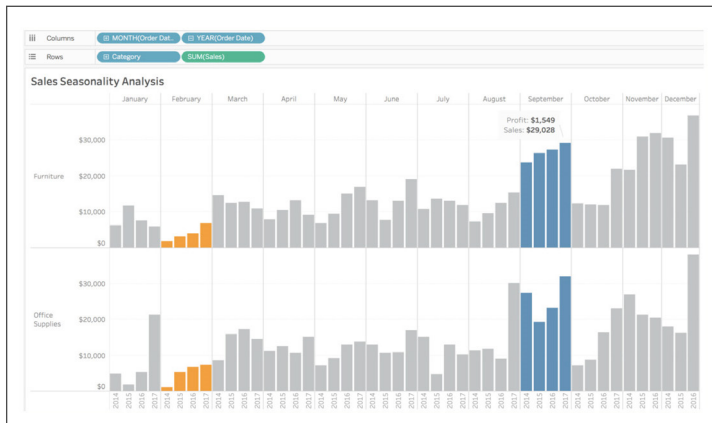
チームが Salesforce CRM 内あるいは Salesforce CRM 外どちらで営業しているかに関わらず、Salesforce 分析はデータのインサイトを提供してワークフローを強化し、データに基づく意思決定を改善するのに役立ちます。Salesforce 分析製品の一式は、営業チームが新しい世界で業務にあたるのに際限なく役立ちます。以下にその一部をご紹介します。



### 成長の可能性と新しいターゲット:

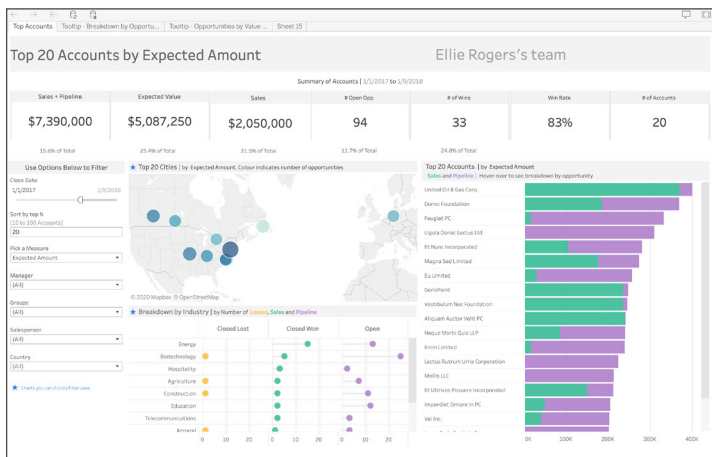
店舗への訪問数や出荷期間など、製品の販売に関連する追加データを取得して、新しい販売目標と潜在的に伸びしろのあるエリアを特定し、販売リソースを集中させます。





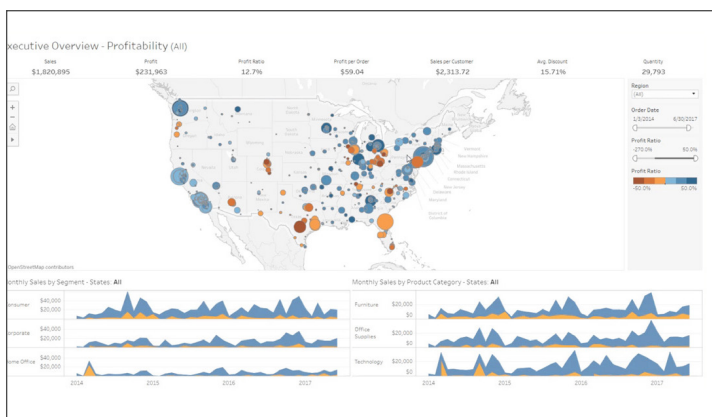
### 詳細なパイプラインリスク評価を実施:

ビジュアルから季節的傾向を見ることで、将来の傾向、見通しを予測し、適切に計画を立てることができます。業績が伸びなかった過去の四半期や、夏の落ち込み、年末の売上の伸びについてのデータを検討して、意思決定を行うこともできます。同じカレンダー月の結果を並べて表示することで、売上の増加や低下に影響を及ぼす循環傾向を簡単に確認できます。



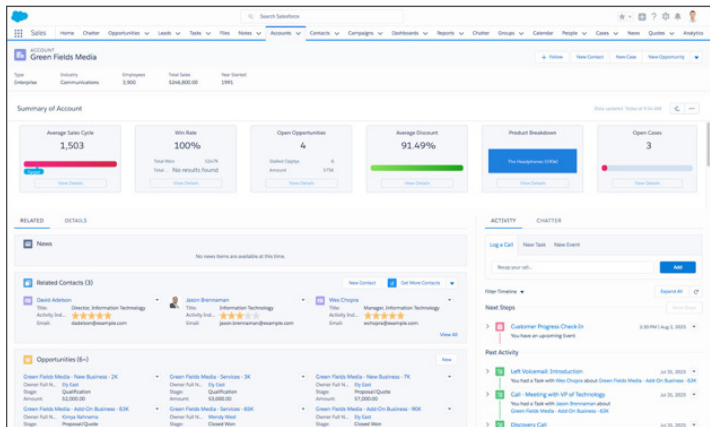
### さまざまな地域と販売パッチへの人員配置を調査:

過去の販売データ、地理データ、およびアドレス可能な市場の合計などの追加のメトリクスにより、人員を最適に割り当てます。



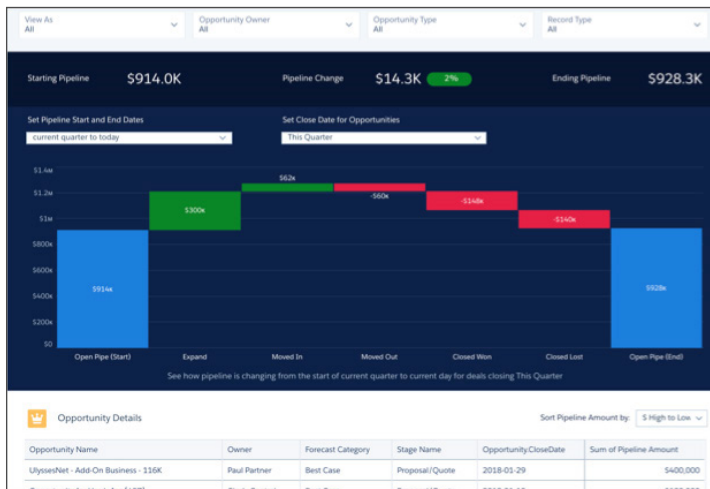
### 収益性の分析:

売上は、常に収益を意味するわけではありません。営業リーダーは、セグメント、製品ライン、地域ごとの売上と収益を示すダッシュボードをチェックすることにより、収益性の低い販売活動を迅速に特定し、対処するための行動をとることができます。



### ベストプラクティスの発見:

チーム全体の売上実績とノルマ達成分析から、どのような行動が最も効果的であるかを特定します。これらの発見をそれぞれの販売担当者に伝えるように AI モデルに学習させて、より迅速な取引成立へとつなげます。



### ノルマ達成までの必要数値:

ノルマ達成までの道のりを製品や案件のタイプ別に測定するビジュアライゼーションを構築します。追加のテキストや今後の傾向に関する予測を提供する過去のデータを追加します。

データと分析を使用して販売業務を最適化し、戦略を立て、ベストプラクティスを推進し、将来に向けて回復力のある販売チームを構築するにはさまざまな方法がありますが、ここでご紹介するのはそのほんの一部です。

## Oldcastle 社は販売機会を見逃さないよう 7 万 8,000 件の SKU を追跡

Oldcastle 社は、建材・建築資材のトップメーカーです。北米に 20 の部署と 206 の施設を擁している Oldcastle 社はまず、Tableau を使用して、それまでの 500 ページにも及ぶマンスリーレポートを、組織全体からアクセスできる管理されたダッシュボードへと変革することで成功を導き出しました。

同社の営業チームは 7 万 8,000 件を超える SKU の在庫の販売にあたっていたため、迅速かつ簡単に損失を特定し、マージンを追跡し、商機をとらえられることが不可欠でした。しかし、営業チーム全体にソリューションを拡張することは困難でした。現在では、Oldcastle 社は ERP および Salesforce のデータを Tableau に呼び出すことができ、営業チームはすべてのデータにアクセスし、理解することが可能になりました。

営業マネージャーから営業担当者まで全員が Tableau ダッシュボードを活用して、日次および月次のノルマを追跡しています。大量の顧客データからのインサイトにアクセスできるため、営業チームがパワーアップされ、より優れた顧客サービスを提供することに役立っています。

ビジネスインテリジェンスマネージャーの Paul Lisborg 氏は次のように述べています。「今ではダッシュボードを見ることで、営業担当者は自分の昨日の売上や、今月の実績、今年度の累計実績を確認することができます。さらに、どの顧客で売上げが好調か、どの商品が売れているか、それら商品のマージンはどの程度かなど、詳細までドリルダウンして確認できます」

[ストーリー全文を読む](#)

## 売上データの可能性を最大化する方法

競争力の維持、顧客満足、次のイニシアチブでの重点事項の決定のために営業組織が必要な、安定した実用的なデータストリームの取得について、Salesforce がお手伝いします。Salesforce 分析が提供するサービスの一覧は、[Salesforce.com/analytics](https://www.salesforce.com/analytics) からご覧いただけます。

### サービスの使用開始に役立つその他のリソース:

[データカルチャーの構築](#)

[Tableau Blueprint](#)

[Tableau COVID-19 データハブ](#)

[Tableau 無料トライアル版](#)

[無料トレーニングビデオ](#)

[ダッシュボードビジュアル分析のベストプラクティスに関するアドバイス](#)