



中小企業の経営者・営業管理職のための

営業の協力を 得て進める SFA 定着ガイド

営業の経験を活かしながら、
入力と報告の負担を見直す

90 日間の進め方・現場への説明例
社内合意シート・週次振り返りシート付き

営業が使い、上司が支援に活かす SFA へ

SFA（営業支援システム）は、顧客・案件・活動の記録を営業の判断に使う仕組みです。導入済み・導入検討中の企業に向け、運用の進め方を整理します。

この資料で目指す「定着」

営業が必要な記録を残し、管理職がその記録を見て支援を決める。その結果を次の対応に戻す運用が、日々の仕事として続いている状態を目指します。

01 営業の協力を得る

3～5 ページで、現場の困りごとと試行範囲を整理します。

02 使う仕事を具体化する

6～10 ページで、記録と会議、学習・相談の仕組みを整えます。

03 試行から継続へ進める

11～17 ページで、90 日計画と指標、社内シートを確認します。

本資料の会話例・記録例・人数・期間は検討用の例です。成果や定着までの期間を保証しません。

「入力してくれない」の背景を確かめる

年齢や意欲だけで判断せず、仕事の流れと、使いづらい場面を確認します。未入力が起きた直近の仕事を一緒にたどると、理由を具体化できます。

現場で見えること	確かめること	最初に検討する対応
入力が後回し	同じ内容を日報やExcelにも書いているか	報告の重複と、止める帳票を決める
記録が大ざっぱ	記録した情報を誰が何に使っているか	会議で参照し、支援につなげる
情報を共有しづらい	評価や担当変更への不安があるか	閲覧範囲と利用目的を説明する
特定の人が使えない	操作・項目の意味・端末環境のどこで困るか	実際の仕事で練習し、相談先を決める
上司が別資料を要求	SFAの情報で会議ができるか	管理職も一覧を使い、追加報告を見直す

聞くのは、使えなかった具体的な場面

「最後に困った操作は何でしたか？」と、具体例を聞きます。

経営者・営業責任者が先に約束すること

目的を「管理を強める」だけで終わらせず、営業の仕事をどう支えるかまで説明します。変える仕事と、経営・管理職の責任を具体的に示します。

説明のたたき台

「皆さんの顧客との関係や経験を、会社として支えたいと考えています。まずは見積り後の対応と一緒に試し、重複する報告を減らします。

記録は案件への支援と引き継ぎに使います。閲覧範囲と評価上の扱いを説明し、使いづらい点は毎週見直します。」

合意した最小限の記録は、役職や成績によらず共通ルールにします。必要な例外は、理由と代替手段を決めます。

01 減らす仕事を明示する

週報や会議用資料など、見直す対象と切り替える日を決めます。

02 利用目的と評価上の扱いを説明する

誰が見るか、何に使うかを明確にし、試行中の扱いも先に合意します。

03 改善に時間を割く

試行と練習の時間を確保し、改善の責任者を置きます。

経験のある営業にも、設計に参加してもらう

ベテランには、顧客の見極め方や、商談を進める判断を聞きます。本人の言葉を項目や確認手順に反映し、採用した意見を知らせます。

参加する役割	試行でお願いすること
経験のある営業	判断に必要な情報、記録しづらい事情、引き継ぎに必要な経緯を教えてください
一般の利用者	得意な人に加え、操作に不慣れな人や導入に慎重な人にも使い勝手を確かめてもらう
営業管理職	実際の会議で記録を参照し、案件支援と報告の見直しを実行する
運用担当・支援担当	質問を受け、設定や運用の修正を記録。変えた点と、変えない理由を利用者に返す

最初の試行範囲の例

一つの営業チーム、3～5名、進行中の見積り案件から開始。人数は例です。商材や営業の進め方の違いを、試行の中で確認できる構成にします。

最初の記録は、次の対応に使う情報から

必須項目を増やす前に「誰が、いつ、何のために使うか」を確認します。初回登録時と商談の進行後で、必要な情報を分けます。

最初にそろえる情報	使う場面・記録する内容
顧客と案件	どの会社の、何についての相談か
現在の段階	初回相談・提案・見積り等。 各段階に進む条件もそろえる
直近の事実	顧客の回答、確認できた条件、 合意したことを短く残す
次に行うこと	連絡、回答準備、社内確認など 具体的な行動を残す
担当と期限	誰が、いつまでに行うか。 保留なら再確認日と理由を決める
支援が必要なこと	上司の同行、技術確認、価格相談等。 不要なときの記録方法も決める

後から確かめる項目を分ける

金額・受注見込み・決裁者等は、分かる段階で更新します。
必須項目と入力時点は、自社の業務・統制に合わせて決めます。

記録した情報を、営業の仕事に返す

最初の便利さを、日常業務で確かめます。使い始める前に、何を減らすかと、代わりにどの情報を見るかを決めておきます。

いま負担になっている仕事	SFA を使う運用の例
同じ案件を週報へ転記	案件の記録を一覧で参照し、週報の重複記載をやめる
上司からの個別の進捗確認	上司は一覧を確認し、不足する判断材料だけ聞く
見積み後の連絡を思い出す	次回対応・担当・期限をそろえ、対象案件を確認する
不在のたびに経緯を説明する	顧客の回答と約束を残し、代わりの担当が記録から確認する

短い記録の例

顧客の回答：仕様は了承。購買部の確認が未了。

次の対応：担当営業が金曜に確認。

支援依頼：納期条件を木曜までに生産部へ確認。

記録例は架空です。保存が必要な帳票は確認し、廃止・代替の判断を責任者と合意します。

営業会議を、案件支援を決める時間にする

管理職が SFA の情報を使い、支援を返す運用をつくります。会議前の資料づくりを見直し、全案件の読み上げよりも、判断が必要な案件を選びます。

20 分会議の例	その場で確認・決定すること
3 分 状況の確認	一覧で更新と変化を確認。 事前に選んだ重点案件を扱う
7 分 停滞の理由	顧客が待っていることと、 社内で未解決のことを分ける
7 分 支援の決定	同行・技術確認・条件調整など、 支援する担当と期限を決める
3 分 次の確認	案件に決定事項を残し、 次に確認する日をそろえる

管理職の問いかけの例

「お客様が次に判断するために、何が必要ですか？」

「こちらで引き取れる確認はありますか？」

「誰が、いつまでに対応しましょうか？」

記録が役立った場面も紹介し、情報の共有や他者への支援を評価します。

現場の声を、運用を直す材料にする

意見を受け止めたうえで、試せる対応を合意します。何でも入力免除にするのではなく、会社として残す情報と、負担を減らす方法を両立させます。

よくある声	確かめたうえで返す言葉の例
「入力する時間がない」	「何への転記が重なっていますか。 止める報告と、最低限残す情報を決めましょう」
「監視や評価が不安」	「閲覧者と利用目的、評価上の扱いを説明します。 不安な場面を具体的に教えてください」
「自分の営業のやり方に合わない」	「判断に必要な情報は何ですか。 共通で残す部分と、個別の工夫を分けましょう」
「操作が苦手で続かない」	「実際の案件と一緒に操作しましょう。 迷う項目を減らし、相談先も決めます」

対応した結果まで、本人に返す

採用した意見、保留する理由、次の確認日を知らせます。
営業からの改善提案を、運用担当だけで抱え込まないようにします。

営業の仕事を一巡させる練習

機能の説明だけで終えず、本人の仕事で「どこを見て、何を残すか」を確かめます。練習時間と相談対応を、通常業務の中に確保します。

01 自分の案件を見つける

権限とデータを確認、顧客・案件・過去の約束を探します。練習には許可されたデータを使います。

02 短い記録を残す

顧客の回答と次回対応を入力し、担当・期限までそろえます。迷った項目はその場で記録します。

03 管理職と同じ情報を見る

一覧を見ながら支援を相談し、決まった内容を案件に戻します。入力した情報の使い道まで体験します。

04 一人で行い、困りごとを伝える

本人が操作を再現し、相談窓口へ質問できることを確認。代理入力で終わらせず、次の操作につなげます。

相談窓口・対応時間・一次回答の目安を決めます。回答待ちの案件と、設定変更の履歴も残します。

90 日間の試行プラン

以下は進め方の例です。営業周期や繁忙期に合わせて調整し、各段階の確認結果から、継続・修正・展開を判断します。

期間の例	主な取り組み	次に進む前の確認
1～14日 合意と準備	現場の仕事を確認。 減らす報告、利用目的、 最小限の項目を決める	営業管理職が 使う場面と、試行の 責任者が決まったか
15～30日 小さな試行	一つのチームで実施。 実際の会議で利用し、 毎週困りごとを直す	担当営業が操作でき、 記録から支援を 決められるか
31～60日 負担の見直し	不要項目・二重報告を 減らし、期限や保留の 扱いをそろえる	負担と情報の質を 比べ、改善を 確認できるか
61～90日 展開判断	運用手順と相談先を 整理。次のチームに 広げるかを決める	重大な不具合がなく、 管理職が継続して 支援できるか

「90日経ったから全社展開」とはしません。受注まで長い企業では、売上への影響は継続して確認します。

ログイン数に加えて、仕事での活用を確かめる

試行前と同じ条件で比べ、数字と現場の声を一緒に見ます。目標値は試行前の状態から決め、入力件数だけで人を順位付けしない運用を推奨します。

確認すること	測り方の例・注意点
営業が自分で使えるか	対象者のうち、合意した一連の操作を自力で行えた人の割合。対象人数も併記する
次の対応が分かるか	対象の進行中案件のうち、次回対応・担当・期限がそろった案件の割合。保留の扱いも定義する
管理職が記録を使ったか	対象の営業会議のうち、SFAを参照して支援・次の対応を決めた会議の割合
報告の負担は変わったか	SFA入力と、残った日報・Excel・会議準備を含む総時間を、同じ対象・方法で比べる
営業に役立っているか	同じ質問を継続して聞く。役立った場面と、負担になった場면을具体的に確認する

受注率・売上は案件構成や市場等にも左右されます。SFAだけの効果と断定せず、別途継続確認します。

使われ方から、次に直す場所を選ぶ

利用が進まないときは、最初に決めた目的と負担を確認します。追加機能を増やす前に、仕事の重複や、管理職の運用を見直します。

起きていること	優先して確認・修正すること
会議で記録を使わない	会議の議題と一覧を合わせ、 管理職が見るタイミングを決める
期限が形式的になっている	顧客の予定や次の行動を確認。 仮の日付・保留・再確認日のルールを見直す
一部の人だけが使い続ける	職務・操作・データ・繁忙の違いを確認。 本人と一緒に仕事を一巡させる
試行担当に質問が集中する	窓口と管理者の役割を分け、 繰り返す質問を短い手順にする
入力が増え、負担も増えた	残った帳票と必須項目を点検。 不要な転記と、利用されない項目を減らす

展開判断で見ること

営業が使えること、管理職が支援に使えること、
困ったときの対応と改善を続けられることを確認します。

仕事に合わせて、入力と画面を整える

vtplus は、VtigerCRM を基盤に、業務支援アプリと設定を組み合わせで利用します。現場の試行結果から、必要な支援を選びます。

業務支援アプリ	定着に向けた活用の例
IPInputAssist 入力支援	入力ガイドや関連情報の自動入力、候補の絞り込み等で、項目の意味や入力を支援する
IPUIManager 画面・メニューの調整	メニュー・一覧・詳細表示等を整え、営業が必要な情報へ進みやすい画面を検討する
IPStageAdvisor 案件ステージの確認	段階の履歴や滞留日数、画面内アラート等を使い、管理職と次の対応を話し合う

試行で、設定と仕事の両方を確かめる

入力する項目、会議で使う一覧、役割ごとの閲覧範囲を合わせて検討します。機能を用意した後も、報告の見直しと管理職の利用を続けます。

対応する画面・項目・権限、アプリのバージョン、導入費用や提供条件は、ご要件に応じて確認します。

営業と管理職で決める、最初の合意

営業代表と管理職が一緒に記入し、試行前に共有します。曖昧なままの項目は、決める担当と期限を残してください。

合意すること	自社の記入欄
改善したい仕事と、 営業本人にとっての利点	
最初に試すチーム・案件と 試行期間	
減らす報告・帳票と 切り替える日	
最低限残す情報と 入力・更新のタイミング	
閲覧範囲・利用目的と 評価上の扱い	
管理職が情報を使う会議と 実施する支援	
相談窓口・改善責任者と 次の見直し日	

署名や形式よりも、実際の運用を優先します。変更した合意は、関係者へ改めて共有します。

週に一度の振り返りと、改善の記録

対象期間と対象者・案件をそろえて記録します。できなかった理由も残し、次に直すことを一つ決めると、変化を確認しやすくなります。

確認項目	自社の記入欄
対象期間・チーム・ 対象者数・対象案件数	
営業が自分で使えた場面と 操作で困った場面	
管理職が記録を使って 決めた支援・次回対応	
入力・転記・会議準備の 総負担と、営業の感想	
残っている二重報告と 減らす項目・作業	
次に直すこと・担当・期限	
次回の確認日と 継続・修正・展開の判断	

未達や質問は改善の手がかりです。個人の入力件数だけで判断せず、仕事と支援の変化を確認します。

試行を始める前の確認

営業の協力を得るために、経営・管理職側も準備します。下の項目を確認し、未決のものは担当と期限を決めてから試行に進みます。

- ☐ 営業の経験と困りごとを、本人から聞いた

- ☐ 営業本人にとっての利点を説明できる

- ☐ 減らす報告・帳票と切り替える日を決めた

- ☐ 利用目的・閲覧範囲・評価上の扱いを説明した

- ☐ 管理職が情報を使う会議と支援を決めた

- ☐ 練習の時間、相談先、改善の責任者を確保した

いまの営業の進め方から、一緒に整理

週報や案件一覧、会議の進め方と、記入シートをもとに、vtplus の活用範囲をご相談いただけます。

vtplus の導入・活用相談

<https://vtplus.jp/contact/>

参考資料と、本資料の位置付け

営業への聞き取り、小規模な試行、業務上の成果を確認する考え方を参考に、中小企業の SFA 運用を検討するための資料として構成しています。

営業の声を反映した設計と試行

[Salesforce Trailhead](#)

[Create the Ideal Salesforce Org for Your Company](#)

業務の成果と、活用する人の視点

[Microsoft Learn](#)

[Define outcomes and success for your Microsoft Teams adoption](#)

vtplus の業務支援アプリ

[IPInputAssist 入力ガイド等の入力支援](#)

画面・メニューの調整

[IPUIManager メニュー・一覧・詳細表示等](#)

案件ステージと滞留の確認

[IPStageAdvisor ステージ履歴・滞留日数等](#)

発行：株式会社アイプランナー

2026 年 10 月版。提供条件・機能は、ご利用時にご確認ください。