

2021年度CRM/SFA（営業支援システム）のユーザー調査で「eセールスマネージャー」4年連続 総合満足度 No.1 を獲得！

～「使い勝手」「業務改善満足度」「導入効果実感」「サービス満足度」「システム満足度」各項目で No.1 ～

営業課題解決サービスにより顧客の生産性最大化を実現するソフトブレイン株式会社（本社：東京都中央区、代表取締役社長 豊田浩文、以下 ソフトブレイン）は、株式会社 ESP 総研（本社：東京都港区、代表取締役 村岡正悦）が2021年4月に実施したCRM/SFA（営業支援システム）に関するユーザー調査で、「eセールスマネージャー」が2018年、2019年、2020年に続き4年連続で「総合満足度1位（*1）」を獲得したことをお知らせいたします。

■「2021年度CRM/SFA（営業支援システム）に関するユーザー調査」39項目中33項目でNo.1



使い勝手 No.1

- ・インターフェースがわかりやすい
 - ・スマートデバイスでも使いやすい
 - ・情報や資料の共有がしやすい
- …など使い勝手に関する10項目でNo.1

業務改善満足度 No.1

- ・日報報告が必要なくなった
 - ・訪問すべき顧客が明確になった
 - ・リアルタイムに情報共有できている
- …など業務改善に関する8項目でNo.1

導入効果実感 No.1

- ・会議の回数が減った
 - ・案件の獲得数が増えた
- …など導入効果に関する5項目でNo.1

サービス満足度 No.1

- ・サポートスタッフからの返事が早い
 - ・活用に対するアドバイスが的確
- …などサービスに関する6項目でNo.1

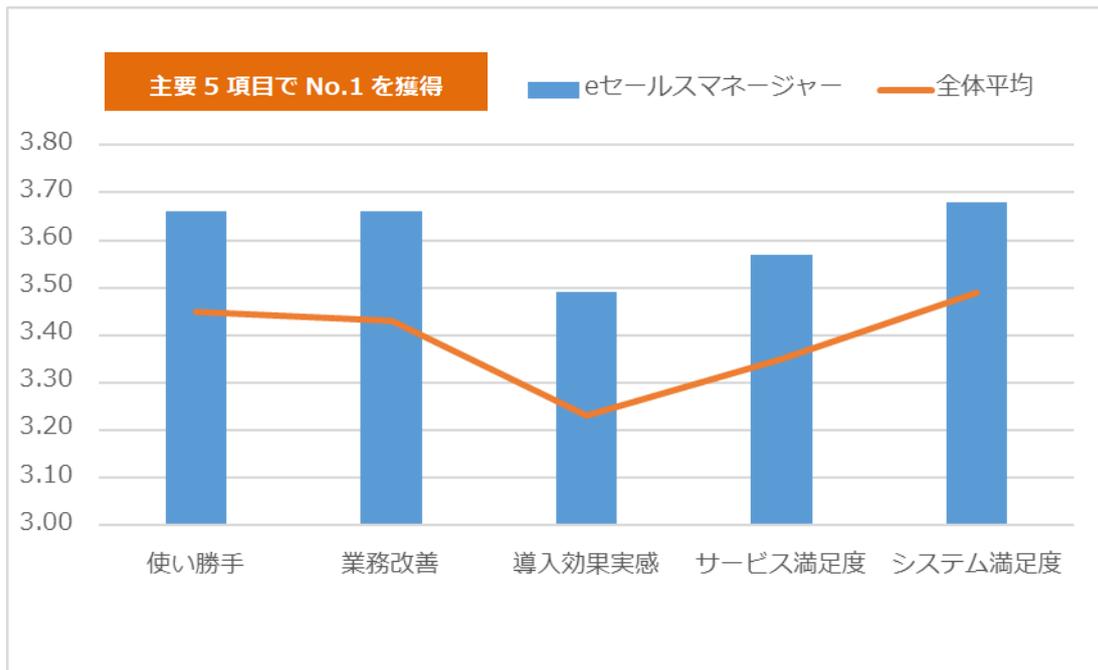
システム満足度 No.1

- ・社内・部門内でシステムが活用されている
 - ・他社や他部門に勧められるシステムだと思う
- …などシステムに関する4項目でNo.1

今回の調査は、市場調査会社のESP総研が行ったもので、国内のCRM/SFA市場で代表的な製品である「eセールスマネージャー」、「Oracle CRM」、「Sales Cloud」、「Microsoft Dynamics CRM」、「SAP Digital CRM」を対象に、実際にCRM/SFAツールを利用している企業の経営者・営業担当者計300名にCRM/SFAツールの使い勝手や業務改善効果、導入効果、サービス内容、システム利用に関する39項目について、「とてもあてはまる（5点）」、「あてはまる（4点）」、「どちらとも言えない（3点）」、「あてはまらない（2点）」、「全くあてはまらない（1点）」の5段階で回答していただきました。

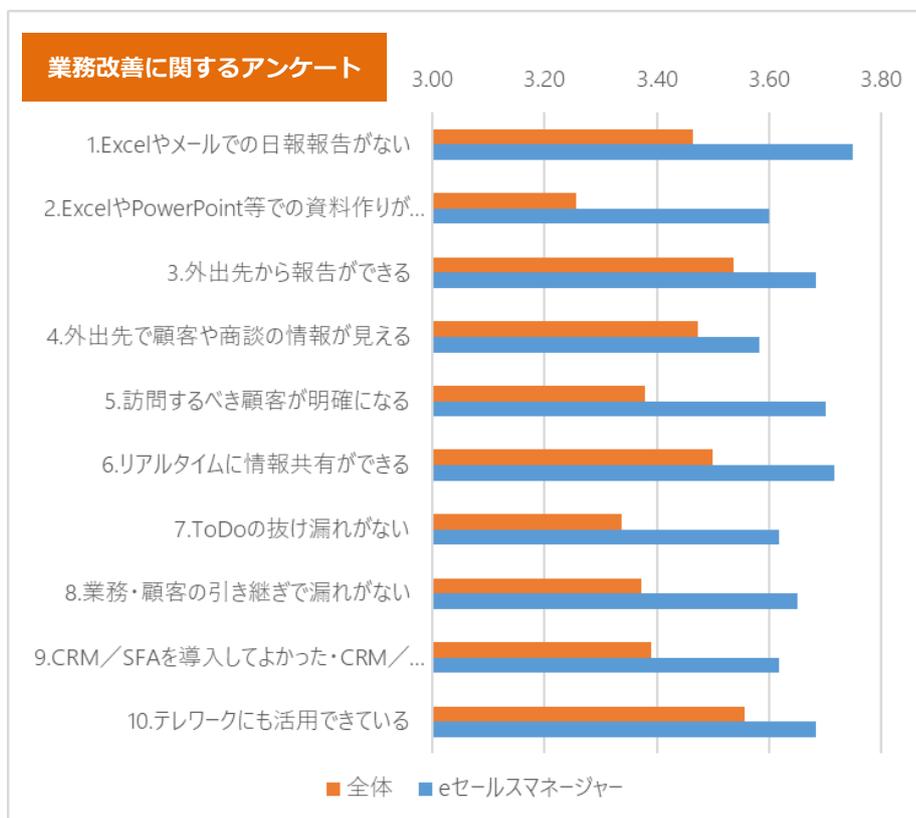
その結果、ソフトブレインが提供する国産ベンダーNo.1（*2）CRM/SFA「eセールスマネージャー」が39項目中33項目で1位を獲得しました。4年連続で「総合満足度No.1」、5年

連続で「使い勝手 No.1」となります。



新型コロナウイルスの影響でテレワーク化が急速に進んだ一年間でしたが、業務改善満足度の項目において「テレワークに活用できているか」というアンケートでは、全体平均 3.56 点の中、当社「eセールスマネージャー」が 3.68 点を獲得いたしました。

コロナ禍で一変した事業環境・ワークスタイルの中で、「eセールスマネージャー」ではスケジュールやタイムライン（社内 SNS）など、ニューノーマル時代にも簡単に情報共有を行え、効率的な営業活動をサポートいたします。



【2021年度 CRM/SFA（営業支援システム）に関するユーザー調査概要】

調査期間：2021年4月1日～2021年4月30日

調査方法：WEB アンケート

調査会社：株式会社 ESP 総研

調査対象システム：Sales Cloud、Oracle CRM、eセールスマネージャー、Microsoft Dynamics CRM、SAP Digital CRM

調査対象：全国20代～60代の男女／会社経営者・役員・団体役員、会社員・団体職員（派遣社員、契約社員含む）／該当CRM/SFAの現利用者300名（1システム60名ずつ）

■ 「eセールスマネージャー」は万全のフォロー体制で定着と活用を支援

一般的に、BtoBのソフトウェアの多くはBtoCのソフトウェアと比べて、デザイン・操作性・パフォーマンス・ユーザーエクスペリエンスが劣っており、ユーザーに不便を強いている側面があります。ソフトブレインでは、BtoBであってもユーザビリティを向上することで、直感的な操作が可能で、初めてでも使いやすく、使いたいというモチベーションを生み出すソフトウェアを目指すべきであると考え、**「使い勝手 No.1 の CRM/SFA」** をコンセプトに、システムの開発・強化に取り組んでまいりました。

導入実績5,000社超のノウハウをもとに、日本の営業組織を熟知した専門チームが設計・構築を行うのはもちろん、業界唯一（*3）の定着支援の専任チームが導入から定着までを徹底サポートし、自社内でPDCAサイクルを回して結果が出せるようになるまで支援しております。

今回の結果は、当社の開発コンセプト及び定着支援チームによるサポート体制がユーザーの実感値として評価された結果と考えております。ソフトブレインでは、今後もユーザーに活用されるシステムの開発・ソフトウェア強化に取り組んでまいります。

■ニューノーマル時代に適用した営業ノウハウとは？ Web セミナー開催

新型コロナウイルスの感染拡大は、様々な業界の IT 化・ICT 化を加速させ、営業活動や経営戦略は従来の考え方から大幅な見直しが必要となりました。WEB 商談など営業活動の手法が変わる中、ニューノーマル時代において、営業活動の生産性を向上させるためには、顧客情報を集約してリアルタイムで共有できる CRM/SFA ツールは非常に効果的です。

ソフトブレインでは、2021 年度もニューノーマル時代にも対応できるノウハウを WEB セミナーにてご紹介していきます。



The poster features a light blue background. At the top left, a white box contains the text 'Webセミナー'. Below this, the main title '顧客接点強化による' is written in a dark blue font. A blue speech bubble with the text '顧客体験' is positioned to the left of the main title. The central focus is the large blue text 'CXの向上を目指すには？'. To the right of this text is an illustration of two men in business suits shaking hands, with their heads and upper bodies appearing to be inside computer monitors. At the bottom of the poster, a dark blue horizontal bar contains the text 'テクマトリックス / ソフトブレイン 共催' in white.

【開催概要】

- ・タイトル：顧客接点強化による「CX（顧客体験）」の向上を目指すには？
- ・開催日時：6月3日（木）14：00～15：00
- ・申込期限：6月3日（木）13：00
- ・申込方法：下記サイトの申込フォームより必要事項を入力の上、お申込み下さい。
https://www.e-sales.jp/seminar/detail/tokyo_210603.html
- ・参加費：無料
- ・参加方法：セミナー開催前日にお申込時のメールアドレス宛に視聴方法を別途ご案内いたします。インターネットに接続できる PC、もしくはスマートフォン・タブレット端末があれば、どこからでも気軽にご参加いただけます。
- ・講演内容：

今、コロナ禍において、テレワークでの顧客接点強化が必要とされています。対面以外でのお客様との素早く、丁寧なコンタクトが売上 UP の秘訣です。顧客接点を強化するという点において欠かせないのが CX（顧客体験）です。メール・チャット・電話と接点のチャネルは多く存在しますが、その際に大事なのは顧客理解だと考えます。

本セミナーでは営業商談情報や顧客情報をしっかり管理して営業を支援していくソフトブレインとコンタクトセンターに集まる“お客さまの声”のビジネスへの活用を支援するテクマトリックス株式会社の共催にて、顧客接点強化における CX（顧客体験）の為には何が必要か？顧客起点に立った対応をするには？について、解説していきます。

■国産 No.1 (*2) & 定着率 95% (*4) の CRM/SFA 「eセールスマネージャー」について

URL : <https://www.e-sales.jp>



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、プロセス毎に計測、改善を繰り返しながらマネジメントを行う「プロセスマネジメント」で利益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、5,000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サポート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% (*4) を誇ります。

ソフトブレインでは、高機能な CRM/SFA 「eセールスマネージャー」を中核に、多くの導入実績から得られた営業プロセスマネジメントの実践的なノウハウを組み合わせた営業課題解決ソリューションを活用して、労働時間の削減と売上の向上を両立させ、労働生産性の最大化に貢献できる取り組みを続けてまいります。

*1 CRM/SFA（営業支援システム）に関するユーザー調査において、当社が設定した『ユーザー』の満足度を判断するための39項目のうち、33項目で1位だったことに基づく

*2 IDC「国内 CRM アプリケーション市場シェア_2017年」より自社で推計

*3 無償の定着支援に関する有人サポート体制として（ライセンス数の制限有り、自社調べ）

*4 2018年顧客支援チーム実績より

※記載された社名および製品名は各社の商標または登録商標です。

※掲載されている情報は発表日現在の情報です。最新の情報と異なる場合がありますのでご了承ください。

■会社概要

会社名 : ソフトブレイン株式会社
所在地 : 東京都中央区日本橋 1-13-1 日鉄日本橋ビル9F
代表者 : 代表取締役社長 豊田 浩文
設立 : 1992年6月17日
事業内容 : 営業イノベーション事業
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

広報担当 : 山野

東京都中央区日本橋 1-13-1 日鉄日本橋ビル9F

TEL : 03-6880-9500 FAX : 03-6880-9501

MAIL : press@softbrain.co.jp