

2025 年 11 月 13 日

ソフトブレン株式会社

ソフトブレン、企業の営業課題に関する調査「esm sales report 2025」を実施

営業部門が抱える課題は、3 年連続で「新規顧客獲得の戦略」がトップ

AI 活用による「営業活動の生産性向上」に期待が集まる一方で、「他 IT ツールとの連携に課題を抱える」という結果があらわに



企業競争力向上のための CRM「esm(e セールスマネージャー)」を提供するソフトブレン株式会社（本社：東京都中央区、代表取締役社長：豊田浩文、以下「ソフトブレン」）は、企業の営業課題や解決に向けた取り組みに関するアンケート調査「esm sales report 2025」を実施し、レポートを公開しましたのでお知らせします。

■ 調査実施の背景とねらい

深刻な人材不足や競争力強化が求められる現代において、企業の業績を担う営業部門が AI の積極的活用や DX を推進することは避けて通れない経営課題となっています。

ソフトブレンは、営業活動をはじめとした企業の顧客接点業務を IT とサービスの両面から長年支援しています。例年実施している本調査を通じて、営業現場のリアルな課題の傾向や変化を明らかにし、解決策のヒントを顧客企業にお届けすることを目的としています。昨年の調査（esm sales report 2024）において、営業現場における「AI 導入・活用」への高い関心が示されたことを受け、今回は「AI の業務浸透度」、や CRM/SFA といった「他 IT ツールとの連携実態」に焦点を当てて調査を実施しました。

本レポートが、AI ツールの定着や活用に悩む企業の皆様にとって、自社の課題を明確化し、次のステップに進むための具体的なヒントや気付きとなることを願っています。

■ 調査概要

調査概要：企業の営業課題や解決に向けた取り組みに関するアンケート調査

調査方法：インターネット調査

調査期間：2025 年 9 月

調査対象：全国の営業部門従事者 20～70 代

サンプル数：500 名

■ 調査結果サマリー

- 営業部門の抱える課題は、3 年連続で「新規顧客の開拓」がトップ。
- AI ツールの有用性は、「役立つ」が 84.2%、大多数が期待。
- AI ツールが役に立つと考える分野は「営業活動の生産性向上」。
- IT ツールと AI ツールの連携について「7 割が連携に課題を抱える」。
- 連携で実現した最も大きなメリットは「顧客の関心事分析」。

■ esm sales report 2025 完全版ダウンロード

URL : https://www.e-sales.jp/form/form_esm_sales_report_2025.html

本プレスリリースでは、全 11 問の質問内容のうち、一部を掲載しています。
調査結果全文をご覧になりたい方は、上記 URL よりダウンロードください。

■ 調査内容

- ① IT ツール利用状況
- ② 営業部門が抱えている課題
- ③ AI ツールの有用性
- ④ AI ツールが役立つと考える課題
- ⑤ AI ツールが役に立たないと考える理由
- ⑥ AI ツールで効率化されている業務
- ⑦ AI ツール浸透の課題
- ⑧ IT ツールと AI ツールの連携状況
- ⑨ AI ツールと IT ツール連携で実現したメリット
- ⑩ AI ツールと IT ツール連携で将来実現したいこと
- ⑪ AI ツールと IT ツール連携でうまくいっていないこと

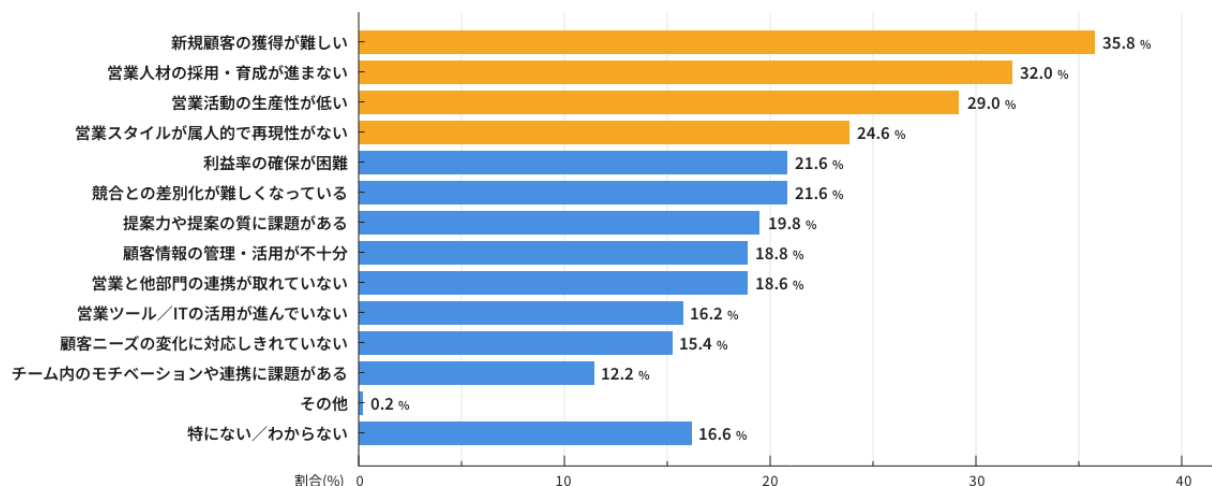
■ 調査結果（抜粋）

営業部門が抱えている課題・・・営業部門の課題トップは「新規顧客の獲得が難しい」。

営業部門が抱えている課題は、「新規顧客の獲得が難しい」が 35.8%と最も高く、「営業人材の採用・育成が進まない」が 32.0%、「営業活動の生産性が低い」が 29.0%と続きました。

営業部門の課題は大きく 2 つに分類できます。第一に「顧客獲得・競争力」で、新規顧客獲得（35.8%）、利益率確保（21.6%）、競合との差別化（21.6%）が高い数字となっています。第二に「人材・組織」の課題で、人材採用・育成（32.0%）、属人的営業（24.6%）が上位にある結果となりました。

あなたの所属する企業の営業部が現在、抱えている課題をすべてお答えください。（N=500 複数回答）

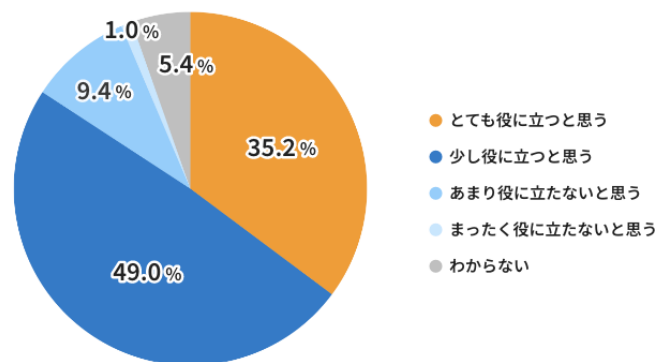


AI ツールの有用性・・・AI ツールは「役立つ」が 84.2%、大多数が期待

AI ツールは、営業部の課題解決に役立つのかについては、「とても役に立つと思う」が 35.2%、「少し役に立つと思う」が 49.0%で、合わせて 84.2%が肯定的に評価しました。「あまり役に立たないと思う」は 9.4%、「まったく役に立たないと思う」は 1.0%に留まりました。

一方、否定的な見方は合計 10.4%と少数派ですが、「わからない」が 5.4%存在することも注目できます。これは、AI ツールの具体的な活用イメージを持てていない層が一定数いることを示唆しており、利用方法についてのノウハウ共有や教育の必要性を示しています。

営業課題を解決するために、AIツールは役立つと考えていますか？（N=500 単一回答）
※AIツールがご自身の営業業務に役立つと思うかどうかについて回答してください。

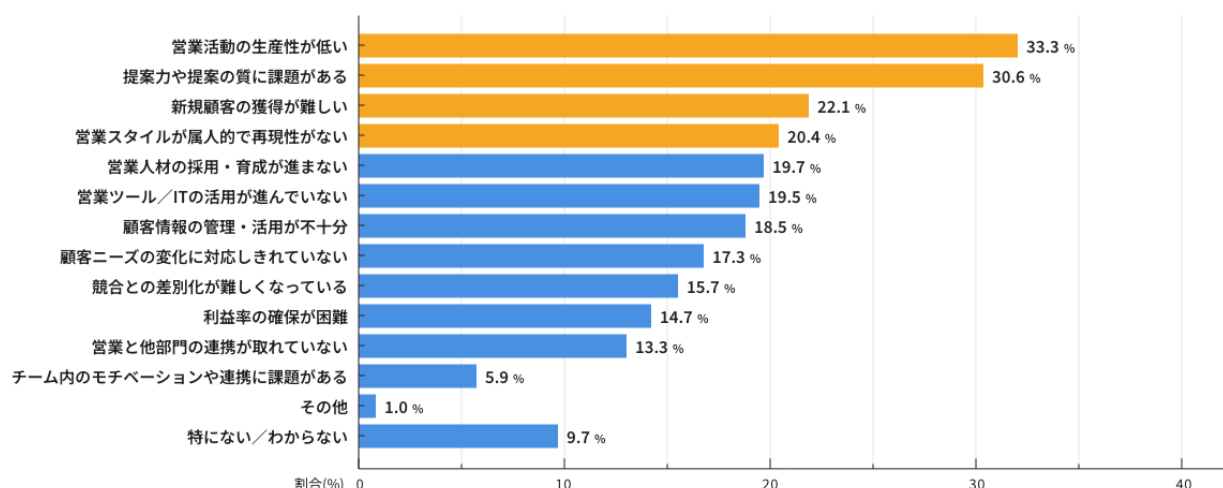


AI ツールが役立つと考える課題・・・AI ツールが役に立つ分野は「営業活動の生産性向上」

AI ツールが役立つと考える課題は、「営業活動の生産性が低い」が 33.3%と最も高く、「提案力や提案の質に課題がある」が 30.6%、「新規顧客の獲得が難しい」が 22.1%と続きました。注目は、属人的営業の標準化（20.4%）、人材育成（19.7%）、IT ツール活用促進（19.5%）など、組織課題の解決にも AI ツールが期待されている点です。トップ営業のノウハウを AI ツールが分析・共有することで、営業部全体のレベルアップを図りたいという意図が読み取れます。

一方、前途の「あなたの所属する企業の営業部が現在、抱えている課題をすべてお答えください。」で最多回答数だった「新規顧客獲得」（35.8%）に対する AI ツールへの期待度は、22.1%と他と比較すると若干低く、顧客開拓における人間の重要性が認識されていることがわかります。

AIツールが「とても役に立つと思う」「少し役に立つと思う」と回答した方にお聞きます。
どのような課題にAIツールが役立つと考えますか？当てはまるものをすべてお答えください。（N=500 複数回答）

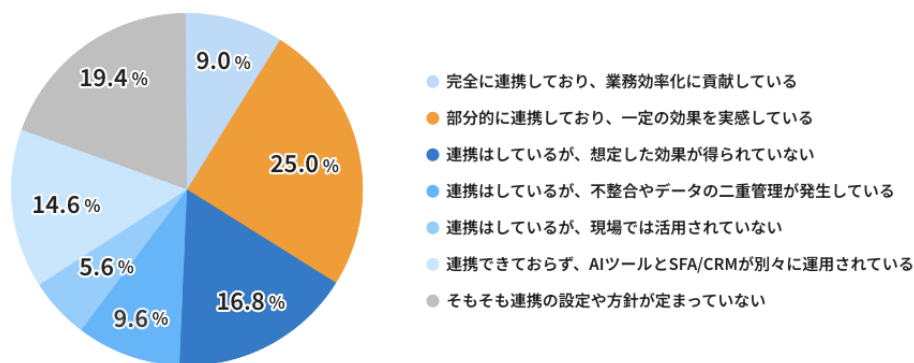


IT ツールと AI ツールの連携状況・・・IT ツールと AI の連携、約 7 割が連携に課題を抱える

SFA や CRM などの IT ツールと AI ツールの連携状況については、「部分的に連携しており、一定の効果を実感している」が 25.0%と最も高く、「そもそも連携の設定や方針が定まっていない」が 19.4%、「連携はしているが、想定した効果が得られていない」が 16.8%、「連携できておらず、AI ツールと CRM/SFA が別々に運用されている」が 14.6%と続きました。

注目は、効果的な連携を実現できている企業は 3 割程度（完全連携 9.0% + 部分的連携 25.0%）で、約 7 割は連携に課題を抱えているという点です。「連携の設定や方針が定まっていない」は 19.4%と 2 番目に多く、さらに、連携しても「想定した効果が得られていない」（16.8%）、「データの二重管理が発生」（9.6%）、「現場で活用されていない」（5.6%）など、連携の質に課題を抱える企業が合計 32.0%に上ります。また 14.6%は AI ツールと CRM/SFA を完全に別々運用しており、せっかくのツールが分断されている実態も明らかになりました。

SFAやCRMなどのITツールと、AIツールを併用している方にお伺いします。
それらのツールの連携状況について、もっとも当てはまるものをお選びください。（N=500 単一回答）



■ esm sales report 2025 完全版ダウンロード

URL : https://www.e-sales.jp/form/form_esm_sales_report_2025.html

本プレスリリースでは、全 11 問の質問内容のうち、一部を掲載しています。
調査結果全文をご覧になりたい方は、上記 URL よりダウンロードください。

■ セミナー開催のお知らせ

本リリースと連動したオンラインセミナーを、下記の要領で開催します。

- ・テーマ : 【2025 年最新版】AI で営業生産性を飛躍的に高める実践ノウハウとは？
esm sales report 2025 から読み解く
データ収集・資料作成からの解放と、新規開拓を両立する AI×CRM 連携術
 - ・日時 : 2025 年 12 月 4 日（木）16:00～16:45
 - ・講師 : ソフトブレン株式会社 営業企画部 部長 川上大樹
 - ・参加費用 : 無料
- 参加申し込みはこちらから : https://www.e-sales.jp/seminar/web_251204/

■esm(eセールスマネージャー)について



ソフトブレンは、1999年8月に国内初のCRM/SFAを発売以降、マーケティング・セールス・アフターサービス等すべての顧客接点業務を変革へと導くソリューションを、ITとサービスの両面で提供しています。直近では、AIの力を活用することで、現場担当者の業務負担を軽減する新機能などもリリースしています。

高機能なCRM/SFA「esm(eセールスマネージャー)」を中核に、MA(マーケティングオートメーション)ツールの「esm marketing」、アフターサービス向けマネジメントツール「esm service」の導入実績から得られた顧客接点プロセスマネジメントの実践的なノウハウを持っています。それらを組み合わせ、課題解決ソリューションをご提供し、お客様の生産性の最大化に貢献できる取り組みを続けています。

「esm(eセールスマネージャー)」は、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す。営業プロセスの見える化、測る化、改善を通じた「プロセスマネジメント」の実現によって、業務効率化と売上利益向上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、5,500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カスタマーサクセスサービス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%※となっています。

製品詳細：<https://www.e-sales.jp>

※ 弊社顧客支援チーム実績より。

以上

■ソフトブレン株式会社について

会社名：ソフトブレン株式会社

所在地：東京都中央区銀座6-18-2 野村不動産銀座ビル11階

代表者：代表取締役社長 豊田 浩文

設立：1992年6月17日

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

 **SOFTBRAIN** Co.,Ltd.

ソフトブレン株式会社 営業企画部 広報担当 秋元 絢子(あきもとあやこ)

TEL：03-6779-9800 FAX：03-6779-9310

Mail：press@softbrain.co.jp