

## 「こんな営業はいやだ」「こんな顧客はやりにくい」

### ソフトブレンが500名に聞いた 営業担当者×購買担当者 意識調査を公開

購買担当者の45.2%が「自分都合の提案をする」営業を苦手と感じる一方で、

営業担当者の39.6%は「反応が薄い」顧客にやりにくさを感じ、商談における双方のギャップが浮き彫りに

企業競争力向上のためのCRM/SFA「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、企業で働く営業担当者と購買担当者の双方に「営業・購買活動で重視しているポイント」に関する調査を行いました。その結果をもとに、『「こんな営業はいやだ」「こんな顧客はやりにくい」500名に聞いた 営業担当者×購買担当者 意識調査』と題したレポートを公開しましたのでお知らせします。

こんな営業は  
いやだ...

500名に聞いた  
営業担当者×購買担当者  
意識調査

こんな顧客は  
やりにくい...

営業と購買、それぞれの視点から見たリアルな本音。  
「いやな営業」「やりにくい顧客」を500名の調査で明らかに。

SOFTBRAIN Co., Ltd.

#### ■ 調査実施の背景とねらい

昨今、比較サイトやAIの普及により、営業担当者を介さずとも購買の意思決定のために十分な情報収集が可能となりました。こうした変化の中、購買の意思決定において「営業担当者は必ずしも必要ではない」と考える方も増えています。しかし実際は、自社の多様で複雑な課題に対して、最適な解決策を得るには、専門知識を持つ営業担当者の存在はこれまで同様に必要とされているはずです。では、なぜ「営業担当者は必ずしも必要ではない」と考える購買担当者が一定数いるのでしょうか。その背景には、購買側の期待から外れた商談を行ってしまう営業の実態があるからと考えられます。

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。その中で、営業側と購買側の「大事にしているポイント」に決定的なギャップがあるのではないかと仮説を持ち、今回調査に至りました。

本調査では、営業・購買それぞれの視点から「苦手な営業」や「やりにくい顧客」の像を可視化いたしました。本調査の結果から、双方の歩み寄りのきっかけを創出し、有意義な営業・購買活動へと変えていく一助となることを願っています。

## ■ 調査概要

調査概要：こんな営業はいやだ！こんな顧客はやりにくい！ 営業担当者×購買担当者 意識調査

調査方法：インターネット調査

調査期間：2026年2月

調査対象：営業担当者 250名 / 購買担当者 250名（合計 500名）

サンプル数：500名

## ■ 調査結果サマリー

- 営業担当者がやりにくいと感じる顧客は「反応が薄い顧客」がトップ。
- 一方で購買担当者が苦手と感じる営業は「自社都合の提案」がトップ。
- 価格提示において営業担当は「競合を意識」、購買担当は「価格の根拠」を重視。
- 営業担当が顧客ニーズを確認するポイントは、「予算や時期が確定しているか」がトップ。
- 購買担当が営業の自社理解を判断するポイントは、「提案の誠実さ」。

■「こんな営業はいやだ」「こんな顧客はやりにくい」500名に聞いた 営業担当者×購買担当者 意識調査  
レポート完全版ダウンロードはこちら

URL：<https://www.e-sales.jp/eigy-labo/survey-sales-purchase-23619>

本プレスリリースでは、全10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

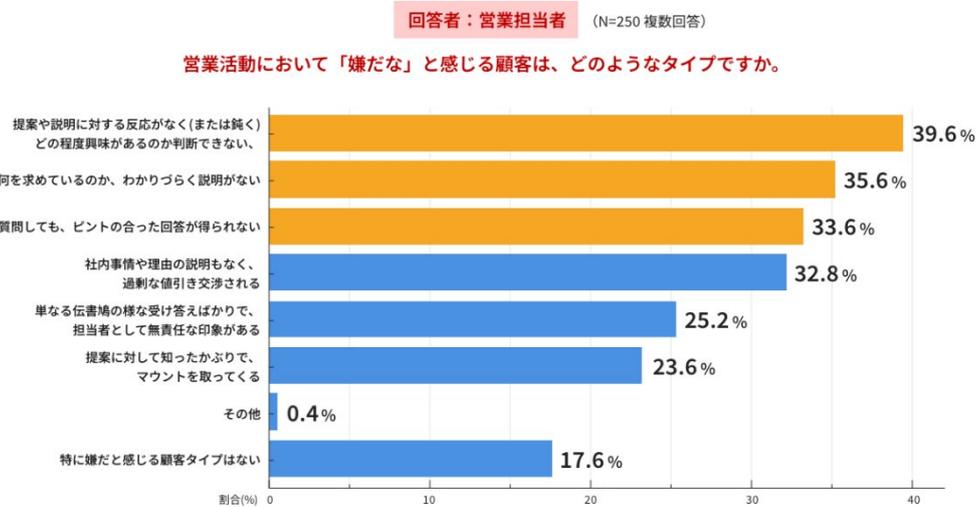
- ① 営業担当者がやりにくい顧客とは
- ② 購買担当者が苦手と感じる営業とは
- ③ 営業担当者が価格提示する際に重視するポイント
- ④ 購買担当者が価格検討する際に重視するポイント
- ⑤ 営業担当者が「顧客ニーズ」を確認するポイント
- ⑥ 購買担当者が「自社を営業担当者が理解している」と感じるポイント
- ⑦ 営業担当者が考える連絡・フォローのタイミング
- ⑧ 購買担当者が望む営業担当者からの連絡・フォローのタイミング
- ⑨ 営業担当者がクロージングする際に重視するポイント
- ⑩ 購買担当者がクロージングする際に重視するポイント

## ■ 調査結果（抜粋）

### ① 営業担当者が感じる「やりにくい顧客」・・・トップは「提案や説明に対する反応がない人」。

営業担当者がやりにくいと感じる顧客の1位は「提案への反応がなく興味の度合いが判断できない」(39.6%)でした。「何を求めているのか説明がない」(35.6%)、「質問にピントの合った回答がない」(33.6%)が続き、コミュニケーション不全が上位を占めました。

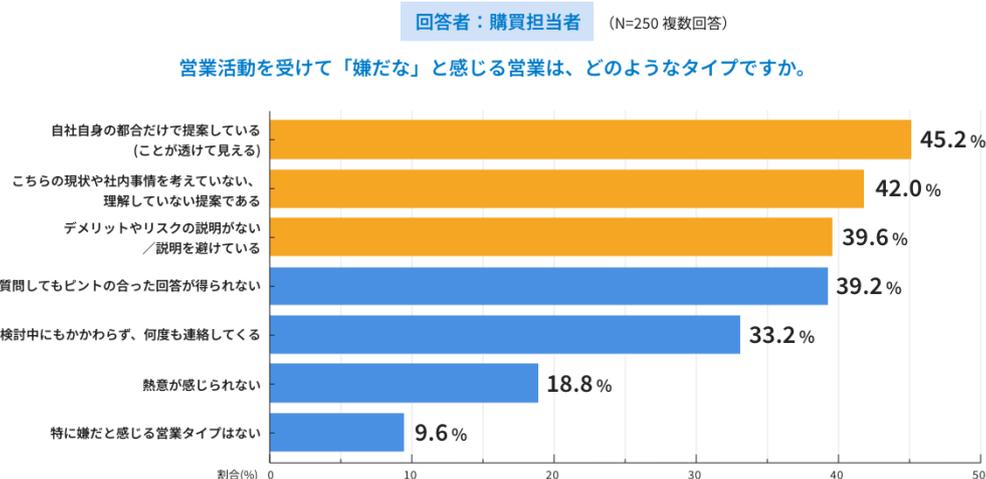
また「過剰な値引き交渉」(32.8%)も高く、価格に対するプレッシャーは、営業のモチベーションを削ぐ要因になるだけでなく、コンプライアンスや企業の社会的責任を問われることにも関わります。



### ② 購買担当者が苦手と感じる営業・・・トップは「自分都合だけで提案してくる人」。

購買担当者が苦手と感じる営業は「自社/自分の都合だけで提案している」が45.2%でトップ。次いで「こちらの現状や社内事情を理解していない提案」(42.0%)、「デメリットやリスクの説明がない」(39.6%)と続き、提案の質と誠実さに難色を示す回答が上位を占めました。

また、「検討中にもかかわらず何度も連絡してくる」(33.2%)も3割を超え、営業のタイミング感覚への不満も根強いことがわかります。



### ③購買担当者と営業担当者の間にある「認識のギャップ」

営業側 TOP は「情報開示の不足」への不満。購買側 TOP は「自己都合の提案」への不満。営業側の自己都合な提案によって、購買側は情報を出す気がなくなるという「負の連鎖」が起こっているという仮説が立てられます。

#### 回答者：営業担当者

(N=250 複数回答)

#### 営業担当者の不満 TOP3

- 1 反応がない・鈍い 39.6 %
- 2 求めていることが不明 35.6 %
- 3 ピントの合わない回答 33.6 %

#### 回答者：購買担当者

(N=250 複数回答)

#### 購買担当者の不満 TOP3

- 1 自社都合の提案 45.2 %
- 2 社内事情を理解していない 42.0 %
- 3 デメリット説明がない 39.6 %

### ■「こんな営業はいやだ」「こんな顧客はやりにくい」500名に聞いた 営業担当者×購買担当者 意識調査レポート完全版ダウンロードはこちら

URL : <https://www.e-sales.jp/eigyo-labo/survey-sales-purchase-23619>

本プレスリリースでは、全 10 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 : 【26 年最新調査から読み取る】  
営業パーソンと購買担当はお互いどう思ってる？「かみ合わない商談」を変える 4 つのポイント
  - ・日時 : 2026 年 4 月 16 日 (木) 16:00~16:45
  - ・講師 : ソフトブレン株式会社 広報マーケティング部 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\\_260416/](https://www.e-sales.jp/seminar/web_260416/)

### ■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た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

### ■ ソフトブレイン株式会社について

会社名：ソフトブレイン株式会社

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



広報マーケティング部 佐藤 隆史（さとうたかし）

TEL：03-6779-9800 FAX：03-6779-9310

Mail：[press@softbrain.co.jp](mailto:press@softbrain.co.jp)