

**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」が総合満足度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」でNo.1～

営業課題解決サービスを提供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」が総合満足度1位を獲得したことをお知らせいたします。



【総合満足度No.1（*1）について】

今回の調査では、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を利用している企業の経営者・営業担当者計300名にCRM/SFA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38項目について、「かな
りあてはまる（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38項目中30項目で1位を獲得しました。

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・強化に取り組んできました。

また、CRM/SFAの活用がユーザーに定着しなければ意味がないと考えており、業界唯一（*3）
の定着支援の専任チームによるサポート体制を構築。顧客基点でお客様の業務改善をサポート
しています。

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。

【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：2018年5月14日～2018年5月16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）

【調査結果サマリー】

使い勝手No.1（*4）：eセールスマネージャー

「インターフェイスがわかりやすい」、「スマートデバイスでも使いやすい」など使い勝手に関する8項目で1位

業務改善満足度No.1（*5）：eセールスマネージャー

「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」など業務改善効果に関する9項目で1位

導入効果実感No.1（*6）：eセールスマネージャー

「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3項目で1位

サービス満足度No.1（*7）：eセールスマネージャー

「サポートスタッフからの返信が早い」、「定着支援に関するアドバイス・サポートがよい」などサービス内容に関する7項目で1位

システム満足度No.1（*8）：eセールスマネージャー

「社内・部門内でシステムを継続利用したい」、「他社や他部門に勧められるシステムだと思う」などシステム利用に関する3項目で1位

■国産 No.1（*2） & 定着率 96%（*9）の CRM/SFA

「eセールスマネージャー」について

URL：<https://www.e-sales.jp/>

ソフトブレインが提供する国産 No.1（*2）の営業支援システム（CRM/SFA）「eセールスマネージャー」は、営業プロセスを見える化し、組織営業力を強化します。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、4,500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96%（*9）を誇ります。

※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。

- *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38項目のうち、30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_2016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 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『使い勝手』に関する満足度で1位だったことに基づく
- *5 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『業務改善』の満足度を判断するための9項目のうち、9項目で1位だったことに基づく
- *6 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『導入効果実感』に関する満足度で1位だったことに基づく
- *7 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『サービス』の満足度を判断するための7項目のうち、7項目で1位だったことに基づく
- *8 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『システム』に関する満足度で1位だったことに基づく
- *9 2017年顧客支援チーム実績より

【ソフトブレイン株式会社 会社概要】

会 社 名：ソフトブレイン株式会社（東証一部：4779）

所 在 地：東京都中央区日本橋 1-4-1 日本橋一丁目三井ビルディング 19F

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

U R L：<http://www.softbrain.co.jp/>

【本ニュースリリースに関するお問合せ先】

■ソフトブレイン株式会社

広報担当 具志堅

TEL：03-6880-9500 FAX：03-6880-9501

e-mail：press@softbrain.co.jp