

業務操作ガイド（インサイドセールス機能）

Accel-Mart Quick

営業支援機能



株式会社NTTデータイントラマート
NTT DATA INTRAMART

目次

1.	はじめに	P.2
1.1.	本書の目的	P.3
1.2.	対象読者	P.4
1.3.	その他	P.5
2.	機能概要	P.6
2.1.	キャンペーンの概要説明	P.7
2.2.	リードの概要説明	P.8
3.	標準フローに沿った機能活用方法	P.9
3.1.	想定される業務フロー	P.10
3.2.	企画の立案	P.11
3.3.	獲得済みリードへの企画の招待（任意操作）	P.12
3.4.	企画の実行と獲得したリードの登録	P.15
3.5.	リード対応担当者の割り当て	P.17
3.6.	リードへのアプローチ	P.21
3.7.	営業引継ぎ・案件化	P.24
4.	その他利用シーン毎の機能活用方法	P.27
4.1.	インサイドセールス業務の外注対応について	P.28
4.2.	MAとの連携について	P.30
A.	appendix（仕様補足）	P.32
A.1.	リードの名寄せ機能	P.33

1.はじめに

1.1.本書の目的

1.1.1 本書について

本書では、intra-mart DPS for Sales（以下、「本製品」と呼ぶ）におけるインサイドセールス機能の活用方法について記載しています。

1.1.2 インサイドセールスとは

インサイドセールスとは、メールや電話、WEB会議等の遠隔の手段を使い、非対面で顧客とコミュニケーションを行う営業活動のことを指します。

顧客訪問の時間やコストを削減できるため、営業活動の効率化ができることや、遠隔地の顧客にも対応が可能な利点があります。

対して、客先への訪問活動により顧客とコミュニケーションを行う営業活動のことをフィールドセールスと呼びます。

一般に営業活動と呼ぶとフィールドセールスのことを指す場合が多く、インサイドセールスに対して明示的に示す場合に呼称します。

1.1.3 本書の目的

インサイドセールスは顧客とコミュニケーションを行うと共に対象を選別し商談化となった顧客をフィールドセールスへ引継ぎすることを目的とします。

本製品では「キャンペーン」および「リード」を利用しインサイドセールス業務の効率化を図ります。

1.2.対象読者

1.2.1 対象読者について

本書における対象読については以下の通りです。

- ・ マーケティング担当者
「セミナー」や「展示会」など、企業の広告、宣伝のためのマーケティング施策を企画する担当者。
- ・ インサイドセールス担当者
主に「メール」「電話」および「WEB会議等」の遠隔の手段で顧客とコミュニケーションを行う内勤の営業担当者。

1.3.その他

1.3.1 その他

本書におけるマスタデータは、標準業務モデルを基にしたサンプルで説明しています。

マスタデータは各社異なりますので、ご利用の環境のマスタデータと読み替えてください。

2.機能概要

2.1. キャンペーンの概要説明

本項では、キャンペーンの概要を説明します。

2.1.1 キャンペーンの概要

キャンペーンとは、「セミナー」や「展示会」など、企業の広告・宣伝のためのマーケティング施策を指します。

2.1.2 キャンペーンにより可能になること

キャンペーンを利用すると可能になることを以下表に示します。

表2.1.2 キャンペーンを利用することで可能になること

連番	管理できること	主な管理項目	期待できる業務効果例
1	キャンペーン自体の管理	ステータス（計画中、実施中、完了）、実施期間、開催方法 など	蓄積された情報の時期や開催方法などから今後のキャンペーン立案の参考情報として利用
2	キャンペーンの効果測定	予算金額、実績金額 リード獲得数、活動件数、案件数、受注件数、受注金額 など	キャンペーンの投資効果を基に、今後のキャンペーン立案が可能、リアルタイムでの進捗管理が可能

2.2. リードの概要説明

本項では、リードの概要を説明します。

2.2.1 リードの概要

リードとは、キャンペーンによって獲得した、未だ商談の発生していない潜在的な見込み顧客を指します。

2.2.2 リードにより可能になること

リードを利用すると可能になることを以下表に示します。

表2.2.2 リードで可能になる管理業務

連番	管理できること	主な管理項目	期待できる業務効果例
1	リード自体の個人情報管理	氏名、会社名、メールアドレス、組織名、役職、電話番号、業種、対応製品、参加キャンペーンなど	リードの個人情報をマスタとして管理することで業務の効率化、正確性の向上が見込める
2	リードへの対応履歴情報管理	リードステージ（新規、対応中、営業引継ぎ）、手段（メール、電話、WEB会議）、対応日時、内容（御礼、製品説明、ヒアリング）	対応履歴を基に、対応継続可否の判断や今後の対応方法の参考情報として利用
3	リードのキャンペーン参加状況の管理	キャンペーン参加状況（招待/参加） など	招待したリストに対する参加状況を基に、顧客の興味分野を把握し、追加の施策要否の判断など今後の提案活動に利用
4	フィールドセールスへの引継ぎ	リード情報を基に案件データを作成（案件名、顧客名、営業担当者 など）	リードから案件化することにより、これまでの獲得した情報や対応履歴をフィールドセールスへ円滑に引継ぎ可能

3.標準フローに沿った機能活用方法

3.1. 想定される業務フロー

本項では、インサイドセールスで想定される業務フローについて説明します。

3.1.1 標準業務フロー

図.3.1.1 製品標準業務フロー

	マーケティング 担当者	インサイド セールス 責任者	インサイド セールス 担当者	システム	説明
企画立案	(1) 企画の立案			キャンペーン登録	(1) 企画の立案 マーケティング担当者は企業や特定商材の宣伝・広告の為に、セミナーや展示会などの企画の立案を行う。
企画実行	(2) 獲得済みリードへの企画の招待			リード一覧リスト登録 (招待リスト)	(2) 獲得済みリードへの企画の招待 (任意手順) 集客を行う場合、獲得済みのリードに対しメールやDMなどで企画の招待を行う。
	(3) 企画の実行 / リードの獲得			リード一覧リスト登録 (参加者リスト)	(3) 企画の実行 / 獲得リードの登録 マーケティング担当者は企画を実行し新規のリードを獲得する。
獲得リード対応		(4) 対応担当者の割り当て		リード一覧リスト更新 / 一括割当	(4) 対応担当者の割り当て インサイドセールス責任者は獲得したリードに対し対応担当者の割り当てを行う。
			(5) 電話/メール等でのリードアプローチ	リードアクション登録	(5) 電話/メール等でのリードアプローチ インサイドセールス担当者は自身に割り当てられたリードに対し、電話やメール等でリードへアプローチを行いリードの選別及び見込み度の向上を図る。
		(6) 案件化 営業引継ぎ		リード案件化登録	(6) 案件化・営業引継ぎ インサイドセールス責任者は選別され見込み度が高いリードに対し案件化を行い営業へ対応を引継ぎする。

3.2.企画の立案

本項では、企画立案時におけるキャンペーンの登録方法について説明します。

3.2.1 キャンペーン登録

メニューから[営業支援]-[キャンペーン]を選択します。

キャンペーン一覧画面の[新規登録]を押下します。

キャンペーン登録画面で各項目を入力します。

1 キャンペーン情報

キャンペーン名や分類、実施期間などの基本情報を入力します。

2 キャンペーン目標

各目標件数や金額を入力します。

3 キャンペーン関係者

自社担当者やイベント運営会社などの関係者を管理します。

4 添付ファイル

キャンペーンに関する資料がある場合は添付します。

5 [登録]ボタンを押下し、キャンペーンを登録します。

図3.2.1 キャンペーン登録画面

The screenshot shows the 'キャンペーン登録' (Campaign Registration) form. It is divided into five main sections, each highlighted with a red circle and a number:

- 1 キャンペーン情報**: Campaign name (intra mart LIVE 2023), type (イベント), category (自社イベント), status (オンライン・オフライン), start/end dates (2022/11/17 ~ 2022/11/18), budget (30,000,000 円), and target ratio (0%).
- 2 キャンペーン目標**: Target lead count (1,000 人), target active count (100 件), target case count (20 件), target registration count (5 件), and target registration amount (100,000,000 円).
- 3 キャンペーン関係者**: A table for managing contacts. The '自社担当者' (Internal Staff) table has one entry: 高木智春 (Takagi Tomoharu), フォールドセールス1G (Fold Sales 1G), 0805554321, iakagi@dps.samole.jp. There is also a section for '関係者' (External Contacts).
- 4 添付ファイル**: A section for uploading files, with a '添付ファイル' (Attached File) field and a '登録日' (Registration Date) field.
- 5**: The bottom right corner contains the '登録' (Register) and 'キャンセル' (Cancel) buttons.

3.3.獲得済みリードへの企画の招待（任意操作）

キャンペーンの企画後は集客を行うため、既存の顧客リストや獲得済みのリードリストを活用しメールやDMで企画への招待を送り参加を促します。本製品では事前に招待を送ったリストを登録しておくことで、実際の参加者と比較し参加率を求めることで企画の評価ポイントとすることができます。本項では、招待リストの登録方法について説明します。

i コラム（招待者と参加者の管理）

招待リストの登録を行うと、以下図のようにキャンペーン毎の参加可否を管理できるようになります。リードがどのような企画に対し興味を持っているかを把握することにより以降のアプローチの参考情報とします。

The screenshot displays a CRM interface for a lead named '岡田 明信' (Okada Akifumi). The top section shows lead details such as company name (株式会社ホエールズ商事), email address (okada_dps.test@example.com), and phone numbers. Below this is a 'リード情報' (Lead Information) section with a 'リードステージ' (Lead Stage) progress bar showing stages: 新規 (New), 対象外 (Out of scope), リサイクル (Recycle), 営業引継ぎ (Sales handover), and 案件化 (Case creation). The bottom section is titled 'キャンペーン情報' (Campaign Information) and contains a table with columns for Action, Campaign Name, Lead Birth Date, Invitation, Response, Follow-up Status, Response Date, Final Action Result, and Final Action Date. The '招待' (Invitation) and '反応' (Response) columns for the 'DPS Live' campaign are highlighted with a red box.

アクション	キャンペーン名	リード発生日	招待	反応	フォロー状況	対応完了日	最終アクション結果	最終アクション日
登録	ホームページ問合せ	2023/12/28	なし	あり	対応中			
登録	DPS Live	2023/12/28	あり	あり	対応中			
登録	6/1SF基本セミナー	2023/12/28	あり	なし	完了	2023/12/28		

キャンペーン履歴情報

3.3.1 招待リストの作成（任意操作）

リード一覧画面右上の[リスト出力]を押下し、リードリストを出力します。

出力したリードリストのExcelシートにデータが存在する場合は

deleteキーなどでシート内のデータをクリアして空にします。

リードリストに招待者の情報をフォーマットに従って入力します。

図3.3.1 リードリスト（招待リスト）の取り込み

・招待者、参加申込者の情報

名前	メールアドレス	会社名	・・・
長谷川 隆	hasegawa@intra-mart.example	株式会社フリーダム	・・・
海田 弘和	kaida@intra-mart.example	NNTネクスト株式会社	・・・
棚橋 太郎	tanahashi@intra-mart.example	イージスサイドテクノロジー株式会社	・・・



No.	*名前	メールアドレス	名刺会社	組織	役職
1	長谷川 隆	hasegawa@example.com	株式会社フリーダム		
2	海田 弘和	kaida@example.com	NNTネクスト株式会社	営業1課	
3	棚橋 太郎	tanahashi@example.com	イージスサイドテクノロジー株式会社 関東支店	ネットワーク運用グループ	課長
4					
5					

i コラム

次項で説明のリードリストの登録は、1Excelファイルに1つのキャンペーンを紐づけします。

従って複数のキャンペーンのリスト作成にはキャンペーン毎にExcelファイルによるリスト作成を行います。

i コラム

招待リストの作成の為、既存のパーソンやリードデータを活用するためには、以下の機能を利用します。

(1)パーソンデータ：メニューから[営業支援]-[パーソン]を選択します。対象データ検索後、画面右上の[リスト出力]を押下します。

(2)リードデータ：メニューから[営業支援]-[リード]を選択します。対象データ検索後、画面右上の[リスト出力]を押下します。

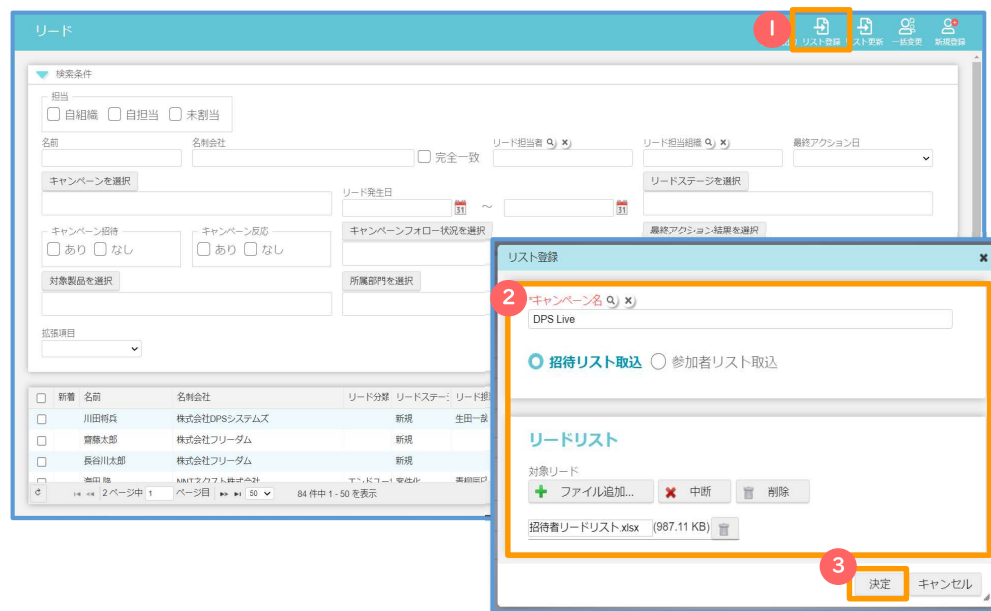
3.3.2 リストの登録（任意操作）

- 1 リード一覧画面右上の[リスト登録]を押下します。
- 2 リスト登録ダイアログでキャンペーン名、[招待リスト取込]を選択、リストファイル追加します。
- 3 [決定]を押下してリスト招待リストを登録します。

i コラム

リードリストの登録には名寄せ機能があります。
詳細は「A.1.リードの名寄せ機能」を参照してください。

図3.3.2 リードリスト登録画面



3.3.3 招待リストの確認（任意操作）

- 1 招待リストとして登録したリードはキャンペーン招待「あり」として検索することで確認できます。

図3.3.3 リード一覧画面



3.4.企画の実行と獲得したリードの登録

本項では、企画実行後に獲得したリード情報をシステムへ登録する方法を説明します。

3.4.1 獲得したリードリストの作成

リード一覧画面右上の[リスト出力]を押下し、リードリストを出力します。

出力したリードリストのリードデータをdeleteキーで空にします。

リードリストに参加者の情報をフォーマットに従って入力します。

図3.4.1 リードリスト（参加者リスト）の取り込み

・参加者の情報

名前	メールアドレス	会社名	...
長谷川 隆	hasegawa@example.com	株式会社フリーダム	...
海田 弘和	kaida@example.com	NNTネクスト株式会社	...
棚橋 太郎	tanahashi@example.com	イーゼスサイドテクノロジー株式会社	...
三沢 慎吾	misawa@example.com	イーゼスサイドテクノロジー株式会社	...
山下 新作	yamashita@example.com	和歌山ワイズ株式会社	...
片平 光男	katahira@example.com	福島ワイズ株式会社	...



No	*名前	メールアドレス	名刺会社	組織	役職	名前（カ
1	長谷川 隆	hasegawa@example.com	株式会社フリーダム			
2	海田 弘和	kaida@example.com	NNTネクスト株式会社			
3	棚橋 太郎	tanahashi@example.com	イーゼスサイドテクノロジー株式会社			
4	三沢 慎吾	misawa@example.com	イーゼスサイドテクノロジー株式会社			
5	山下 新作	yamashita@example.com	和歌山ワイズ株式会社			
6	片平 光男	katahira@example.com	福島ワイズ株式会社			

i コラム

次項のリードリストの登録は、Excelファイル毎に1つのキャンペーンを紐づけします。

従って複数のキャンペーンのリスト作成にはキャンペーン毎にExcelファイルによるリスト作成を行ってください。

3.4.2 リストの登録

- 1 リード一覧画面右上の[リスト登録]を押下します。
- 2 リスト登録ダイアログでキャンペーン名、[参加者リスト取込]を選択、リストファイル追加します。
- 3 [決定]を押下してリスト参加者リストを登録します。

i コラム

リードリストの登録には名寄せ機能があります。
詳細は「A.1.リードの名寄せ機能」を参照してください。

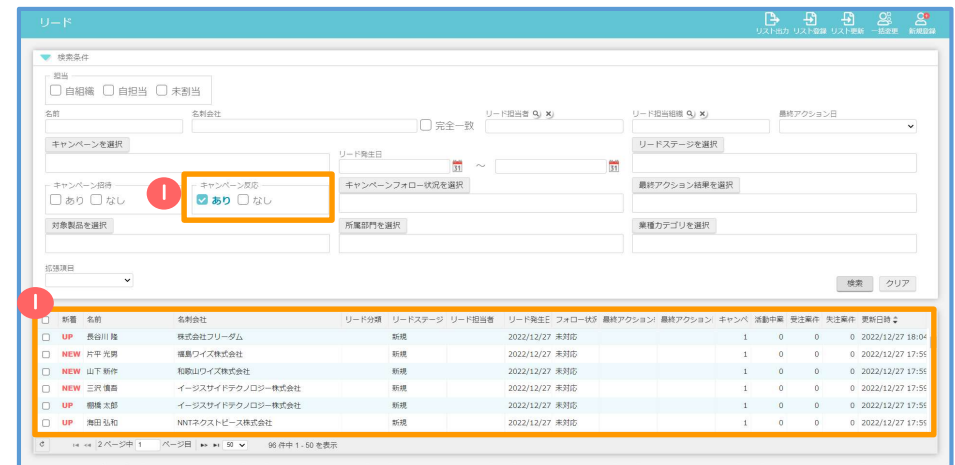
図3.4.2 リードリスト登録画面



3.4.3 参加者リストの確認

- 1 参加者リストとして登録したリードはキャンペーン反応「あり」として検索することで確認できます。

図3.4.3 リード一覧画面での参加者の確認



3.5.リード対応担当者の割り当て

本項では、リードへアプローチを行う対応担当者の割り当て手順について説明します。

割り当ての手順には以下2通りのパターンがありますので業務シーンにより選択をしてください。

パターン① EXCELでのリスト取込みを利用する

大量データ（10件以上）に対する更新に向けた操作となっています。

パターン② 一覧画面から設定する

少量データ（数件）に対する更新に向けた操作となっています。

コラム

リード対応担当者の割り当てを行うと、割り当てした担当者へ自動通知が行われます。

通知の種類：メール、通知ポートレットへの表示

3.5.1 パターン①「EXCELでのリスト取込みを利用する」

1. リードリストの出力

メニューから[営業支援]-[リード]を選択しリード一覧画面を開きます。

- ① 検索条件の担当のチェックボックスから、[未割当]を選択します。
- ② [検索]ボタンを押下します。
- ③ データ表示後、画面右上の[リスト出力]からリードリストを出力します。

図3.5.1.1 リード一覧画面



2. リードリスト上で担当者割り当て

- ① 出力したリードリストを開き、[リード担当者]列の担当者を選択します。

図3.5.1.2 リードリストでの担当者設定

No.	*名前	メールアドレス	名刺会社	*リードステージ	リード担当者	リード担当組織	リード分類
1	川田 祥兵	kawada@example.co.jp	株式会社DPSシステムズ	新規	生田一哉	経理グループ	
2	藤本 太郎	saito@example.com	株式会社フリーダム	新規			
3	長谷川 太郎	hasegawa@example.com	株式会社フリーダム	新規			
4	海田 隼	kaida@test.jp	NNTネクスト株式会社	案件化	青柳 辰巳	マーケティングG	エンドユーザ
5	榎橋 弘和	tanahashi@aegis.com	イー・エス・エス・テクノロジー株式会社 関東支店	営業引継ぎ	青柳 辰巳	マーケティングG	エンドユーザ
6	原 直徳	hara@mm.com	株式会社ファイターズ産業	営業引継ぎ	青柳 辰巳	マーケティングG	エンドユーザ

3. リスト更新

- 1 画面右上の[リスト更新]からリスト更新ダイアログを開きます。
- 2 リード担当者を選択したリードリストをファイル追加します。
- 3 [決定]ボタンを押下します。

図3.5.1.3 リード更新画面



3.5.2 パターン①「一覧画面から設定する」

1. 担当者が未割当のリードの検索

メニューから[営業支援]-[リード]を選択しリード一覧画面を開きます。

- 1 検索条件の担当のチェックボックスから、[未割当]を選択します。
- 2 [検索]ボタンを押下します。

図3.5.2.1 リード一覧画面



2. リード担当者の一括割り当て

- 1 検索結果の中から、担当者を割り当てるリードにチェックを入れます。

i コラム

複数ページに渡るデータを一括でチェックはできません。
選択データが多い場合は表示件数を増やしたのち、
1ページずつ処理を行ってください。

- 2 画面右上の[一括変更]からリード一括変更ダイアログを開きます。
- 3 割り当てるリード担当者を選択します。
- 4 [更新]ボタンを押下します。

図3.5.2.2 リード一括変更画面



3.6. リードへのアプローチ

本項では、自身に割り当てされたリードに対しアプローチを行う手順について説明します。

3.6.1 自身に割り当てされたリードの検索

メニューから[営業支援]-[リード]を選択しリード一覧画面を開きます。

- 1 検索条件の担当のチェックボックスから、[自担当]を選択します。
- 2 その他検索項目を任意で追加し[検索]ボタンを押下します。
- 3 データ表示後、アプローチを行うリードを選択し詳細画面を開きます。

図3.6.1 リード一覧画面

リード

検索条件

担当
 自相帰 自担当 未担当

名前 名刺会社 完全一致 リード担当者 リード担当組織 最終アクション日

キャンペーンを選択

リード発生日

リードステージを選択

キャンペーン招待 あり なし

キャンペーン反応 あり なし

キャンペーンフォロー状況を選択

最終アクション結果を選択

対象製品を選択

所属部門を選択

業種カテゴリを選択

拡張項目

検索 クリア

新着	名前	名刺会社	リード分類	リードステータス	リード担当者	リード発注	フォロー状況	最終アクション	最終アクション	キャン	活動中	受注案件	未注案件	更新日時
<input type="checkbox"/>	田中良子	イースサイドテクノロジー株式会社	関東	エンデュア	新規	高木智香				3	0	0	0	2021/01/13 14:...

1 2 3

3.6.2 リード詳細画面で登録情報を確認する

アプローチを行うリード情報を事前に確認します。

1 基本情報

取引先や案件、活動などの各関連リンクが表示されます。

2 リードステージ

リードの対応プロセスを表示します。

3 キャンペーン情報

キャンペーン毎の対応結果を登録することができます。

4 リード担当者、案件化状況、関連情報

リードの担当者名と組織名、リードと関連する案件の件数

リードと関連する活動、取引先の件数を表示します。

5 リード情報、共有メモ

リードの基本的な情報、リードに関するメモを表示します。

6 アクション

電話やメール対応等の対応履歴を表示します。

図3.6.2 リード詳細画面

The screenshot displays the 'Lead Detail' page for a lead named '田中良子' (Tanaka Ryouko) from 'イージスサイドテクノロジー株式会社' (Egis Side Technology Co., Ltd.). The page is divided into several sections, each highlighted with a numbered orange box:

- 1 Basic Information:** Shows contact details such as company name, email address (tanaka_dps.test@intr-a-mart.example), phone numbers, and job title (Sales Representative).
- 2 Lead Stage:** A progress bar showing the lead's current stage as '新規' (New), with other stages like '対象外' (Out of scope), 'リサイクル' (Recycle), '営業引継ぎ' (Handover), and '案件作成' (Case creation).
- 3 Campaign Information:** A table showing campaign performance metrics.
- 4 Lead Manager, Case Status, and Related Information:** Displays the lead manager (Takagi Shigeo), case status (2022年11月07日11時00分時点の集計情報), and related information like activity and contact counts.
- 5 Lead Information and Shared Memo:** Provides detailed lead information such as industry (End User), employee count (300-500), and department (Manufacturing).
- 6 Action:** A list of actions taken on the lead, including a 'メール' (Email) and a '電話' (Phone call) with details on the action content, result, and date.

3.6.3 リードアプローチを行い、対応結果を登録する

- 1 キャンペーン情報欄にあるアクション列の[登録]ボタンを押下します。
- 2 アクション登録画面で対応結果を入力します。
必要に応じてリード情報を更新します。
- 3 [登録]ボタンを押下し対応結果を登録します。

以降、3.6.1～3.6.3の対応を日々繰り返し行います。

図3.6.3 対応結果の登録

The screenshot displays a multi-step registration process for a campaign response. It is divided into three main sections: Campaign Information, Action Information, and Lead Information. Red circles with numbers 1, 2, and 3 highlight the registration button in the campaign list, the registration button in the action form, and the registration button at the bottom of the lead form, respectively.

アクション	キャンペーン名	リード発生日	招待	反応
登録	DPS Live	2023/12/01	なし	あり
登録	Japan IT Week 秋	2023/10/16	なし	あり

対象キャンペーン

*キャンペーン名: DPS Live *キャンペーン招待: なし *キャンペーン反応: あり *キャンペーンフォロー状況: 未対応

アクション情報

*アクション実施者: 高木 晋吾 *アクション日: 2023/01/05 *アクション時間: 14:30

*アクション内容も選択: [選択] *アクション手続: [選択] *アクション種類: [選択] *リードステータス: 新規 *リードステータス変更理由: [選択]

リード情報

*リード担当: 高木 晋吾 リード分類: エンドユーザ

業種カテゴリ: 卸売業、小売業 従業員数: 100~999人 所属部門: IT・情報システム部門

役職ランク: 課長クラス 社内への影響力: 影響力少しあり 業務上の役割: 導入を推進する立場

検討状況: 製品比較段階 予算: 100,000,000 円 導入予定: 1年以上先

対象製品を選択: [選択] 財務会計: [選択] SFA/CRM: [選択] NGアクションを選択: [選択] DM: [選択]

[登録] キャンセル

3.7.営業引継ぎ・案件化

本項では、リードアプローチを行った結果、営業引継ぎ・案件化となった場合の手順について説明します。

リードを営業担当へ引き継ぎ・案件化するには以下2つの登録パターンがありますので貴社の運用ルールに従い手順を選択してください。

パターン① インサイドセールス担当者が案件化し案件を営業へ引継ぎする

パターン② リードのまま営業担当者へ引き継ぎ、営業担当者が案件化するか判断を行う

3.7.1 パターン①「インサイドセールス担当者が案件化する」

1. リード詳細画面へ

メニューから[営業支援]-[リード]を選択しリード一覧画面を開きます。

営業担当へ引き継ぐリードを選択し詳細画面を開きます。

2. 案件登録ダイアログへ

- 1 リード詳細画面のリードステージ欄にある[案件作成]ボタンを押下し、リード案件作成ダイアログを開きます。

図3.7.1.2 リード案件作成ダイアログへの遷移



3. リード案件作成ダイアログの利用方法

案件情報の[新規作成]ボタンを押下し、案件登録ダイアログを開きます。

1 キャンペーン基本情報

リードには複数のキャンペーン履歴が紐づいていますが
案件化する際には、内1件のキャンペーンを選択し紐づけします。

2 取引先情報

リードが取引先に紐づいている場合はマスタ情報を初期表示します。
新規の取引先の場合は新規作成ボタンを押下し取引先マスタを登録します。

3 案件情報

新規作成ボタンを押下し案件を登録します。
登録の際、案件主担当に引き継ぐ営業担当を設定してください。

4 通知

「通知する」を選択すると、案件主担当に設定した営業担当へ
メール通知が自動で行なわれます。

5 [確定]ボタンを押下し、リード案件情報を登録します。

図3.7.1.4 リード案件作成ダイアログ

リード案件作成

1 キャンペーン情報
キャンペーン
12/24SFA活用セミナー
新規作成案件にキャンペーンを関連づけます。

2 取引先情報
*取引先
イージスサイドテクノロジー株式会社 関東支店
新規作成
当該リードを選択した取引先の取引先担当者に追加します。

3 案件情報
*案件
新規作成
当該リードを選択した案件の案件関係者に追加します。

4 通知
 通知する 通知しない
案件担当者に通知が送られます。

5 確定 キャンセル

i コラム

取引先登録、案件登録については「基本操作ガイド（営業支援機能）」も合わせて参照ください。

i コラム

案件化されたリードはリードステージ「案件化」へ自動更新されます。

3.7.2 パターン②「営業担当者が案件化する」

1. リード更新画面へ

メニューから[営業支援]-[リード]を選択しリード一覧画面を開きます。

営業担当へ引き継ぐリードを選択し詳細画面を開きます。

画面右上の[編集]からリード更新ダイアログを開きます。

2. リードステージとリード担当者の変更

1 リード情報欄のリード担当者を引き継ぐ営業担当に、
リードステージを「営業引継ぎ」に変更します。

2 [更新]ボタンを押下します。

i コラム

リード担当者を変更すると変更した担当者へ自動メール通知が行われます。

3. 営業担当による案件化までの操作

営業担当は、自分が担当者となったリードを選択し詳細画面を開きます。

以降の操作は以下の章と同様となります。

- ・ 3.6. リードへのアプローチ
- ・ 3.7. 営業引継ぎ・案件化 (3.7.1 パターン①「インサイドセールス担当者が案件化する」)

図3.7.2.2 リードステージとリード担当者の変更

4. その他利用シーン毎の機能活用方法

4.1. インサイドセールス業務の外注対応について

本項では、インサイドセールス業務における非対面での顧客とのコミュニケーション（電話およびWEB会議など）を外注業者に委託する場合について説明します。

4.1.1 概要

本製品では外注業者向けの専用機能は設けておりません。

次項の対応例を参考に運用ルールを策定してください。

1. ケース1) 外注業者を本製品の利用者として登録し利用させる

外注業者を本製品の利用者としてユーザ登録を行う方法です。



注意

外注業者向けの専用メニューは標準でご用意しておりません。一般利用者と同様のメニュー利用となります。

※ご利用のエディションによってはロール/メニューのカスタマイズを行うことが可能です。

データレベルでのアクセス制御はできず、全てのデータを参照/更新可能となります。

2. ケース2) 外注業者とEXCELデータの送受信を行い管理する

- ① 「リスト出力」機能によるEXCELデータを外注業者へ共有します。
- ② 外注業者は顧客とのコミュニケーション結果をEXCELへ更新します。
- ③ 外注業者の管理するEXCELデータを任意の周期で受領し「リスト更新」機能でのシステムに反映します。

コラム

外注業者の管理表が本システムのリードリストのフォーマットと異なる場合は、手動にてマージを行います。

注意

「リスト更新」機能でリードデータを最新化し管理する場合、リード更新画面機能から直接更新したデータをEXCELデータで不用意に上書きする恐れがあります。そのため、「更新タイミングに業務ルールを設けて管理する」または「更新画面機能は利用せずリスト更新機能のみの運用とする」ことを推奨いたします。

注意

「リスト更新」機能では、リードのアクション項目（対応履歴項目）を追加/更新はできません。外注業者からの対応事項等をシステムへ取り込むには「共有メモ」項目等を利用してください。

4.2.MAとのリード情報連携について

本項では、MA（マーケティングオートメーション）とのリード情報連携について説明します。

4.1.1 はじめに

本製品ではMAとのリード情報の自動連携機能はございません。

連携を行う場合はMAのデータをCSVやEXCELに出力し、本製品へ手動にて取り込みを行います。

リード情報の取り込みには「新規リード登録」と「属性情報の最新化」の2STEPに分けて処理を行う必要があります。

次項の対応例を参考に運用ルールを策定してください。

1. STEP1)MAの新規リードを本製品に登録する

MAのデータをCSVやEXCELに出力後、リードの「リスト登録」機能を利用し新規リードデータを本製品に一括登録します。

！ 注意

「リスト登録」機能は登録時に指定したキャンペーンをリードのキャンペーン履歴に追加します。

同一のリードに対して同一のキャンペーンを指定し複数回「リスト登録」を行うと、登録を行った回数分不用意にキャンペーン履歴が追加されることとなります。

したがってMAのデータを出力する場合にはリード登録日などを用い新規分のみの差分を抽出して処理を行う必要があります。

※リード機能の仕様については「A.appendix（仕様補足）」を参照ください。

！ 注意

「リスト登録」機能は1回の操作で1キャンペーンを指定する機能となります。

MAから抽出したデータが複数のキャンペーンに属する場合、キャンペーン毎にEXCELリストを分けて作成する必要があります。

2. STEP2)MAの最新属性項目を本製品に反映する

MAのデータをCSVやEXCELに出力後、リードの「リスト更新」機能を利用しリードデータを本製品に一括更新します。



注意

「リスト更新」機能は、既に本製品にリードが存在するデータを更新する機能です。

本製品に存在しない新規リードを設定した場合エラーとなります。

したがってMAのデータを出力する場合にはリード登録日などを用い新規分のデータを含めないように抽出してください。

※リード機能の仕様については「A.appendix（仕様補足）」を参照ください。



注意

「リスト更新」機能は、EXCEL内の属性項目を全て更新する機能で、特定の属性項目のみ更新することはできません。

MAの特定の属性項目のみを本製品に反映したい場合は、「リスト出力」により本製品の最新リードデータを取得後、

MAから出力したデータの内、反映したい属性項目を手動にてマージして取り込みを行います。



注意

属性項目の更新について、両システムの更新日付等を比較し最新値を選択する機能はございません。

A.appendix (仕様補足)

A.1. リードの名寄せ機能

A.1.1 リードの名寄せ機能について

リードはリードリストによる一括処理を行う場合に自動で名寄せされる機能があります。

名寄せのキーは「メールアドレス」となっており同一データであるかの判断が行われます。

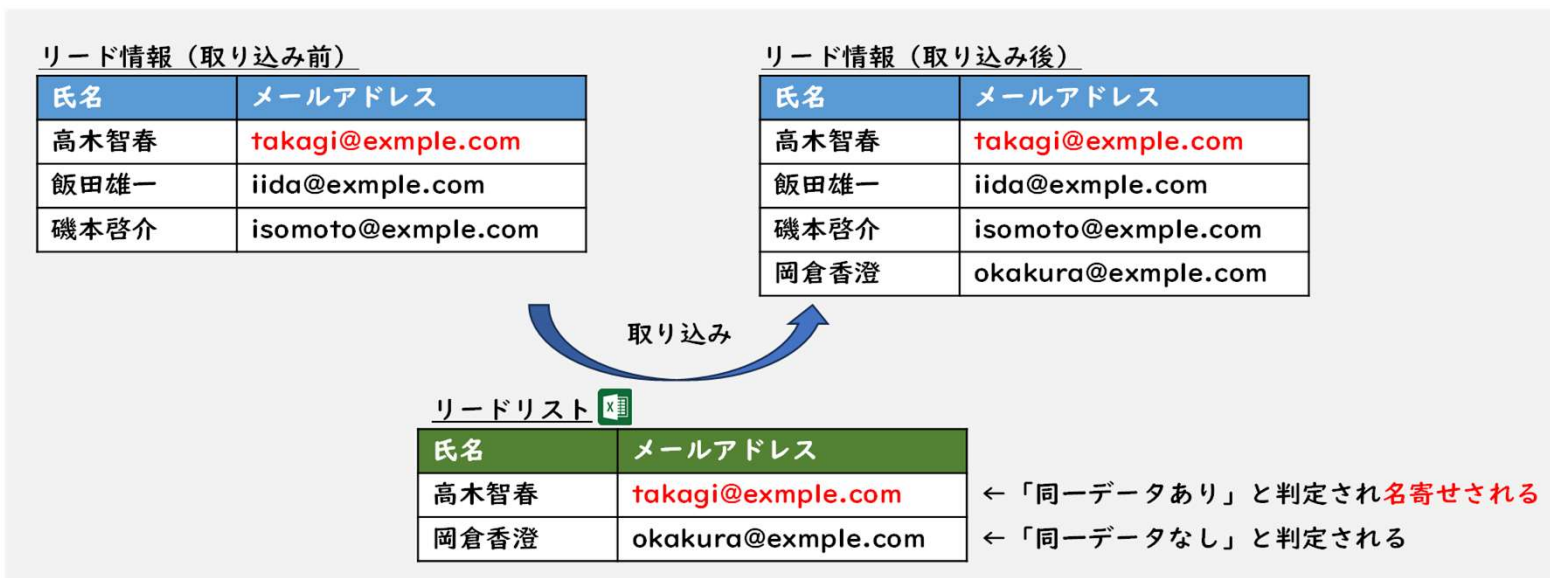
i コラム

名寄せのキーは導入時の設定により「メールアドレス + 氏名」に変更することもできます。

お使いの環境の設定については貴社導入の担当者へ確認を行ってください。

以下に名寄せの動作仕様のイメージを示します。

図A.1.1 リードの名寄せ判定（名寄せキーが「メールアドレス」の場合の例）



A.1.2 リード一覧画面の「リスト登録」の仕様

「リスト登録」はイベントやウェビナーなどで獲得したリードに対するキャンペーン履歴を取り込む機能です。
取り込みは名寄せの仕様に沿って動作が行われます。

表A.1.2 「リード登録」の動作仕様

連番	リード同一データ有無	基本情報	キャンペーン履歴
1	無し	取込データで新規作成する。	履歴を追加する
2	有り（名寄せする）	取込データで 更新しない 。	履歴を追加する

The screenshot displays a lead registration form for a contact named 岡田 明信 (Okada Akinobu). The form is divided into two main sections: 'パーソン情報' (Person Information) and 'リード情報' (Lead Information). The 'パーソン情報' section includes fields for name, company (株式会社ホエールズ商事), email (okada_dps.test@example.com), phone numbers, organization (システム本部運用チーム), position (課長), and address (〒107-0052 東京都港区赤坂4-15-1赤坂ガーデンシティ5階). The 'リード情報' section shows a lead stage progression from '新規' (New) to '対象外' (Out of scope), 'リサイクル' (Recycle), '営業引継ぎ' (Sales handover), and finally '案件化' (Case conversion). Below this, the 'キャンペーン情報' (Campaign Information) section lists three campaigns: 'ホームページ問合せ' (Home page inquiry), 'DPS Live', and '6/1SFA基本セミナー' (6/1 SFA Basic Seminar), with columns for action, campaign name, lead birth date, invitation, response, follow-up status, completion date, final action result, and final action date.

基本情報

キャンペーン
履歴情報

A.1.3 リード一覧画面の「リスト更新」の仕様

「リスト更新」はリード担当者を一括で割り当てする場合や、リード自体の基本情報を一括で更新するための機能です。
取り込みは名寄せの仕様に沿って動作が行われます。

表A.1.3 「リード更新」の動作仕様

連番	リード同一データ有無	処理結果
1	無し	エラーとなる。
2	有り（名寄せする）	更新される。

コラム

「リスト更新」は登録済みのリードデータの情報を一括で更新する機能のため、
同一データ無し（新規のリードデータ）を含んだリストによる登録ではエラーとなります。