

商談君スタートアップガイド

第4版

- 商談君ファイルの置き場所
 - 1名で利用する場合
 - 複数名で利用する場合
- フォルダ構成
- 顧客情報の登録
 - 新規入力画面からの登録
 - Excelファイルからのインポート
 - インポートの流れ
- リストのアサイン
 - 新規入力画面から顧客を作成した場合
 - Excelからリストをインポートした場合
 - リスト所有者を空欄でインポートした場合
 - [検索:顧客情報]画面からのアサイン
- 商談君の基本概念、概要
 - 1対応、1履歴（1アクション、1コメント）
 - 対応履歴の中身
 - 結果定義（結果と状態）
 - リストの自動返却機能
 - チャネルフラグと入力支援機能
 - チャネル機能のデメリット
- Accessの導入と設定
 - Accessランタイム版のダウンロード（Accessをお持ちでない場合）

商談君ファイルの置き場所

■ 1名で利用する場合

ご使用になるPCのローカル内で、お好きな場所に置いてください。

■ 複数名で利用する場合

全ての利用者が利用可能な、社内の共有ドライブ内にファイルを置き、各使用者のデスクトップ上に、ショートカットを作成してご利用ください。

NASドライブやクラウドドライブはご利用になれません。

(実務に耐える速度が出ません)

■ 64bit版と32bit版について

ご利用の環境に合わせてどちらかを選択ください。

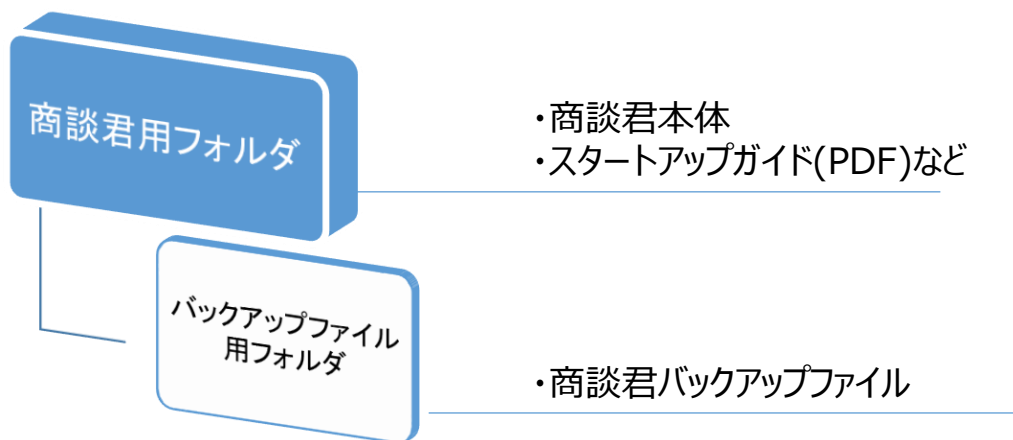
フォルダ構成

特に決まりはございません。

まずは商談君用のフォルダと、バックアップファイル保存用のフォルダをご用意ください。

複数名で利用の場合は、必ずバックアップ置き場も共有のドライブに作成ください。

下記はフォルダ構成の一例です。



顧客情報の登録

■新規入力画面からの登録

タイトル画面> [登録:新規顧客] より、顧客情報を1件ずつ登録します。
顧客毎に、顧客コード(顧客番号)が自動的に採番されます。
詳しくは、webマニュアルの操作画面説明をご覧ください。

■Excelファイルからのインポート

Excelで作成した顧客リストをまとめてインポートします。
タイトル画面> [ファイル・データ]より、インポートが行えます。
データ配列や入力規則に正しく従ったリストを、事前に用意する必要があります。
入力規則に沿わないデータはインポートできません。
顧客コードも事前に作成する必要があります。
詳しくは、インポート用サンプルデータもしくは、webマニュアルのデータシートをご覧ください。

■インポートの流れ

インポート用サンプルデータ(Excel)を利用して、リストを作成します。
リストの列項目数別に S・M・L、3種類のサイズのテンプレートが用意されています。
ここでは「顧客リストS」を例に説明します。

※入力規則に反した項目が1箇所でもあると、その1行はインポートできません。
リストM・LはSに比べて項目数が多い分インポートエラーの発生確率が高まります。
手作業でインポートリストを作成する場合は、サイズSの利用を推奨します。

1.Excelでリストを作成

「インポート用サンプルデータ.xls」のシート名「顧客情報_S」にリストを作成します。
Excelのシート名は変更しないでください。
顧客コード（アルファベット2文字＋数字6桁を推奨）を採番します。
先頭の顧客コードを「BB000001」とし、1ずつ数字が増えるように採番します。
Excelの置換機能を使い、スペースや改行を取り除いてください。
スペースや改行が許可されている列もありますが、全て取り除くのをお勧めします。
リストが完成したら、ファイルを保存して閉じます。

2.商談君でインポート

タイトル画面> [ファイル・データ]を開き、「顧客情報_S」のリスト画面が表示されているのを確認します。
画面上部の「インポート」ボタンを押します。
1.で作成したファイルを指定します。
入力規則に反した顧客情報はエラーとして除外され、正しいリストのみがインポートされます。
インポート完了後、エラーリストが別画面に表示されます。

リストのアサイン

全ての顧客リストは、リスト所有者(そのお客様を担当する者)という項目を持っています。リスト所有者の登録方法は、商談君で新規顧客を作成する場合と、リストをまとめてインポートする場合とで、所有者の登録方法が異なります。

■ 新規入力画面から顧客を作成した場合

顧客を登録した時点で、その方がリスト所有者(担当者)となります。

■ Excelからリストをインポートした場合

Excelでリストを作成する場合、リスト所有者欄に名前を書き込んだデータを作成すれば、所有者が入った状態でインポートできます。
(リスト所有者名は、商談君に登録した担当者名と完全に一致させてください)

■ リスト所有者を空欄でインポートした場合

[検索:顧客情報]画面で、後からリスト所有者を書き込みます。
また、別な所有者名に書き換えも行えます。(担当者変更)

■ [検索:顧客情報]画面からのアサイン

1. 検索画面でアサインするリストを絞込みます。
2. アサインを開始するリスト(行)を「▶」で選択します。



	所有者	顧客コード	会社名漢字1
▶	山本	AA000001	株式会社アデナン
	山本	AA000002	SSKK株式会社
	山本	AA000003	株式会社角釘工業

3. アサインする所有者を選択し、「リストアサイン」ボタンを押します。



▼

4. アサインする件数を入力し、決定します。

※大量のリストをアサインする場合、多少時間がかかります。

※既に所有者が付いているリストは、所有者名が上書きされます。(所有者変更)

※3.で所有者名を選択せずにアサインした場合、所有者(担当者)無しになります。

商談君の基本概念、概要 1

■ 1対応、1履歴（1アクション、1コメント）

商談君では、顧客との対応1回毎に、必ずひとつ（Excelでの1行）の履歴を残します。

電話をした結果、留守電やコール音だった場合でも、ひとつの履歴を残してください。「履歴の数＝活動数」となり、履歴をExcelに出力した場合、対応回数文の行が出力されます。（Excelの行数＝活動数）

対応日	2014/12/23	対応内容		コール音のみ。後日再コール。
対応時刻	14:57	フラグ1	<input type="text"/>	
エージェント	山本	フラグ2	<input type="text"/>	
チャンネル	入電対応	チェック	<input type="checkbox"/>	
結果	その他	成約 / 削除		

■ 対応履歴の中身

ひとつの履歴の中には、

対応日、対応時刻、エージェント(対応者)、チャンネル、結果、コメント(対応内容)などの項目が含まれ、その内、対応日、対応時刻、エージェントは自動入力されます。

履歴の中で最も重要な項目は、「**結果**」です。

結果は必須入力項目のひとつで、プルダウンから選択します。

結果の種類は自由に作成できます、（提案中、資料送信、捕まらず、成約、など）

「留守電」や「コール音」などの、結果フラグ名を作っても良いですし、「コンタクト中」や「コール中」などの様な、ひとつの表現にまとめた結果フラグを作成するなど自由です。結果フラグを多数作成すると、後の管理が複雑になる為、出来るだけ少ない数で効果的な結果フラグを設定してください。

予め、営業業態に合わせたテンプレートを何種類か用意しております。

商談君の初回起動時に現れる初期設定画面から、営業業態に最も近いと思われるテンプレートを選択して頂けます。

選択したテンプレートで修正が必要なければ、そのままお使いください。

修正や調整が必要な場合は、初期設定終了後に設定画面から変更ができます。

商談君の基本概念、概要 2

■ 結果定義（「結果」と「状態」）

商談君では、結果名ひとつひとつに状態（「完了」「対応中」）という概念を持たせています。

例えば、

結果名「商談成立」→状態「完了」

結果名「再コール」→状態「対応中」 などです。

アポイントだけ獲得して、後は別担当にお任せする様なテレアポ業務では、

結果名「アポ獲得」→状態「完了」 になりますが、

担当顧客制の営業の場合、

結果名「アポ獲得」→状態「対応中」 として対応が続きます。

結果に対して状態を定義する事で、最終対応結果が何であれ、現在対応中の顧客だけを、簡単に検索する事が可能となるのです。

結果定義の設定は、設定＞ 対応履歴1(タブ)から行えます。

結果定義登録 プロセス定義： 一般営業型

結果名	定義	テンプレート	
問合せのみ	完了	(テンプレートがあれば入力)	削除
表示順序	1		
コンタクト中	対応中	(テンプレートがあれば入力)	削除
表示順序	2		
興味なし	完了	(テンプレートがあれば入力)	削除
表示順序	3		
追客断念	完了	(テンプレートがあれば入力)	削除
表示順序	4		
データエラー	完了	(テンプレートがあれば入力)	削除
表示順序	5		

商談君の基本概念、概要 3

■リストの自動返却機能

商談君では、カード型データベースの形態を採用しています。

ひとつの顧客情報を、1枚のカルテの様に管理しているとお考えください。

全てのカルテは営業管理者が管理しており、リスト所有者に名前が入っている顧客情報は、営業管理者がエージェント(営業社員)に貸し出していると考えます。

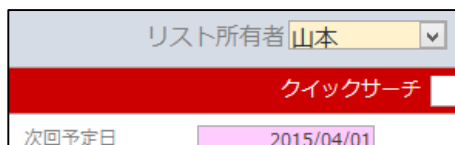
※商談君では、自社の担当者と客先の担当者との表現を明確にする為に、自社の営業社員の事を「エージェント」や「AG」などと表現します。

担当顧客制営業の場合、一度担当となったお客様は、エージェントが退職するか、担当変えを行わない限り、担当するエージェントは変わりません。(カルテを貸し出したままの状態です)

対して、テレアポの様な営業プロセスを分業化しているオフィスの場合、状態「完了」と同時に、そのお客様リストは管理者へ返却します。(カルテを返却します)

リストを管理者へ返却する場合、リスト所有者欄を空白にする事で、リストの所有権を放棄し管理者へリストを返却したとみなします。

そうすることでエージェントが所有するリストが減り続け、最後には所有リストが無くなります。

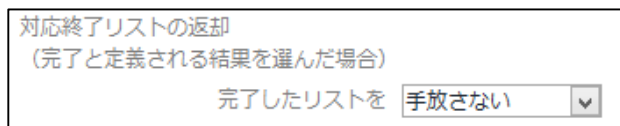


管理者がリストをアサイン→エージェントが対応→リスト返却→管理者がリストをアサインのサイクルを回す事で、顧客に対する均一なアプローチが可能となり、エージェントに対しては、活動量ノルマや目標を与える事が可能となります。

結果に対する状態が「完了」と定義している結果名を、エージェントが選択したと同時に、リスト所有者欄を自動で空白とする機能を設定画面に設けています。

データの整合性管理や履歴入力工数で有利となるので、是非ご利用ください。

担当顧客制営業で商談君をご利用になる場合は、自動返却機能は不要です。設定＞ 対応履歴1(タブ)の画面下部をご確認ください。



商談君の基本概念、概要 4

■チャンネルフラグと入力支援機能

ひとつの履歴毎にチャンネルという項目を用意しています。
チャンネル機能の利用有無は設定画面で変更できます。

チャンネルとは、ひとつの履歴がどのように発生したかを表すフラグです。
お客様から電話が入った。こちらから営業の電話をした/訪問した。会社のホームページに入った問い合わせに対してアクションした、等。
案件や問合せの経路、エージェントの活動種別などを記録したい管理者の方は、チャンネルフラグをご利用ください。
チャンネル名は自由に登録ができます。

■チャンネル機能のデメリット

履歴毎にチャンネルを残す事は、後々の集計に役立つ反面、入力するエージェント側には、履歴入力工数の負荷が掛かります。チャンネル項目の入力は必要に応じてお使いください。

業務の中で特定のチャンネルが多い場合、入力支援機能を利用すると、入力工数の軽減が図れます。

最も出現頻度が多いチャンネル名を既定値として設定する事で、エージェントが履歴を入力する場面で、チャンネル欄に既定値のチャンネル名が自動入力されます。
既定値以外のチャンネル名を選択する場合のみ、プルダウンからチャンネル名を選択すれば良いため、僅かながら作業工数を軽減できます。

チャンネル機能「使用する」の場合（既定値を設定できます）

対応日	2014/12/23	対応内容	コール音のみ。後日再コール。
対応時刻	14:57	フラグ1	<input type="text"/>
エージェント	山本	フラグ2	<input type="text"/>
チャンネル	入電対応	チェック	<input type="checkbox"/>
結果	その他	成約 / 削除	

チャンネル機能「使用しない」の場合（表示されません）

対応日	2014/12/23	対応内容	コール音のみ。後日再コール。
対応時刻	14:57	フラグ1	<input type="text"/>
エージェント	山本	フラグ2	<input type="text"/>
チャンネル		チェック	<input type="checkbox"/>
結果	その他	成約 / 削除	

Accessをお持ちでない場合（ランタイム版のダウンロード）

商談君はMicrosoft Access(アクセス)で作成されたデータベースファイルです。
Access2010以上をお持ちでない場合は、Microsoft のページからランタイム版(機能制限版)が無料で公開されていますので、商談君を使用する「全てのパソコン」にインストールしてください。
商談君を使用する上で、製品版とランタイム版どちらをご使用頂いても、性能に違いはありません。
ご使用のPCにAccessがインストールされている場合、ランタイム版の導入は必要ありません。

ダウンロード方法：

下記URLからダウンロードを行い、
インストールしてください。

<http://www.microsoft.com/ja-jp/download/details.aspx?id=39358>

※32bit版または64bit版のどちらかを、ご利用の環境に合わせて選択ください。