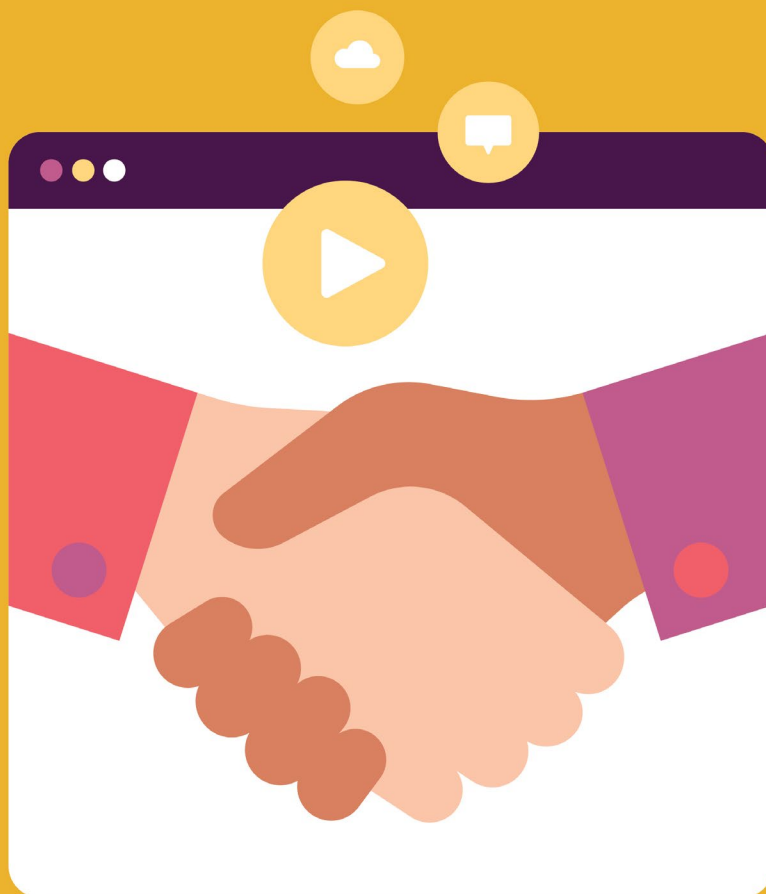


# 営業フロアのデジタル化：Slack を活用した営業活動の秘訣

Slack を徹底的に活用して、チームでスピーディーに商談をまとめ、顧客と良好な関係を築く方法



 slack

# 目次

はじめに	3
新入社員のオンボーディングがスムーズに	4
チャンネルやツールを駆使してチームセリングを活性化	5
Slack コネクトで、顧客と継続的で強固な関係を構築	6
Sales Cloud for Slack アプリで、商談成立までの時間を短縮	7
ワークフローで承認作業を効率化	8
進捗やデータをリアルタイムに把握する	9
チームの成功をみんなで祝福する	10



# はじめに

私たち Slack の営業社員は、みずから Slack の機能を徹底的に活用して、チームでスピーディーに商談をまとめ、お客さまと良好な関係を築いています。

商談ではスピードが重要です。お客さまをいつまでも待たせてしまうと、せっかくのチャンスを逃してしまいます。

営業サイクルを短縮して商談をスピーディーに成立させるには、チームが一丸となって動く必要があります。とくに昨今のビジネス環境では、中小企業から巨大 IT 企業までのあらゆる組織が、今あるリソースでより多くの仕事をこなし、社員を増やすことなく収益を拡大していく必要に迫られています。調査コンサルタント会社の Gartner は、来年には**従業員の離職率が例年よりも 50~75% 上昇する**と各社に注意を呼びかけています。一方、経営アドバイザー会社の PwC が行った最近の調査によると、企業の経営幹部の 95% が、イノベーションを景気後退期に**成長を維持するために不可欠な要素**だと捉えています。

緊縮経営は、目標達成を困難にするリスクも秘めています。経験豊富な営業リーダーであれば、変化する情勢を前にして、現状の営業手法を見直し、チームを成功へと導く手段を見つけださなければなりません。

そこで Digital HQ（会社を動かすデジタル中枢）の出番です。Digital HQ は、会話やアプリ、業務フローなどを 1 か所に集めてコラボレーションを行える「デジタル化した営業フロア」のような場所。新規顧客についてチームで戦略を練りたい、値引きへの承認がほしい、契約を結ぶための署名が必要……など、さまざまなニーズに対応できます。

つまり、Slack のプラットフォームが、あらゆる人や仕事をつなぐハブになります。**市場調査会社の Forrester が行った委託調査**のデータによると、Digital HQ を活用した営業活動によって、以下のように商談のプロセスと結果が大幅に改善されることがわかっています。

- 取引成立件数が **13%** 増加
- 営業活動の生産性が **28%** アップ
- 顧客対応スピードが **60%** 向上

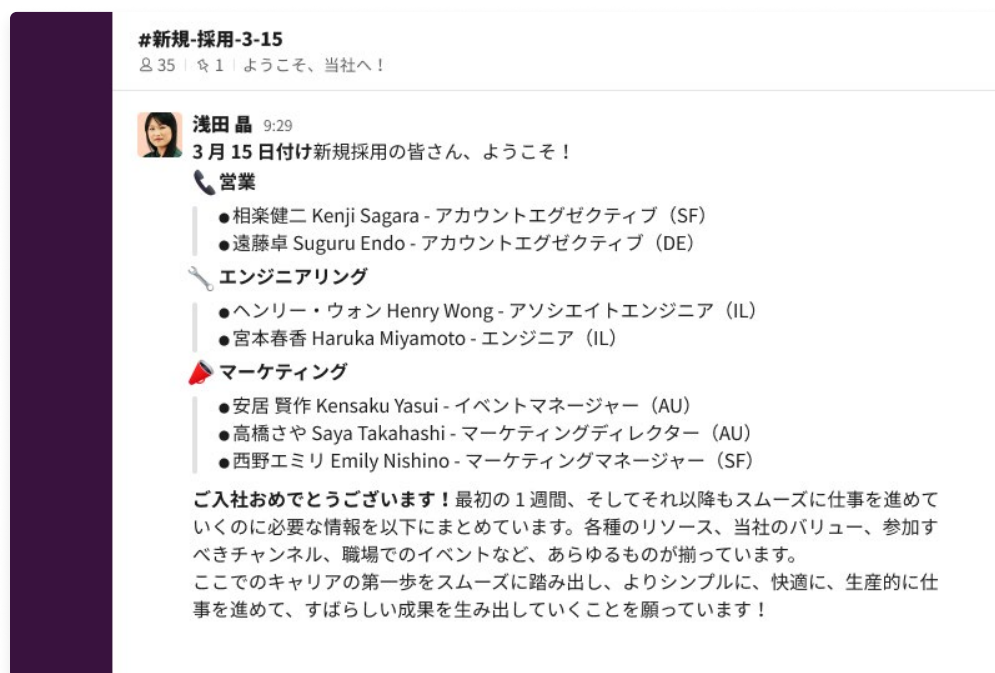
どうすれば、このような数字を達成できるのでしょうか？ここからは、チーム営業から自動化による承認の管理まで、Slack で商談を成立させるまでのステップを当社の営業エキスパートが詳しくご紹介します。




# 新入社員のオンボーディングがスムーズに


Slack を使えば、チームのコラボレーションを促進できるだけでなく、新しいメンバーにチームの文化やプロセスをいち早くつかんでもらえます。情報が分断されたり、埋もれてしまったりしがちなメールやアプリとは異なり、Slack なら時系列でこれまでの背景や経緯を確実に伝えられるのです。

「新規採用者の研修プロセスに応じて通知が届くようにボットを設定しています」と話すのは、カナダで Slack の営業部門 VP を務める **Tom Forgacs** です。「新メンバーから質問を受けた場合は、学習レポジトリを検索して、関連する記事をパブリックチャンネルに投稿します。こうすれば、共有のナレッジがどこに保存されているかを伝えられますし、同じ疑問を持ったほかのメンバーにも役立ちます」



#新規-採用-3-15  
8 35 | 1 | ようこそ、当社へ！


 **浅田 晶** 9:29  
3月15日付け新規採用の皆さん、ようこそ！

 **営業**

- 相楽健二 Kenji Sagara - アカウントエグゼクティブ (SF)
- 遠藤卓 Suguru Endo - アカウントエグゼクティブ (DE)

 **エンジニアリング**

- ヘンリー・ウォン Henry Wong - アソシエイトエンジニア (IL)
- 宮本春香 Haruka Miyamoto - エンジニア (IL)

 **マーケティング**

- 安居 賢作 Kensaku Yasui - イベントマネージャー (AU)
- 高橋さや Saya Takahashi - マーケティングディレクター (AU)
- 西野エミリ Emily Nishino - マーケティングマネージャー (SF)

ご入社おめでとうございます！最初の1週間、そしてそれ以降もスムーズに仕事を進めていくのに必要な情報を以下にまとめています。各種のリソース、当社のバリュー、参加すべきチャンネル、職場でのイベントなど、あらゆるものが揃っています。ここでのキャリアの第一歩をスムーズに踏み出し、よりシンプルに、快適に、生産的に仕事を進めて、すばらしい成果を生み出していくことを願っています！



# チャンネルやツールを駆使してチームセリングを活性化

チーム営業で大活躍するのが、顧客別の専用チャンネルです。ひとつの場所で、営業担当者・法務・財務・製品・エンジニアリング・マーケティングなど、案件に関わる全ての人がつながることができます。また、メンバー全員がすばやく戦略を立てて情報を集めたり、リーダーに進捗状況を報告したりする際にも役立ちます。

チャンネルでは、便利かつ効率的に仕事を進められます。テキストや音声、絵文字、**クリップの共有**など、各自が好きな方法でコミュニケーションを取れ、だれも乗り遅れることはありません。30分の会議を設定するために全員の空き時間を苦労して探し出さなくても、非同期型のコミュニケーションで情報共有ができるようになります。

SlackのSenior Account Executive for Large Enterprisesを務める **Victoria Breidenthal** は、上層部にプロジェクトの経緯や進捗、背景情報を報告したうえで、クリップを使ってフォローアップし、次のステップを確認しているといいます。「1時間も電話をする必要がなくなりました。クリップなら、文字だけでは伝わらない情報をお互いが都合の良いタイミングでやり取りできますからね。忙しい幹部役員とコミュニケーションをとるのに本当に優れた方法だと思います」



# Slack コネクトで、顧客と継続的で強固な関係を構築

商談が進んでくると、リアルタイムでの反応を求める顧客とのスピーディーなやり取りが必要になってくるでしょう。営業活動ではタイムリーな情報提供が欠かせません。これを容易にするのが **Slack コネクト** です。社外の顧客を専用チャンネルに招待することで、ツールやデータを活用しながら効果的に、そしてセキュリティが担保された環境で商談を進められます。

「かつては、まず顧客とメールをやり取りする関係になることが目標でした。今では Slack で関係を構築することが新しい基準になっています。数時間あるいは数日かかっていたことが、Slack なら数分で片づくんです。まさにコラボレーションという感じで、楽しくやり取りできます」

**Victoria Breidenthal**

Slack Senior Account Executive for Large Enterprises

営業活動の中でも関係構築が重視される段階で、Slack はとくに力を発揮します。誰もが情報を共有して、迅速な意思決定を行えるうえ、財務や法務による最終確定を含めて、ずっと同じチャンネルで商談が続けられます。



# Sales Cloud for Slack アプリで、 商談成立までの時間を短縮

営業サイクルも後半になると、足並みが乱れることもあります。メールを使って商談を管理したことがある方なら、やり取りからメンバーが漏れていたり、延々と続く返信メールから情報を探すのに苦労したりした経験があるでしょう。**Slack と Sales Cloud を連携**させれば、重要な情報を見過ごすことはありません。

**Sales Cloud for Slack アプリ**を使うと、営業担当者は Slack 内から Salesforce のデータや記録にアクセスでき、変更内容も自動的に Salesforce に反映されます。つまり、すでにコラボレーションに利用しているチャンネルで、商談についてのリアルタイムデータや背景情報を得て、戦略的に活動を進められます。また、全体的な可視性も向上します。Slack の通知やアラートを設定することで、必要な関係者全員が同じチャンネル上で、最新情報を確認し、認識を共有して、より迅速に仕事を進められるようになります。

「できる限りスピーディーに事を運ぶことが重要です」と Forgacs は話します。「話し合いや承認が 1 か所でできれば、CRM に詳細を記録するのも簡単です」



# ワークフローで承認作業を効率化

いよいよゴールは目の前です。四半期末が近づくなか、顧客は成約の準備を整えています。そろそろ自社の営業リーダーと財務部門に成約の準備をしてもらわなければなりません。

当社では、**ワークフロー**（コーディングをほとんど、あるいはまったく行わずに誰もが自動化を作成できる機能）を使って、タイムリーかつ整然と承認を申請できるチャンネルを用意しています。また、迅速な対応が求められるこの段階では、顧客担当者が関係者と口頭で問題をすばやく解決できる**音声でのハドルミーティング**が非常に役に立つという声が、ユーザー企業の皆さまからも寄せられています。

「これまでのあらゆる情報を共有できるだけでなく、メンバーをチャンネルに集めてハドルミーティングも行えます。特殊な商談の場合などは、とくにこれが効果的です」と Breidenthal は話します。「また、数年後に別の営業担当者がその顧客を引き継ぐことになっても、過去に何があったか、誰が関わったかをさかのぼって調べられます。価格設定や法務上の注意点、そのほか共同で行ったあらゆることについて、誰でもしっかりと把握できるのです」





# 進捗やデータをリアルタイムに把握する

営業サイクル全体をひとつのチャンネルで管理することの大きなメリットとして、幹部役員も重要な商談の進捗に関わり、最新情報を得られる点があります。とくに昨今の経済状況において、最新の数字や正確な予測にアクセスできることは、スムーズなビジネスの流れを維持するうえで重要な要素になっています。

「案件の進捗をリアルタイムで確認できるのは、とても便利です。上層部から進捗報告を急に求められた時も、最新のデータにすぐにアクセスできるので、即時に対応できます」

**Tom Forgacs**  
Slack VP of Sales (カナダ)

**来年リリース予定の Slack canvas** では、会議が終わったら忘れてしまいがちなアイデアや次のステップをしっかりと保存でき、会議に参加していない人も情報や成果物を簡単に参照できます。「Slack canvas は、ファイルや顧客のデータなど、営業チームの情報を保存する場所として活用できます。アプリとの連携によるカスタマイズも可能で、チームの生産性の維持に役立ちます」と話すのは Slack の Senior Manager of Solutions Marketing を務める **Yousaf Sajid** です。「Dreamforce 2022 で Slack canvas を発表して以来、Slack canvas のリリースを心待ちにするお客さまからの声が多く寄せられています。自社の定番ツールを使った業務のスピードアップや、リアルタイムデータを用いた戦略策定への活用に期待が高まっています」



# チームの成功をみんなで祝福する

やりました！商談が成立しました。でも、まだ仕事があります。営業チームの努力を称えて社内で共有しましょう。それが組織の文化を築き、より良い次の商談へとつながっていくのです。

Slackの社員は、積極的に成果を共有し、メンバーの功績を称えることを重視しています。自動化すれば、誰の功績も見落とさず、みんなの努力を祝福できます。Forgacsはこう話します。「営業リーダーの私にとって、成果が共有されないことは大きな損失です。そのため、どのような方法でうまくいったか、誰が重要な役割を果たしたかといった具体的な情報の収集を自動化しています。賞品の発送も自動的に促してくれるんですよ。お互いの成功を喜び合い、学びを共有できる、楽しくて人間味のある方法だと思います」

ここまで Slack における商談成立までのプロセスを見てきました。Slack を「デジタル化した営業フロア」として活用して全員の力を 1 か所に結集すれば、顧客との貴重なやり取りの時間を増やせるのはもちろん、管理業務にかかる時間を省いて、関係の構築やスピーディーな商談成立に注力できるようになるのです。

さらに詳しく知りたい方は、Slack を使って営業担当者、ツール、顧客を **1 つの Digital HQ** にまとめる方法をご覧ください。



## Slack について

Slack はチームの Digital HQ（会社を動かすデジタル中枢）です。Digital HQ とは、メンバー、システム、パートナー、顧客が連携して仕事をスムーズに進められるデジタル空間の拠点のこと。そこではチャンネルや Slack コネクトを使って、共通の目的やプロジェクト、プロセスごとにチームやツールを集約できるため、組織の内外でコミュニケーションの分断が起きりません。物理的な限界から解放され、ハドルミーティングやクリップを使って場所や時間、方法を問わず柔軟に仕事を進められるため、誰もが最高のパフォーマンスを発揮できます。アプリやワークフロー機能により、繰り返されるタスクの自動化も簡単です。Slack を活用すれば、デジタルファーストの時代に、よりシンプルに、快適に、有意義に仕事を進められます。



本資料は情報提供のみを目的としたものであり、拘束力のある文書ではありません。購入の決定に際して本内容に依拠しないでください。製品や機能の開発、リリース、タイミングは Slack の裁量により変更される場合があります。