

The Salesforce logo is positioned in the top right corner, featuring the word "salesforce" in a lowercase, sans-serif font. It is set against a light blue, cloud-like background that has a soft gradient and a subtle shadow effect.

## カスタマー・フォー・ライフの スコーピング アンケート

このドキュメントは、パートナーが作業指示書 (SOW) の実現に向け迅速かつ正確に実装範囲を理解できるように、お客様のビジネスの概要と Salesforce.com の使用目的を把握させていただくことを目的としています。

## 目次

お客様の概要および組織の準備状況	3
お客様のビジネスプロセスの概要	3
お客様の現在のテクノロジーおよび IT の標準	4
お客様のソフトウェア導入/IT 開発および変更管理の標準	5
お客様の管理 (コンシューマー対象ビジネス)	5
マーケティング支援 (MA)	6
Sales Cloud	7
売上予測	8
Service Cloud	8
レポート	9
データの移行	9
計画	9
取引先 - 計画に沿った調整、1 つのグループ顧客において最小限必要な環境。	9
連絡先	9
活動	9
商談	9
商品	11
資産	11
リード	11
ケース	11
ナレッジアーティクル	11
統合	12
共有モデルの考慮事項	12
トレーニング	13

**お客様の概要および組織の準備状況**

- ビジネスの概要 (業種、所在地、組織図)。
- Salesforce.com を実装する目的は何ですか？
- どのような効果を期待していますか？
- どのような方法でプロジェクトの成功を測定しますか (管理時間の短縮、担当者あたりの収益の伸長、立ち上げ期間の短縮など)？
- 意思決定を促進するイベントがありますか？古いシステムはもはやサポート対象外ですか？現在のシステムのライセンスは更新されていますか？
- salesforce.com を選択する主な理由は何ですか (クラウドコンピューティングモデルへの移行、使いやすさ、レポート機能など)？
- 実装スケジュールはどうなっていますか？開始に向けて着手する具体的な期日はありますか？ その理由は何ですか？今後、大きなイベントはありますか？
- 組織内ではどのように意思決定が下されますか (合意やトップダウンに基づく意思決定など)？

**お客様のビジネスプロセスの概要**

- いくつのビジネス単位/事業部門が salesforce.com を使用しますか？ また、グループ別の内訳はどうなっていますか？

ユーザの総数					
マーケティング	営業	カスタマーサポート	管理	その他	総計

- ビジネス単位によって使用されている標準化されたビジネスプロセスはありますか (共通の営業プロセスおよび営業手法など)？標準がない場合、SFDC 実装の一環として標準化を期待しますか、または今後も複数の異なるプロセスをサポートしていきますか？
- ユーザはどのように地理的に分散していますか (US、EMEAAPAC、日本など)？
- 複数の国に分散されている場合、現地の言語をサポートする必要はありますか？
- 商談を成立させるために現地の通貨を利用する必要がありますか？

### お客様の現在のテクノロジーおよび IT の標準

- 最新の CRM ソリューションを導入していますか?その場合、次の情報を教えてください。

	マーケティング支援	営業支援	サポート管理
パッケージ化されたアプリケーション			
自社開発			
事業部門			
機能の特定領域			

- 既存の CRM ソリューションの置き換えの推進要因となっている問題点は何ですか?

	マーケティング支援	営業支援	サポート管理
ビジネス上の問題点			
テクノロジーの問題点			

- 他にどの CRM ソリューションを検討しましたか?

	マーケティング支援	営業支援	サポート管理
パッケージ化されたアプリケーション			
自社開発			
事業部門			
機能の特定領域			

- システムの使用目的は何ですか?

- 契約の管理:
- 注文の作成と履行:
- 請求書の生成:
- 財務管理 (売掛金勘定、総勘定元帳):

- 組織に存在する前述されていない他のシステムは何ですか?

- ソリューションは?
- 事業部門は?
- 重点を置いている分野 (営業、マーケティング、カスタマーサポート) は?

- どのメールシステムを使用していますか?

- 現在システムをアウトソーシングしていますか?

- 会社組織 (IT、営業など) はサービスとして提供されるソリューションに関して何らかの意見や特別な要件を持っていますか?

- どのようなネイティブのリソースやスキル (Oracleアプリケーション、Java、サードパーティ製ツールなど) が存在しますか?

### お客様のソフトウェア導入/IT 開発および変更管理の標準

- 社内開発の標準は何ですか (Java や Microsoft など)?
- エンタープライズソフトウェアの導入プロセスと要件は定義されていますか?たとえば、IT 部門は、開発環境、テスト環境、および本稼働環境を、これらの環境間でソフトウェアを作成し向上させるためのルールに基づいて管理していますか?
- これらのプロセスがオンデマンドソフトウェアを処理する方法は明確化されていますか? または、このプロジェクトの一環としてこれらを決定する必要がありますか?
- エンタープライズアプリケーションに対するアプリケーション設定の変更要求を管理するためのプロセスは定義されていますか?
- これらの要件はアプリケーションが本稼働前であるか本稼働後であるかによって異なりますか?たとえば、アプリケーションが本稼働した後にのみ個別の開発環境とテスト環境が必要となりますか?本稼働前と本稼働後のアプリケーションで変更管理プロセスは異なりますか?

### お客様の管理 (コンシューマー対象ビジネス)

- 会社はコンシューマーつまり個人を対象にビジネスをしていますか?
  - 「はい」の場合:
    - 企業とコンシューマー/個人の両方に販売していますか?いいえ
  - 「はい」の場合:
    - B2C と B2B のビジネスの割合はどのくらいですか?
    - コンシューマー/個人には異なる製品を販売していますか?いくつかのコンシューマー向け製品を販売していますか?
    - これらについて明確な営業プロセスをサポートすることを希望しますか?
  - 「はい」の場合:
    - 明確な営業プロセスはどのようなものですか?
- B2C 顧客向けの顧客ライフサイクルは何ですか?
- 取引のあるコンシューマー顧客数はいくつですか?
- 平均して 1 日に生成するコンシューマーリードはいくつですか?
- 年間に獲得するコンシューマー顧客の数はいくつですか?
- コンシューマーのデータは現在どこに格納されていますか?(データソースの数はいくつですか?)
- コンシューマーのデータは、データウェアハウスまたは外部データベースを利用してページしている場合、このページプロセスを実行する頻度はどのくらいですか?

## マーケティング支援 (MA)

はい  いいえ

- 現在、マーケティングにおける主な問題点は何ですか (リードソースの追跡、キャンペーンの ROI、一括メール実行)?
- 現在、キャンペーンの成功はどのように判断されていますか?
- リードの生成、ブランド認知度の向上、フィールドセールスのサポートに割り当てられている予算はそれぞれ全体の何 % ですか?
- リードの受信または送信の割合は何 % ですか?
- 開発済みのリード管理プロセスはありますか?説明:
- リードは Web サイトから取り込まれていますか?
- リードを分類または生成する特別なユーザグループはありますか?
- リードはテレマーケティング担当者にどのように割り当てられていますか (キュー、状況、zip コード)?
  
- リードはどのように生成されていますか?
- 一般的なキャンペーンについて説明してください。
- どのタイプのキャンペーンが実行されていますか?  
メール       ダイレクトメール       広告       展示会
  
- 現在、リードとキャンペーンを追跡するために何を使用していますか?

## Sales Cloud

はい  いいえ

- 現在の営業における主な問題点は何ですか？
- リードから商談成立までの営業プロセスを説明してください。
- 営業組織内はどのような階層になっていますか (幹部から担当者まで)?
- 営業組織の基本構造は何ですか (分散型、間接/直接)?
- 営業担当者はどのように編成されていますか (テリトリー/製品/垂直/指名/法人/エンタープライズなど)?
  - どのようなテリトリーカバレッジモデルですか (地理、業種、規模など)?
  - テリトリーは互いに排他的または重複していますか?
  - オーバーレイはありますか?
- リードはどのように営業担当者に分配されますか？
- どのロールがリピートビジネスと既存の顧客に対応しますか (取引先マネージャ)?
- 現在、経営陣は取引についてどのように追跡またはレポートしていますか?営業担当者は管理者とどのように状況に関する情報を共有していますか?
- これらのレポートのコピーは入手できますか?
- 営業担当者にはノルマがありますか?ノルマは収益に基づいていますか?
- 営業担当者はそれぞれの連絡先や取引を管理するために個人またはエンタープライズのソリューションを積極的に利用していますか?
- 取引先には親/子関係がありますか (国内/国際取引先)?
- 主要取引先/顧客を教えてください。
- 特別な営業手法を使用していますか (ミラーハイマン、ソリューションセリング)?
- 組織によって販売されている製品、サービス、契約について説明してください。
- 製品は設定によるカスタマイズが可能ですか、または複雑ですか?
- 組織が販売している製品またはサービスは定期的な収益を上げていますか?
- 商談または取引先についてパートナーを追跡する必要がありますか?
- 取引にパートナーがどのように関与しているかを説明してください。パートナーとコラボレーションする必要がありますか?
- 組織の主なパートナーを教えてください。
- 現在、取引における競合他社を追跡していますか?
- 現在、営業チームはオフラインでどのように作業していますか?チームにはインターネットアクセスはありますか?デバイスの種類は何ですか?オフライン/ワイヤレス/PDA/Blackberryなど、何を使用していますか?
- 現在、オフラインでどのようなデータにアクセスしていますか?オフラインにしておきたいものは何ですか?
- 誰が注文を入力していますか?

## 売上予測

- 商談の合計や製品/製品ファミリー別に売上を予測していますか？
- 営業フェーズの変化を上回る売上予測を上書きする必要がありますか？
- 主観的に取引を評価する必要がありますか？
- 四半期別ではなく月別に売上を予測する必要がありますか？
- コミッションスケジュールを追跡する必要がありますか？
- 商談の収益を複数の営業担当者で分割していますか？
- 取引の成約に携わるチームはありますか？ある場合は、どのようなチームか教えてください。
- 売上予測の動向に関するレポートは必要ですか？

## Service Cloud

はい  いいえ

- 現在、サポートにおいて直面している主な問題点はなんですか（スタッフ/顧客に対する指標がない、コール管理、知識が共有されていない）？
- 誰が組織内でサポートを担っていますか（取引先マネージャ、CSR）？
- サポート組織はどのように構成されていますか（カスタマーサポート、テクニカルサポート、カスタマーサービス）？
- カスタマーサポートグループ内でチームはどのように構成されていますか（スキル別、製品別など）？
- カスタマーサポートプロセスはありますか？
- 現在、ケースまたはトラブルチケットはどのように記録されていますか？この情報を追跡するために使用しているシステムはありますか？
- ケースはどのように割り当てていますか（階層、製品別）？ケースはキューまたは個人のいずれに割り当てられますか？
- 主にどのような手段で問い合わせを受けていますか（メール、Fax、電話、Web）？
- 顧客が電話をかけてくる主な理由は何ですか（製品の問題、請求に関する質問）？具体的な例をいくつか挙げてください。
- サポートは有料ですか？
- サポート部門はどのように構成されていますか？サポート部門は誰にレポートしますか？
- ケースはエスカレーションされますか？エスカレーションプロセスはどうなっていますか？
- 現在、内部で顧客の質問に回答するためのナレッジベースまたは FAQ はありますか？
- ケースは Web サイトから受け取っていますか？
- 顧客は Web を介してサポートシステムにアクセスできますか？
- 1 日に受け取るケースの数はいくつですか？

## レポート

- 現在使用しているレポートのタイプは何ですか (商談パイプライン、優秀営業担当者、オープンケース数、取引を開始したリード数など)?
- 使用している、または将来使用したいダッシュボードのタイプは何ですか?

## データの移行

### 計画

- 取引先データの移行が必要ですか  はい  いいえ
- 取引先レコードの推定数:
- データの説明:
- ソースシステム:
- CSV 入力形式は使用可能ですか  はい  いいえ
- 顧客は取引先サイトを使用しますか?  はい  いいえ
- データは顧客によってフォーマットされスクラブされますか  はい  いいえ

### 取引先 - 計画に沿った調整、1つのグループ顧客において最小限必要な環境。

- 取引先データの移行が必要ですか  はい  いいえ
- 取引先レコードの推定数:
- データの説明:
- ソースシステム:
- CSV 入力形式は使用可能ですか  はい  いいえ
- 顧客は取引先サイトを使用しますか?  はい  いいえ
- データは顧客によってフォーマットされスクラブされますか  はい  いいえ

### 連絡先

- 社内サービスまたは計画、コンプライアンス、法務、債権回収代行会社、TPA 関連などがあります。
- 連絡先データの移行が必要ですか  はい  いいえ
- 連絡先レコードの推定数:
- データの説明:
- ソースシステム:
- CSV 入力形式は使用可能ですか  はい  いいえ
- データは顧客によってフォーマットされスクラブされますか  はい  いいえ

### 活動

- タスクと活動の履歴を移行する必要がありますか?  はい  いいえ Kanaからのメール
- 活動レコードの推定数:
- データの説明:
- ソースシステム:
- CSV 入力形式は使用可能ですか  はい  いいえ
- データは顧客によってフォーマットされスクラブされますか  はい  いいえ

### 商談

- 商談データの移行が必要ですか  はい  いいえ 他の組織から最小限
- 商談レコードの推定数:
- データの説明:
- ソースシステム:
- CSV 入力形式は使用可能ですか  はい  いいえ

## カスタマー・フォー・ライフのスコーピング

- データは顧客によってフォーマットされスクラブされますか  はい  いいえ

### 商品

- 商品データの移行が必要ですか  はい  いいえ
- 価格表/商品の推定数:
- データの説明:
- ソースシステム:
- CSV 入力形式は使用可能ですか  はい  いいえ
- データは顧客によってフォーマットされスクラブされますか  はい  いいえ

### 資産

- 資産データの移行が必要ですか  はい  いいえ
- 資産レコードの推定数:
- データの説明:
- ソースシステム:
- CSV 入力形式は使用可能ですか  はい  いいえ
- データは顧客によってフォーマットされスクラブされますか  はい  いいえ

### リード

- リードを現在のシステムや他のデータベースから移行しますか?  はい  いいえ
- ソースシステム:
- リードレコードの推定数:
- データの説明:
- CSV 入力形式は使用可能ですか  はい  いいえ
- データは顧客によってフォーマットされスクラブされますか  はい  いいえ
- 初回連絡先とリードの移行はキャンペーンを通じて行う必要がありますか?  はい  いいえ

### ケース

- データの移行が必要ですか  はい  いいえ
- ケースレコードの推定数:
- データの説明:
- ソースシステム:
- CSV 入力形式は使用可能ですか  はい  いいえ
- データは顧客によってフォーマットされスクラブされますか  はい  いいえ

### ナレッジアーティクル

- データの移行が必要ですか  はい  いいえ
- ソリューションレコードの推定数:
- データの説明:
- ソースシステム:
- CSV 入力形式は使用可能ですか  はい  いいえ
- データは顧客によってフォーマットされスクラブされますか  はい  いいえ
- salesforce.com 内で顧客関連の送信メールを追跡しますか?
- 移行対象のデータについて、どのように精度を高めますか?

## 統合

はい  いいえ

- 高度な統合要件
  - salesforce.com で受信
  - salesforce.com から送信
  - salesforce.com と別のシステム間で双方向
- 上記で特定された各統合ポイントについて:
  - システム間での望まれる高度なデータフローを説明してください。
  - どの情報 (エンティティ) が交換されますか?
  - 対象システムのプラットフォームは何ですか?
  - 対象システムのデータへの望ましいアクセス方法は何ですか (JDBC、フラットファイル、API など)?
  - 必要な情報の交換頻度はどのくらいですか (リアルタイム、アドホック、バッチなど)?
  - 統合プロセスには、作成、更新、削除、マージ、比較ロジック、転換、集計などの手順が必要ですか?
  - 複数の統合ポイントがある場合、どれに最初に取り組むべきかを示す優先順位付けはありますか?

## 共有モデルの考慮事項

- 組織は現在、レコードをどのように共有していますか:
  - 取引先/連絡先  非公開  参照のみ  参照/更新
  - リード  非公開  参照のみ  参照/更新
  - 商談  非公開  参照のみ  参照/更新

## トレーニング

- 希望されるトレーニングアプローチ
  - 公開 Web ベースのみ  はい  いいえ
  - 非公開 Web ベースのみ  はい  いいえ
  - トレイン・ザ・トレーナー\*  はい  いいえ
  - カスタムオンサイト  はい  いいえ

\*お客様のトレーナーの参加が必要

- 活用できる社内トレーニング組織はありますか?
- どのタイプのユーザがアプリケーションを使用しますか:
  - 経営陣  はい  いいえ
  - 管理者  はい  いいえ
  - 取引先マネージャ  はい  いいえ
  - 営業担当者  はい  いいえ
  - カスタマサポート担当者  はい  いいえ
  - マーケティング担当者  はい  いいえ
- 何人のシステム管理者がアプリケーションのインスタンスを管理しますか?
- システム管理者は中央の一箇所を拠点としますか、または地域に分散されますか?
- トレーニングを複数の言語で実施する必要がありますか?



**詳細について:**  
お客様の CRM を成功させる方法をご提案します。弊社営業担当者にご連絡ください。

**東京オフィス**  
東京都千代田区丸の内2-7-2  
JPタワー12階  
0120 733 25  
<http://www.salesforce.com/jp>

**グローバルオフィス**  
ラテンアメリカ +1-415-536-4606  
日本 +81-3-5785-8201  
アジア太平洋地域+65 -6302 -5700  
EMEA +4121-6953700