# システム設定マニュアル

## [顧客情報]



#### 目次

8.顧客情報	2
8-1.顧客ランクの自動更新	2
8-2.JL- h	8
8-3.重複チェック	9
8-4.カスタマーシート	11
8-5.類似検索設定	13



#### ・本マニュアルについて

Sales Force Assistant 顧客創造、Sales Force Assistant 顧客深耕など「Sales Force Assistant」 シリーズの製品名を「Sales Force Assistant」と記載しております。

## 8.顧客情報

#### 8-1.顧客ランクの自動更新

顧客ランク自動更新について設定します。

	・この機能は Sales Force Assistant シリーズ導入時のみ表示されます。
	・この機能を利用する場合、「運用管理」-「定期実行管理」を必ず設定してください。
	当機能の運用は、 <mark>月に1回の自動更新</mark> となります。そのため、月次の定期実行スケジ
	ュールを設定しなければなりません。
	ただし、当設定画面の「 <b>保存して実行」</b> ボタンをクリックすると、定期実行管理の設
	定に関係なく顧客ランクの自動更新を実行することが可能です。

・顧客ランクの自動更新機能とは
 顧客の「最新受注日(売上日)」「累計受注(売上)件数」「累計受注(売上)金額」データを
 元に、自動的に顧客情報の「顧客ランク」を更新する機能です。
 実際の成果に沿った顧客ランクを自動で更新することができますので、より精度の高い情報として利用することが可能です。
 また、顧客との関係性を数値化する一つの指標として利用できます。「関係が悪化した」「関係が改善した」というものをピックアップして、関係を良くするためにどうすればよいかのきっかけとして活用することができます。
 なお、顧客情報ごとに自動更新の対象外に設定することもできます。

#### 8-1-1.自動更新機能を設定する

- 1. システム設定の Sales Force Assistant タブより「**顧客情報**」の「顧客ランクの自動更新」を選択します。 ⇒「顧客情報/顧客ランクの自動更新」画面が表示されます。
- 2. 利用する場合は「利用する」にチェックをいれます。利用しない場合は「利用しない」にチェックを入れます。
- 3. 必要事項を設定し、最後に 保存 ボタンをクリックします。

※設定の詳細は以下を参照してください。

項目名称	説明
利用設定	自動更新機能を利用する場合、「利用する」を選択します。
	※利用する場合、「顧客情報」メニューに「ランク推移」サブメニューが追加され、
	顧客情報には、 💼 音 アイコンが表示されます。
集計対象	自動更新の対象となる情報選択します。「売上情報」「案件情報」のいずれかを選択します。
	※選択を切り替えると、各項目の設定内容が切り替わります。
	※顧客深耕、ABM(Sales Force Assistant シリーズ非連携)を導入されている場合、
	「売上情報」のみ集計対象となります。
期間	本日からXヶ月分のデータを集計するか設定します。
	※売上情報は「売上日」、案件情報は「受注日」

項目名称	説明				
条件	ポイントとウェイトの設定				
	ポイント	<b>最新受注日</b> ウェイト 0	<b>累計受注件数</b> ウェイト 10	<b>累計受注金額</b> ウェイト 20	
	5	ヶ月以内	10 件以上	100,000,000 円以上	削除
	4	ヶ月以内	7件以上	15,000,000 円以上	削除
	3	ヶ月以内	4 5件以上	10,000,000 円以上	削除
	2	ヶ月 以内	3 件以上	5,000,000 円以上	削除
	1	ヶ月以内	1 件以上	1,000,000 円以上	削除
	0         どれにも一致しなかった場合         どれにも一致しなかった場合         どれにも一致しなかった場合				2
	追加 3				
	①利用する条件と	とウェイトを設定します	「。「最新受注日(売」	上日)」「累計受注(売	上)件
	数」「累計受注	(売上)金額」項目の	から選択します。(全	こての項目を条件とし	て設定
	する必要はあり	)ません。)			
	<b>ウェイト</b> :0以	以上 100 以下の値を入	カします。		
	ポイントの計算	算式は、「 <u>8-1-2.ポイン</u>	ト判定とランク判定の	の計算方法」を参照し	てくだ
	さい。				
	②「削除」ボタン	ン:設定した条件を削り	余します。削除ごとは	こ最高ポイントが1ポ	イント
	ずつ減少しま	す。			
	③「追加」ボタン:条件を追加します。追加するポイントが1ポイントずつ加算します。				
	④ポイント判定条件を設定します。詳細は、「8-1-2.ポイント判定とランク判定の計算方				
	<u>法</u> 」を参照してください。				
顧客情報の	各顧客の掛率を設定します。例えば、メイン顧客にセットされた場合のみ集計対象とし				
掛率設定	たい場合、メイン顧客に100%と入力し、関連顧客は0%と入力します。				
	逆に、メイン顧客は集計対象とせず、関連顧客の場合のみ集計対象とする場合は、メイ				
	ン顧客:0%、関連顧客:100%と入力します。				
	また、関連顧客の場合にも 50%の掛率で集計したい場合には、メイン顧客:100% 関				
	連顧客:50%と入力します。				
	詳細は、「 <u>8-1-2.ポイント判定とランク判定の計算方法</u> 」を参照してください。				
顧客ランクのポイント	設定されたポイン	レトに基づいて、顧客ラ	ランクが自動更新とな	るポイントを設定しる	ます。
設定	※どの条件にも合致しなかった場合のランクを用意し、「 <b>0点</b> 」を指定してください。				
	※0以上の整数を	と入力してください。			
	※総合得点に応じて、顧客ランクを自動で更新します。				
	※複数の条件に合致する場合、上位の条件を優先します。				
[お試し採点] ボタン	設定対象に応じて	こ、自身が顧客名/メイン	マ顧客名にセットされ	ている直近の売上日/	'受注予
	定日を持つ顧客情報を15件まで取得し、設定に基づき得点を算出します。				
	お試し採点結果 ×				
	顧客名		ポイント	•	
	アイダ建築株式会		8	30点	
	株式会社赤木インテリアテサイン(見込)     50点				
	百四云牡亦不建設(見込) 40点				

項目名称	説明				
顧客ランクの更新設定	更新対象の顧客ランクにチェックし、顧客対象	象外の顧客ランクはチェックを外します。			
	※顧客ランクのマスタ項目が表示されます。設	定の詳細は、「システム設定マニュアル[フ			
	ォーム設定]」を参照してください。				
	※初めて機能を設定する場合、対象の顧客が更新対象のランクに設定されているか、更				
	新対象外の顧客が更新対象外の顧客ランクに設定されていうか確認し、予めメンランスを行ってください。				
	から設定できます。)				
	ま 顧客プロフィール	ェ 顧客プロフィール			
	顧客名* 赤木電機システムズ株式会社	顧客名* 赤木電機システムズ株式会社			
	<b>顧客名かな*</b> あかぎでんきしすてむず	顧客名かな* あかぎでんきしすてむず			
	上位会社 赤木電機株式会社(B) ♥ 両変ニンク B ♣	上位会社 亦不电機株式会社(B) ♥ 顧客ランク B 🖗			
 [お試し実行] ボタン	↓ 設定中の条件から結果をシミュレーションしま	<b>ます。</b>			
	   顧客情報 500 件(顧客かな降順)を元に、実	際にランク割り振りを実施した結果を確認			
	ここみッ。				
	み y 。				
	◆ お試し実行結果	×			
	合計(66件) 見込(66件)				
	顧客名	ポイント			
	黒島システム株式会社(新規)	点			
	有限会社愛内印刷(新規)	点0			
	赤木産業株式会社(A)	点0			
 [保存して実行] ボタン	設定された条件を元に、顧客ランクの自動更新	所を実行します。			
	   ※通常運用では、月に1回の自動更新となりま	ます。初めてご利用になる場合には、「運用			
	 管理」-「定期実行管理」から、「Sales Force	Assistant 顧客ランク自動更新」を設定し			
	てください。				
	   設定の詳細は、「システム設定マニュアル[基	本設定・セキュリティ・運用管理]」を参			
	照して下さい。				

#### 8-1-2.ポイント判定とランク判定の計算方法

顧客ランクの自動更新は、「ポイント判定」と「ランク判定」によって導き出されます。

#### ■ポイント判定

「最新受注日(売上日)」「累計受注(売上)件数」「累計受注(売上)金額」の3つの基準を元に顧客をセグメントします。 対象顧客が各基準において、どのセグメントであるかを判定し、そこからポイントを判定します。

そして、「最新受注日(売上日)」「累計受注(売上)件数」「累計受注(売上)金額」の重要度を加味し、設定されたウェイトをかけて各基準のポイント数を計算します。

#### ランク判定ポイント=

「最新受注日(売上日)」ポイントxウェイト+「累計受注(売上)件数」ポイントxウェイト+「累計受注(売上)金額」 ポイントxウェイト

#### <具体例①>

㈱赤木電機	
集計対象	売上情報
集計期間	12ヶ月
最新売上日	4 ヶ月前
累計売上件数	3件
累計売上金額	2,590,000 円

#### [顧客ランクの自動更新]設定画面

ポイントとウェイトの設定				
ポイント	<b>最新売上日</b> ウェイト 0	<b>累計売上実結件数</b> ウェイト 10	<b>累計売上金額</b> ウェイト 20	
5	1 ヶ月 以内	4 件以上	5,000,000 円以上	削除
4	3 ヶ月 以内	3件以上	3,000,000 円以上	削除
3	5 ヶ月 以内	2件以上	1,000,000 円以上	削除
2	8 ヶ月以内	1件以上	500,000 円以上	削除
1	12 ヶ月 以内	0件以上	300,000 円以上	削除
0	どれにも一致しなかった場合	どれにも一致し <del>かかった場合</del>	どれにも一致したかった場合	
追加		該当する	ポイントを判定	

なお、各種データに関連する顧客に対して掛率を設定することができ、その掛率によって最終的なポイントを判定することも可能です。

#### <具体例2>

㈱赤木電機			
売上情報	売上	売上日	金額
売上情報①	メイン顧客	2010/11/01	2,000,000 円
売上情報②	関連顧客(1)	2011/03/30	800,000 円
売上情報③	関連顧客(2)	2011/05/31	1,000,000 円

#### [顧客ランクの自動更新]設定画面

顧客情報の掛率設定			
売上情報	顧客名	100	%
	関連顧客名(1)	50	%
	関連顧客名(2)	0	%
	関連顧客名(3)	0	%

㈱赤木電機	
最新売上日	3 ヶ月以内
	※更新日:2011/08/01の場合
累計売上件数	1.5 件
	※売上情報①:1x100% 売上情報②:1x50% 売上情報③:対象外
累計売上金額	2.400.000 円
	※売上情報①:2,000,000 円 x 100%+売上情報②:800,000 円 x 50%
	※売上情報③:対象外



#### ■ランク判定

該当するポイントが決まると、設定したポイントによって顧客ランクを判定します。

#### <具体例③>

商安々	合計	ランク	
顧谷石	ポイント	判定	
㈱赤木電機	160	в 🗕	
㈱青木印刷	80	с —	
1㈱高田工業	190	Α —	
		In the set by	
顧客フンクのホイント記	<b>安定 (最大600点)</b>	お試し採点	
A			180 点以上
В			50 点以上 🗲
С			20 点以上
新規			0 点以上
見込			点以上

具体例②で計算すると、

ランク判定ポイント =4ポイントx10+2ポイントx10+3ポイントx20 = 120ポイント

⇒顧客ランク:B

#### 8-2.ルート

顧客情報のルートを設定します。



	・ルート
Point	営業担当者が効率よく訪問先を回るためのルートを登録します。
	社員個人が「オプション設定」から、自分のルートを新規登録したり削除したりすることもで
	きます。

8-2-1.ルートを登録する

1. システム設定の Sales Force Assistant タブより「顧客情報」の「ルート」を選択します。

⇒「顧客情報/ルート」画面が表示されます。

- 新規登録 ボタンをクリックします。
   ⇒新規登録画面が表示されます。
- 3. 入力候補または選択ボタンから社員を選択します。
- 4. ルート名を入力し、保存 ボタンをクリックします。



・担当者における同一ルート名は登録できません。

・ルート名に「/ (スラッシュ)」を含めることができません。

#### 8-3.重複チェック

顧客情報の重複チェックキーを設定します。

#### 8-3-1.重複チェック方法を設定する



・重複チェック方法を変更すると、各種情報のCSVデータ読み込み項目が変更されます。 CSVデータ読み込みファイルを利用する場合は、最新のファイルを利用してください。

- システム設定の Sales Force Assistant タブより「顧客情報」の「重複チェック」を選択します。
   ⇒「顧客情報/重複チェック」画面が表示されます。
- **2.** 重複チェック方法を、以下の3種類より選択し、 保存 ボタンをクリックします。 保存するさいに重複するデータがある場合、画面に表示されます。

個別にメンテナンスする場合は、顧客名のリンクから該当の画面を開いてください。

一括でメンテナンスする場合は、更新用出力ファイルを利用して CSV 入力してください。

#### 表示例)

設定を変更すると、以下のデータが重複します。 重複しないようにデータをメンテナンスしてから設定を保存してください。

重複データ(全体 3件中 3件表示)

一括で更新したい場合、更新用出力機能・CSV入力機能をご利用ください。

- 更新用出力
- CSV入力

顧客名	顧客コード	TEL
株式会社あいうちデザイン	C-00001	
有限会社赤木建設	C-00001	
赤木電機株式会社	C-00001	03-0000-0000

項目名称	説明		
顧客名	- 顧客名を条件として、重複チェックを行います。		
	※導入時はこちらがセットされています。		
顧客名+TEL	顧客名と電話番号を条件として重複チェックを行います。		
	※CSV ファイル読み込みフォームに「TEL」 項目が追加されます。		
顧客コード+除外コー	顧客コードで重複チェックを行います。		
ド	設定した除外コードを持つ顧客は、「顧客名+TEL」が重複チェックの条件となります。		
	※CSV ファイル読み込みフォームに「顧客コード」「TEL」項目が追加されます。		



```
取引先名:赤木電機 顧客コード:12345 TEL:03-1234-5678
```

上記の顧客情報が登録されている場合

#### ■「顧客名」をチェック項目とした場合

顧客名で顧客が重複していないかをチェックします。

#### ■「顧客名+TEL」をチェック項目とした場合

顧客名と TEL の組み合わせで重複していないかをチェックします。

・顧客名:「赤木電機」 TEL:「03-9876-5432」という顧客は登録が**可能**です。 (TEL が異なるため)

・顧客名:「赤木電機」 TEL:「03-1234-5678」という顧客は**登録できません**。 (顧客名・TEL が既存顧客と重複するため)

#### ■「顧客コード+除外コード」をチェック項目とした場合

顧客コードをチェック条件として重複チェックを行います。除外コードを設定された場合、 除外コードに該当する顧客については、「顧客名+TEL」が重複チェック条件となります。 ※ 除外コードは重複チェックに「顧客コード」を選択したのみ有効です。

※ 除外コードは最大で5個まで設定することが可能です。

#### <例1>除外コードが設定されていない場合

・顧客コード「56789」の顧客は登録が可能です。(顧客コードが異なるため)

・顧客コード「12345」の顧客は登録できません。(顧客コードが、既存顧客と重複するため)

#### <例 2>顧客コード「12345」が除外コードに設定されている場合

・顧客名:「赤木電機」	TEL:[03-9876-5432]	という顧客は登録が可能です。
(TEL が異なるため)		
・顧客名:「赤木電機」	TEL:[03-1234-5678]	という顧客は登録できません。
(顧客名・TELが既存顧客と重複する)	こめ)	

### 8-4.カスタマーシート

カスタマーシートの顧客レーダーを設定します。

#### 8-4-1.カスタマーシートを設定する

- 1. システム設定の Sales Force Assistant タブより「顧客情報」の「カスタマーシート」を選択します。
  - ⇒「顧客情報/カスタマーシート」画面が表示されます。

保存					
カスタマーシートの顧客レーダーの設定を行います。 尺度をそろえるため、集計対象ごとに1年分あたりの最大値を設定してください。 レーダーチャートを表示させるためには、最低でも3つ以上選択してください。					
-retrict all					
顧客レーター					
集計対象	使用	最大値			
売上情報	✓	5,000,000			
失注案件数		5	□ 関連顧客分を含む		
パーソン登録数		5			
プラスの声		3			
訪問数		23			
見積件数		1	□承認済		
案件登録数		15	□ 関連顧客分を含む		
受注案件数		16	□ 関連顧客分を含む		
保存					

2. 顧客レーダーの表示内容を設定します。

項目	説明
集計対象	顧客レーダーの集計対象です。 ※以下の項目は、案件機能がある製品をご導入の場合。 ・失注案件数、案件登録数、受注案件数 ※以下の項目は、顧客の声オプションをご導入の場合。 ・プラスの声 ※以下の項目は、見積共有管理または Sales Quote Assistant をご導入の場合。 ・見積件数
使用	顧客レーダーの集計対象として表示するものにチェックを入れます。 ※顧客レーダーを表示する場合、最低3つ以上選択してください。
最大値	尺度となる最大値を入力します。1~ 99999999999999 までの整数を入力してください。 ※未入力の場合、集計値が最大値として表示されます。
-	<ul> <li>※失注案件数、案件登録数、受注案件数を集計対象として表示する場合 案件情報の関連顧客(1)~(3)として登録された案件データを含んで集計する場合、チェック を入れてください。</li> <li>※見積件数を集計対象として表示する場合 承認済の見積データのみを集計する場合、チェックを入れてください。</li> </ul>

3. 最後に

保存

ボタンをクリックします。



#### 8-5.類似検索設定

顧客情報の類似検索設定を設定します。

#### 8-5-1.類似検索設定を設定する



- システム設定の Sales Force Assistant タブより「顧客情報」の「類似検索設定」を選択します。
   ⇒「顧客情報/類似検索設定」画面が表示されます。
- 2. 画面下の注意内容を参考の上、類似条件を設定します。
- 3. 最後に 保存 ボタンをクリックします。

#### 具体例

#### 【顧客名】: "先頭 3 文字が一致する" と設定した場合

顧客名*:	一致する先頭文字数 :		3 文字	( %1, %2 )
顧客名かな*:	一致する先頭文字数 :		0 文字	( %2, %3 )
郵便番号:	<ul><li>●使用しない</li><li>(※4)</li></ul>	◎一致する		◎上3桁が一致する
顧客地域:	◉使用しない	◎一致する		
TEL*:	一致する先頭文字数 :		0 文字	( ※4 )
FAX*:	一致する先頭文字数 :		0 文字	( ※4 )
URL*:	一致する先頭文字数 :		0 文字	( %5 )

① 設定されている文字数より少ない場合、完全に一致するものだけ類似として判定する。

	登録済の会社情報	$\Rightarrow$	結 果	
関東	$\rightarrow$	関東	$\Rightarrow$	類似データとなる
<b>P</b>		関東物産	$\Rightarrow$	類似データとならない
		関東繊維	$\Rightarrow$	類似データとならない
		関東       関東物産       関東繊維	$\begin{array}{c} \Rightarrow \\ \Rightarrow \\ \Rightarrow \end{array}$	類似テータとなる 類似データとならない 類似データとならない

② 設定されている文字数と同数かそれ以上の場合、文字数分一致するものを類似として判定する。

	登録済の会社情報	$\Rightarrow$	結 果
関東物 🛛 🗕 🛶	関東	$\Rightarrow$	類似データとならない
\$	関東物流	$\Rightarrow$	類似データとなる
	関東繊維	$\Rightarrow$	類似データとならない

ий 足</th <th></th>	
--------------------	--

・各項目は「AND(且つ)」条件となります。全ての項目の条件を満たす顧客情報を類似の情報と みなします。

○ 商標

本説明書に登場する会社名、製品名は各社の登録商標、商標です。

○ 免責

本説明書に掲載されている手順による操作の結果、ハード機器に万一障害などが発生しても、弊社では一切の責任を負いませんのであらかじめご了解ください。

○ 発行

2021年6月28日 第6版

## **株式会社 NIコンサルティンク** <sup>サポートデスク</sup> E-mail : <u>support@ni-consul.co.jp</u> Fax : 082-511-2226 営業時間 : 月曜日~金曜日 9:00~12:00、13:00~17:00(当社休業日、土・日・祝日を除く)