システム設定マニュアル
Sales Force Assistant
顧客情報

目次

顧客ランクの自動更新 3
ルート 12
重複チェック 13
カスタマーシート 15
類似検索設定 18

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。

⚠ 注意

- **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、**月に１回の自動更新**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「**保存して実行**」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。

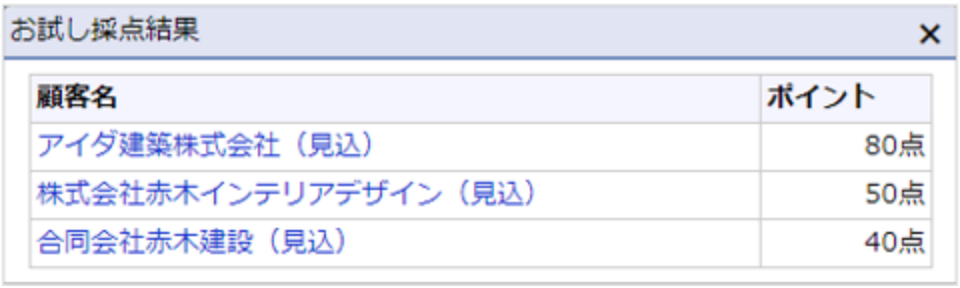
ℹ 補足

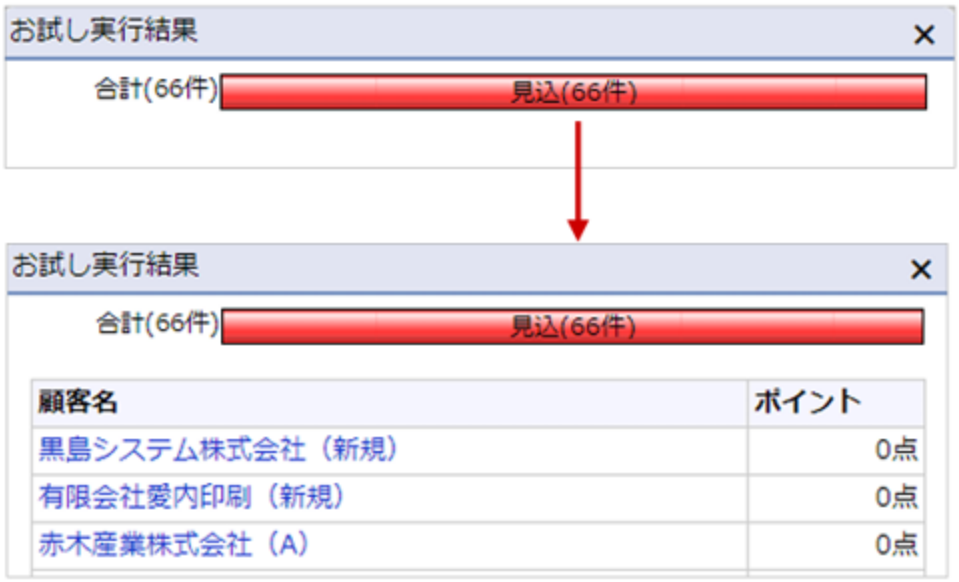
- **顧客ランクの自動更新機能とは**
  顧客の「最新受注日（売上日）」「累計受注（売上）件数」「累計受注（売上）金額」データを元に、自動的に顧客情報の「顧客ランク」を更新する機能です。
  実際の成果に沿った顧客ランクを自動で更新することができますので、より精度の高い情報として利用することが可能です。
  また、顧客との関係性を数値化する一つの指標として利用できます。「関係が悪化した」「関係が改善した」というものをピックアップして、関係を良くするためにどうすればよいかのきっかけとして活用することができます。
  なお、顧客情報ごとに自動更新の対象外に設定することもできます。

▶ 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、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」
条件	 ①利用する条件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」項目から選択します。（全ての項目を条件として設定する必要はありません。） **ウェイト**：0以上100以下の値を入力します。 ポイントの計算式は、「ポイント判定とランク判定の計算方法」を参照してください。 ②「削除」ボタン：設定した条件を削除します。削除ごとに最高ポイントが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、「ポイント判定とランク判定の計算方法」を参照してください。
顧客情報の掛率設定	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、「ポイント判定とランク判定の計算方法」を参照してください。

項目名称	説明
顧客ランクのポイント設定	設定されたポイントに基づいて、顧客ランクが自動更新となるポイントを設定します。 ※どの条件にも合致しなかった場合のランクを用意し、「**0点**」を指定してください。 ※0以上の整数を入力してください。 ※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、自身が顧客名/メイン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。 
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の「業務別項目設定」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、予めメンテナンスを行ってください。** ※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。（参照/編集/一覧画面から設定できます。） 
「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す。 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できます。 ボタンクリックすると、ランク分布のグラフが表示されます。 ※グラフをクリックすると、該当の15件（合計ポイント順、顧客ID降順）が表示され

項目名称	説明
	ます。 
「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の「定期実行」を参照して下さい。

▶ 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

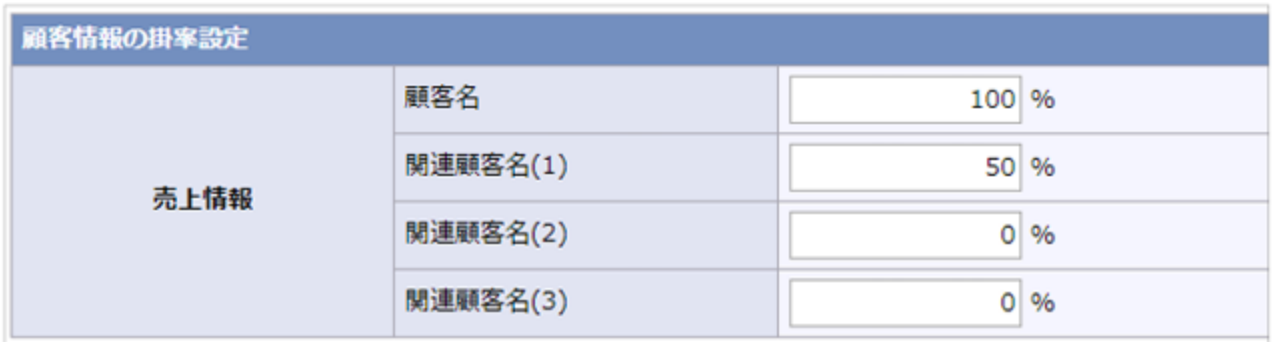


なお、各種データに関連する顧客に対して掛率を設定することができ、その掛率によって最終的なポイントを判定することも可能です。

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





㈱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①：1 x 100%　売上情報②：1 x 50%　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




ポイントとウェイトの設定

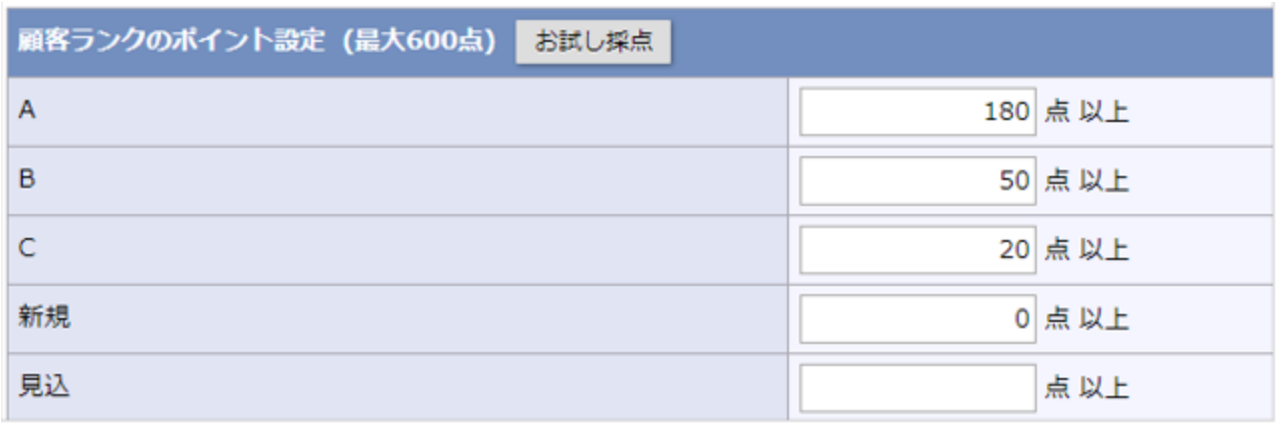
ポイント	最新売上日 ウェイト 0	累計売上実績件数 ウェイト 10	累計売上金額 ウェイト 20	
5	1 ヶ月 以内	4 件 以上	5,000,000 円 以上	削除
4	3 ヶ月 以内	3 件 以上	3,000,000 円 以上	削除
3	5 ヶ月 以内	2 件 以上	1,000,000 円 以上	削除
2	8 ヶ月 以内	1 件 以上	500,000 円 以上	削除
1	12 ヶ月 以内	0 件 以上	300,000 円 以上	削除
0	どれにも一致しなかった場合	どれにも一致しなかった場合	どれにも一致しなかった場合	

追加

- **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

顧客名	合計ポイント	ランク判定
㈱赤木電機	160	B
㈱青木印刷	40	C
㈱高田工業	190	A



具体例②で計算した場合
ランク判定ポイント＝4ポイント x 0+2ポイント x 10+3ポイント x 20＝80ポイント
⇒**顧客ランク：B**

ルート

顧客情報のルートを設定します。

⚠ 注意

- **この項目は顧客深耕、顧客深耕R、深耕創造、顧客深耕AO導入時のみ表示されます。**

Hint

- **ルート**
  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。

▶ 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。
2. 「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。

補足

- 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。

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。

▶ 重複チェック方法を設定する

> ⚠ 注意
>
> - 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。

1. 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】



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+除外コード	顧客コードで重複チェックを行います。 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。

> ℹ 補足

- **具体例**
  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」を選択したときのみ有効です。
    ※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ため）

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。

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。



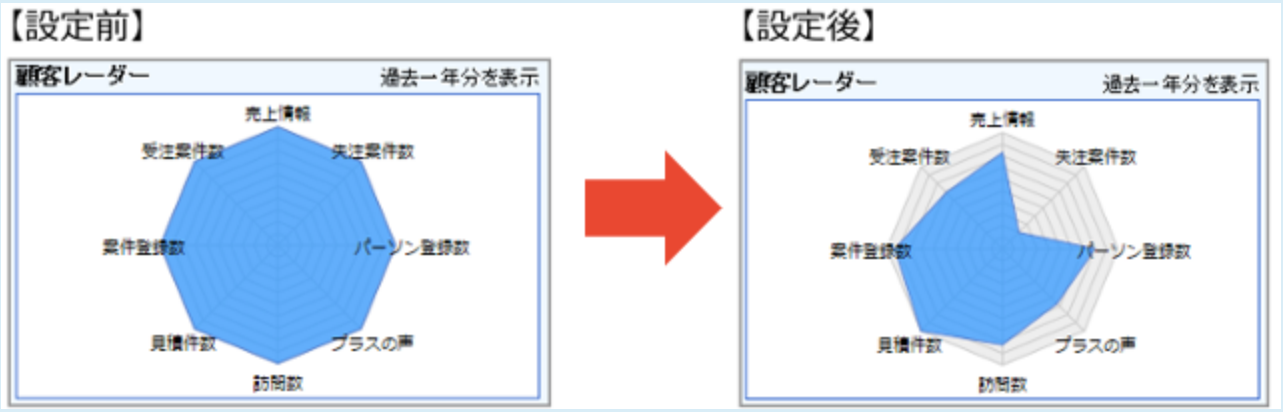
2. 顧客レーダーの表示内容を設定します。

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。
—	・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。 ・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。

3. 最後に「保存」ボタンをクリックします。

補足

- **顧客レーダーの最大値について**
  尺度の最大値を設定することで、数値が異なる場合も見やすく設定できます。



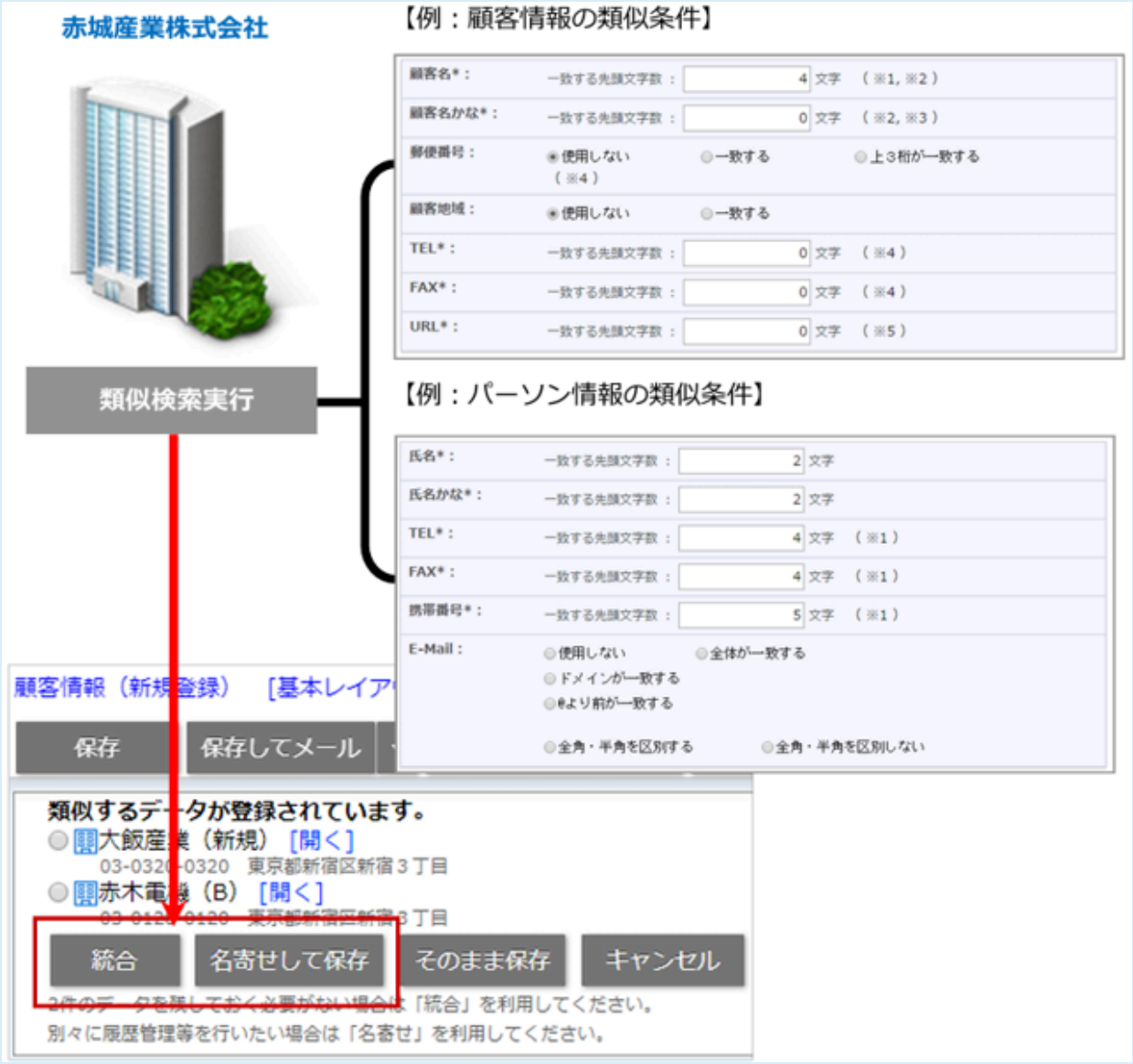
- **顧客情報を表示対象に設定している場合**
  業務別項目設定のフォーム表示にて、標準版では非表示、モバイル版では表示に設定している項目は、スマートフォンから携帯版にアクセスしてご利用された場合、表示されます。
  端末によって表示変更させたくない場合は、項目の表示設定をそろえてください。

類似検索設定

顧客情報の類似検索設定を設定します。

補足

- **類似検索とは**
  類似検索とは、顧客情報を登録する際、既に登録済の情報があるかチェックする機能です。登録済の情報との重複登録を防ぐことができます。
  類似情報として条件を満たす場合、メッセージを表示。
  これにより、情報を「統合」または、「そのまま保存」という2つの選択操作ができます。



1. 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

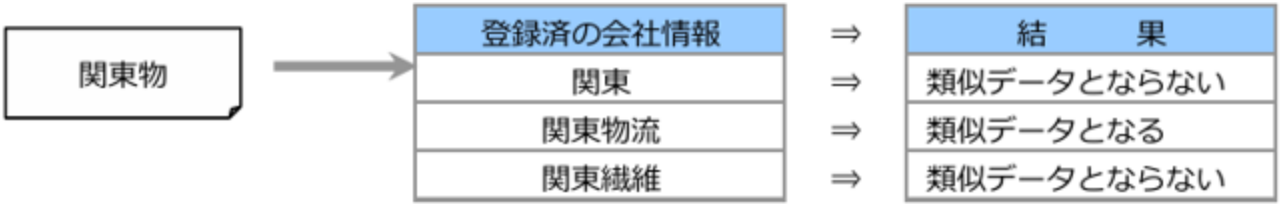
【顧客名】：“先頭 3 文字が一致する”と設定した場合



- 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。



- 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。



補足

- 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。