



他社と比較できる
名刺管理ツール表を
ご用意

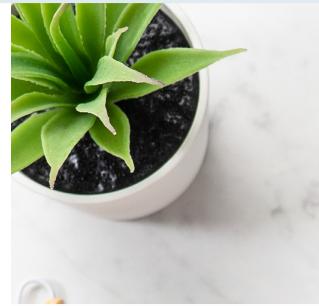
PHONE APPLI



Salesforce ユーザ必見

3つのポイント

『新しい生活様式』における
顧客データ活用のコツ

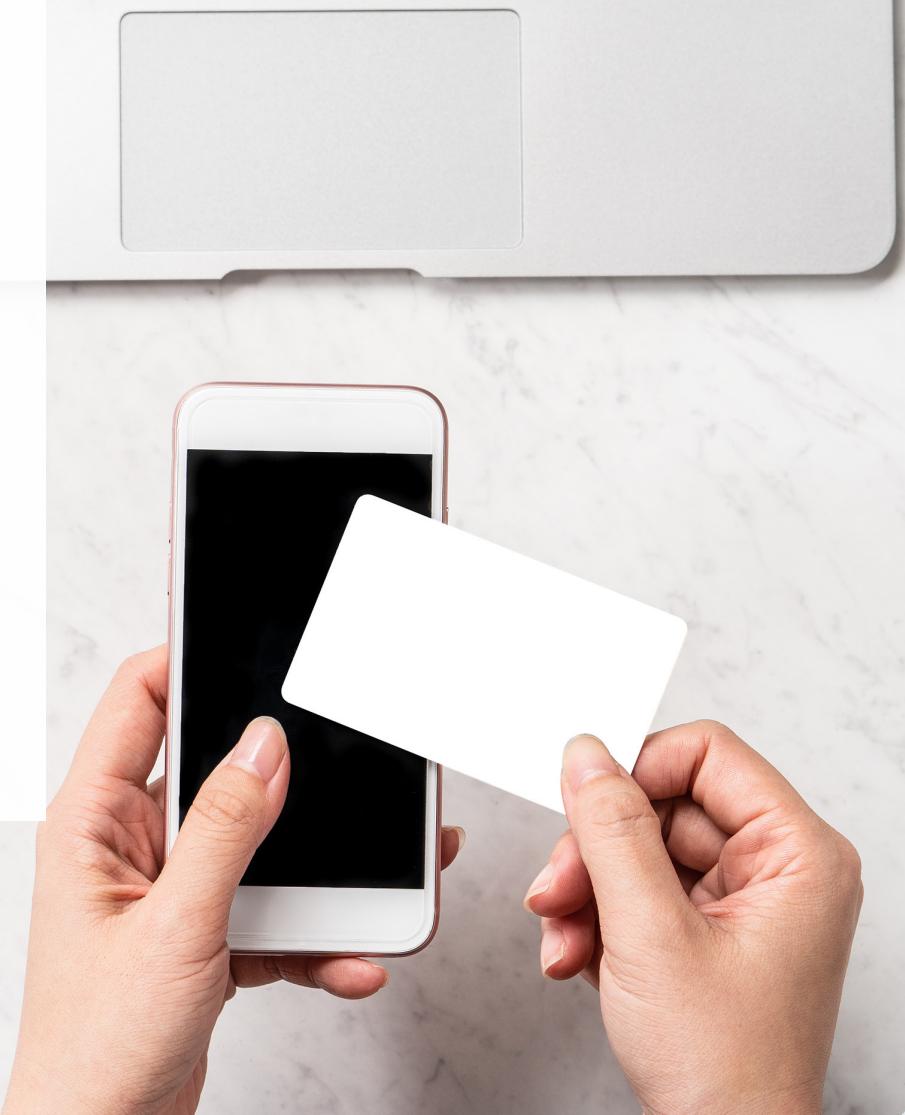


新しい生活様式、新しい名刺活用のステージ

01

デジタル化して共有することが 名刺活用の第一歩

これまで、名刺管理ツールを選ぶ際に最も重要な要素、
それは紙に印刷された連絡先や組織情報を、
素早く正確にデジタル化する機能でした。
紙の名刺は個人管理に依存しやすく、
人の異動や退職に伴って名刺情報も逸失してしやすいため、
デジタル化して共有することが名刺活用の第一歩でした。





新しい生活様式、新しい名刺活用のステージ

02

オンライン名刺で デジタルの連絡先を 交換する方法が登場

新しい生活様式では、その紙の名刺をやり取りする機会が変化してきます。人と接触する機会が減り、連絡先の交換も紙の名刺を交換する儀式ではなく、より合理的にやり取りする方法に変わっていきます。
海外では25年前から使われている「vCard」の仕組みを始め、様々な形でデジタルの連絡先を交換する方法が登場しています。いわゆる「オンライン名刺」です。

新しい生活様式、新しい名刺活用のステージ

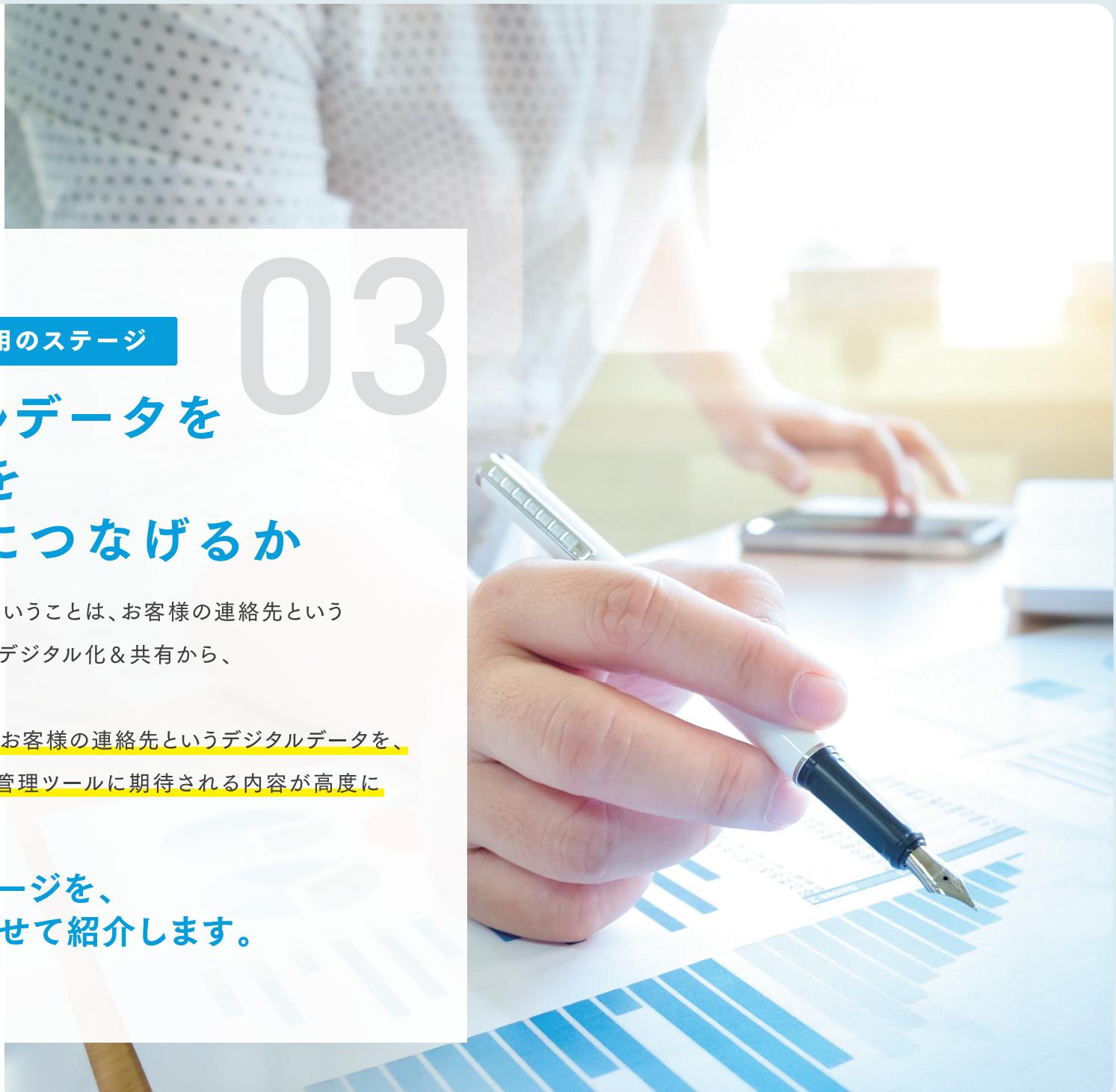
03

お客様のデジタルデータを 名刺管理ツールを 使い新たな価値につなげるか

このオンライン名刺の仕組みが浸透するということは、お客様の連絡先という名刺データを活用するステージが、単純なデジタル化＆共有から、一段上がったことを意味します。

これまでよりも、簡単に素早く取り込まれたお客様の連絡先というデジタルデータを、
どうやって価値につなげていくのか、名刺管理ツールに期待される内容が高度に
なったということです。

この新しい名刺活用のステージを、
Salesforceの活用と合わせて紹介します。



ポイント1

お客様情報の取込

新しい生活様式を踏まえて、名刺スキャンだけではなく、vCard等のいわゆるオンライン名刺の取込にも対応していることが重要。

ポイント1-1 名刺を取り込む際のオンライン名刺の選び方



受け取った相手の
使いやすさを優先

ポイント1-2 名刺デジタル化方式の選択



活用の幅を広げ、
コスト削減に寄与するポイント

ポイント2

Salesforceデータとの連携

Salesforceでお客様情報活用の成否を左右するマスター整備。その根幹となる、データ連携は業務に合わせて設定できることが重要。

ポイント2-1 リード・取引先・取引先責任者への連携



取引先、リード、
キャンペーン活用の要(かなめ)

ポイント2-2 取引先連携におけるきめ細かい設定



取引先データの
親子関係を上手く利用

ポイント3

お客様情報の活用

マスターの整備で満足せず、現場の課題を解決する様々な用途に活かせる仕組みが重要。

ポイント3-1 名刺を起点とした連絡先データの活用

【名刺活用】
全社での名刺情報
名刺交換履歴の活用



【マーケティング活用】
PardotやAnslute
による一斉配信



【営業・サポート活用】
商談・活動登録



【着信表示】
取引先や同僚からの
スマホ着信表示



ポイント. 1-1

名刺を取り込む際のオンライン名刺の選び方

オンライン名刺の導入に際しては、名刺データを参照したり、取り込んだりするためのデータの取り扱い方法が重要になります。中でも、名刺データのデータ形式(データフォーマット)は、先方のデータ取り扱い環境にも考慮した汎用的なデータ形式が好まれます。

データ形式

採用

①標準的なvCard形式

連絡先や会社名、部署、役職、ロゴ画像、本人画像等のデータを、一般的なツールで読み書き可能

②名刺管理ツール固有形式

連絡先や会社名、部署、役職、名刺画像等のデータを、各社のツールで読み書き可能

懸念事項

先方が利用しているツールで取り込めるかどうかわからない

データ提示

採用

①vCardデータを相手に提示

データそのものを埋め込んだ二次元コードを相手に表示、もしくはvCardファイルをチャット等で送付

②名刺情報をWebサイトに提示

インターネットのwebサイトに公開し、先方に公開URLを送付(公開URLをQRコードで共有する場合もある)

懸念事項

Salesforce内のデータをURLで公開することはセキュリティ上懸念

データ取得

採用

①vCardデータを提示してもらう

先方にvCardデータそのものを二次元コード等で提示して頂き、Salesforceに取り込む、もしくはチャット等で送付して頂く

②サイトに名刺をアップロード

先方に利用目的等を同意してもらって名刺情報をアップロードしてもらう(公開URLをQRコードで共有する場合もある)

懸念事項

先方の個人情報を扱えるWebサイトとしての運用負荷が高い

vCard形式のデータ形式であれば、WindowsでもMacでも読み込んだり、書き出したりする機能が備わっています。

一般的なメールソフトやアドレス帳アプリ、スマートフォンでも読み取りが可能で、フィーチャーフォンのバーコード読み取り等でも対応しているものがあります。様々な環境で活用可能なオンライン名刺を考えるならvCard対応は必須の選択肢です。

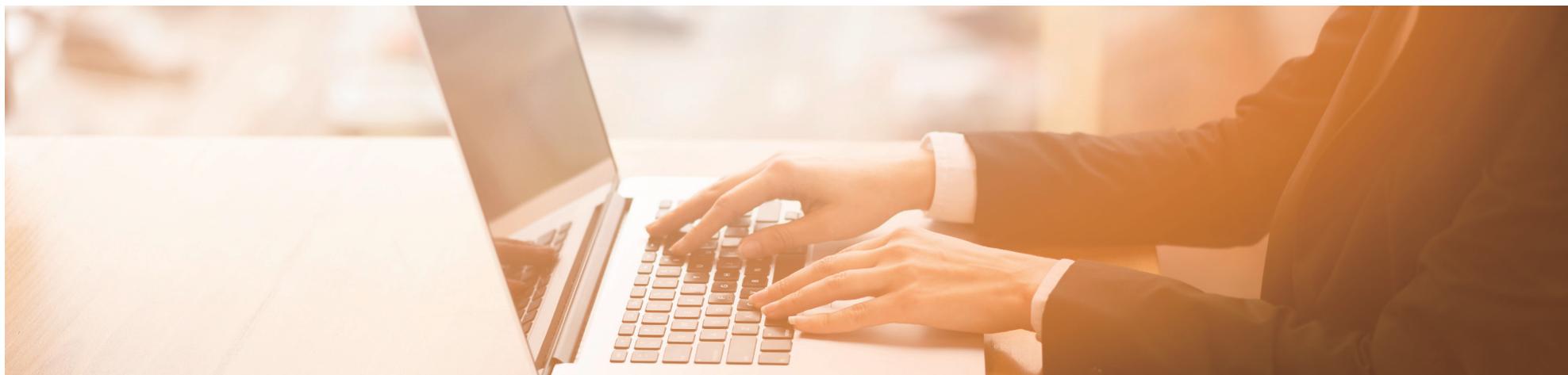
ポイント. 1-2 名刺デジタル化方式の選択

紙の名刺をスキャンした画像から、お客様情報をデジタルデータに変換する処理(デジタル化)は、これまでのビジネスシーンでは、重要な処理の一つでした。しかし、オンライン名刺が普及してくると、デジタル化の重要性は低下することが予想されます。一方、新しい生活様式に備えて、これまで蓄積された紙の名刺をデジタル化する企業も増えています。

OCR処理やオペレータ入力の運用に合わせて設定ができ、コスト削減に寄与

多くの名刺管理ツールは、OCR処理とオペレータ入力のどちらかに対応していますが、目的に応じて選択できるような仕組みになっているツールは多くありません。

エンドユーザーに選択を任せたり、逆に管理者設定でオペレータ入力を必須にしたり、運用に合わせて設定ができる事が、運用の幅が広がり、コスト削減にも寄与できます。



ポイント. 1-2 名刺デジタル化方式の選択



OCR処理(画像認識処理)

名刺画像をクラウドで処理して、氏名や会社名、メールアドレス、住所などをデジタルデータとして取り出す仕組みです。

人手を介さないため、安価で処理速度が速いですが、アルファベットの「O(オー)」と数字の「0」といった似た文字を取り違えて認識する場合があります。

POINT

スキャナを使って取り込む運用がオススメ

スマートフォンで撮影した場合は、影の映り込み等が影響して精度が落ちる場合があるため、スキャナを使って取り込む運用がオススメです。

オペレーター or スキャナで状況によって使い分けることでコストを抑える

名刺をメール配信に活用するというよりは、名刺交換を活動履歴として活用する場合は、毎回オペレータ入力を行うのではなく、状況によって使い分けることでコストを抑える運用が可能です。



オペレーター入力

名刺画像を、オペレータが目視で確認し、連絡先をデジタルデータとして入力してくれる仕組みです。

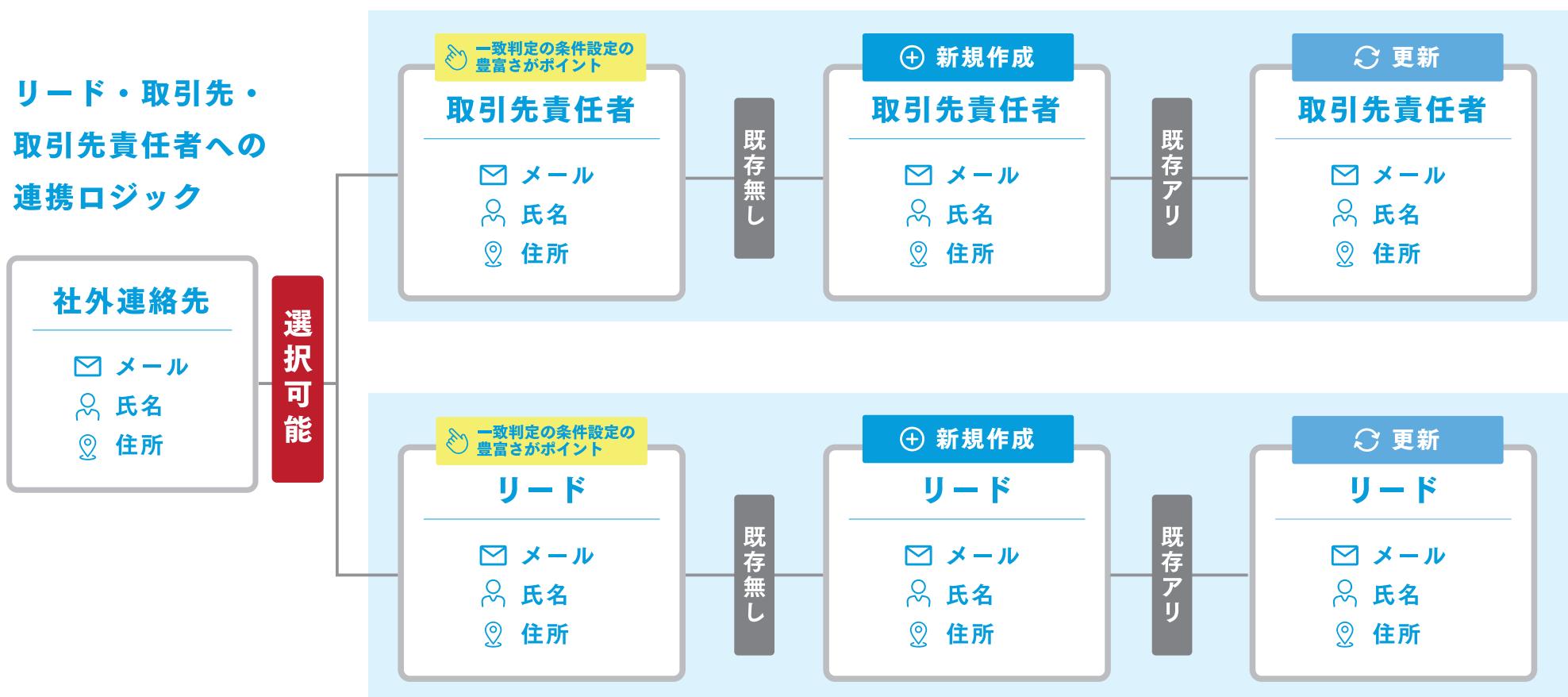
時間やコストはOCR処理よりもかかりますが、文字を取り違えることは稀で、名刺情報をメールの自動配信に活用する場合は不可欠です。

POINT

- 1枚あたり数十円の費用がかかります。
- 一般的には2営業日程度の処理時間が必要というサービスがほとんどですが、処理にかかる時間は時期やタイミングによって異なります。
- 数十分で終わる時もあれば、展示会が集中している時期や、年末年始等は2営業日かかるときもあります。
- ひどいピンぼけ画像などはデジタル化されない場合も起こります。

ポイント.2-1 リード・取引先・取引先責任者への連携

リードと取引先責任者のどちらかを選択して連携することで、リードは使わない運用を徹底することができます。新規で連絡先を作成したり、既存の連絡先を上書きする自動連携も使えることで、最適な連携を行うこともできます。複数の方法から組織の運用にあった使い方を選択できる方が使いやすいです。



ポイント.2-2 取引先連携におけるきめ細かい設定

前述の連携に際しては、多くの場合、企業名や住所を元に同一の名刺情報なのか、同一の取引先なのか、といった判断を行いますが、企業コードを元にした連携を行う機能があれば、その連携精度を向上させることができます。企業コードにも、住所コードを用いたコード体系や、同一の住所でも営業所と工場を分けて管理できる事業所コードを用いたコード体系など、複数のコード体系があります。活用の目的によって、連携のロジックを判断することも重要です。

取引先

取引先名	都道府県
▼ 山田自動車販売株式会社【本社】	
山田自動車販売株式会社 YAMADA 栃木	栃木県
山田自動車販売株式会社 YAMADA 群馬	群馬県
山田自動車販売株式会社 YAMADA 埼玉	埼玉県
山田自動車販売株式会社 YAMADA 茨城	茨城県
山田自動車販売株式会社 YAMADA 横浜	神奈川県
山田自動車販売株式会社 YAMADA 甲府	山梨県
山田自動車販売株式会社 YAMADA 富山	富山県

名刺データ

▼ 会社概要

【企業名】
山田自動車販売株式会社

【部門・事業所】
YAMADA 栃木

【本社企業コード】
0012345678

【企業コード】
0012345679

【郵便番号】
000-0000

ポイント.3-1 名刺を起点とした連絡先データの活用

利用者と管理者、それぞれの視点から、ツール導入後、名刺の登録だけでなく、蓄積された名刺データを活用しやすいかという点が社内普及のカギを握ります。

利用者視点



検索

蓄積されたお客様データは、手軽に利用できなくてはなりません。企業名や電話番号で検索する機能に加えて、同僚が過去に名刺交換した履歴を確認したり、特定の企業の役職や部門でフィルタをかけるような機能は重宝します。



アプリ連携

お客様データは様々なビジネス活動と連携することで、さらに価値を増します。キャンペーンと連携してメールやSMSの一斉配信を行ったり、電話発信の履歴やLINE WORKSでのトーク等を活動履歴として登録できると現場の利便性は大幅に向上します。



Web電話帳

個人情報の取り扱いが年々厳しくなる中、テレワークでの連絡先の扱いに困っている企業が増えています。セキュアなSalesforceに格納されたお客様情報を安全に着信表示させたり、社内の内線電話アプリと連携できると利用促進に直結します。

管理者視点



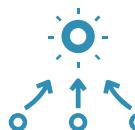
共有設定

蓄積されたお客様データは、できるだけ社内で共有することが費用対効果を高めますが、役員の名刺や、機密プロジェクトでの連絡先管理は、むやみに公開できないものも出てきます。そのような場合に参照範囲をフォルダ等で設定できる仕組みがあると便利です。



項目追加

データの活用に際して、自社の運用に合わせた独自項目が必要になる場面もあると思います。Salesforceのプラットフォームは、そのような要件に応える仕組みがありますが、名刺管理ツールが、カスタム項目に対応しているかどうかも重要なポイントです。



可視化

全ての名刺データや名刺交換者データがSalesforceに一元化されていれば、Salesforceプラットフォームの協力なレポート・ダッシュボードを活用することができます。組織別のデータを売上との相関を可視化したり、目標管理や社内コミュニケーションとの相関も見ることができます。

比較表

製品名	PHONE APPLI PEOPLE for Salesforce	SmartVisca	Sansan
提供企業	PHONE APPLI	サンブリッジ	Sansan
1 プラットフォーム	Salesforce一体型	Salesforce一体型	独自プラットフォーム
2 デジタル化の精度	OCR+オペレータ入力 (精度はほぼ100%)	OCR+オペレータ入力 (精度はほぼ100%)	OCR+オペレータ入力 (精度はほぼ100%)
3 リード・取引先・ 取引先責任者への連携	手動・自動でリードや取引先・取引先責任者に連携可能。連携時にリード、取引先、それぞれの細かな設定やあいまい検索設定が可能。	手動・自動でリードや取引先・取引先責任者に連携可能。連携時にリード、取引先、それぞれの細かな設定が可能。	Salesforce連携は有償オプション。名刺画像などの情報を確認するにはSansanクラウドへのログインが必要。
4 企業コード	ランドスケイプ社の820万拠点に及ぶLBCデータベースとの連携により、本社と事業所や工場、店舗の取引先レコードを分けて管理可能で、親子関係も自動で構築。標準機能として提供されるので、追加費用は不要。	ランドスケイプ社のuSonarサービスと連携。LBCデータベースの利用にあたって追加費用が必要。	独自SOCコードを利用、企業コードと住所コードは付与できるが、拠点判別はできないため、おなじ住所に工場と営業所が設置されている場合は見分けがつかない。
5 セキュリティ	Salesforceのセキュリティに準拠。 セールスフォース社が定めるセキュリティ審査をクリアしたアプリケーション。	Salesforceのセキュリティに準拠。 セールスフォース社が定めるセキュリティ審査をクリアしたアプリケーション。	Salesforceのセキュリティに準拠した接続部分と、独自のクラウド・セキュリティ。データベースは2つ。
6 操作性	SalesforceのID・パスワードでログイン。予めログインしておけば、スマホ着信時に発信者情報が自動表示される。同時名刺交換者も登録可能で、名刺登録作業を効率化。	SalesforceのID・パスワードでログイン可能。 Salesforce一体型サービスの利便性を備えている。	SalesforceのID・パスワードとSansanのID・パスワードの両方が必要。Sansan IDでログインしておくことで、スマホ着信時に発信者情報が自動表示される。
7 料金	ユーザ課金+オペレータ入力枚数課金。	ユーザ課金	ユーザ課金と組織課金

各社から工夫を凝らしたサービスが提供されていますが、機能が豊富であれば必ずしも有用とは限りません。自社の困り事やSalesforceの運用体制、Salesforce活用の方向性、予算などを考慮してご判断ください。無料トライアルを提供しているサービスもあります。

PHONE APPLI PEOPLE for Salesforceのご紹介

リリース当初からSalesforceと一緒に機能強化を進めてきた名刺管理は、きめ細かい連携設定や、LBCを使った親子取引先の自動連携など、役に立つ連携機能が揃っています。名刺連携されたキレイな取引先データを使って、活動管理や着信表示、KnowWho検索など、さらに一歩先の使いこなしを目指すなら、PHONE APPLI PEOPLE for Salesforceです。

社外連絡先



取引先連携



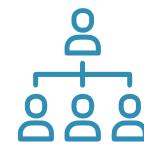
名刺管理

社外社内共通



着信表示

社内連絡先



組織図



プレゼンス



KnowWho 検索

Salesforceのリード・取引先/取引先責任者への連絡先登録を自動化出来ます。LINE WORKSトークや電話発信の履歴を活動として管理できます。

標準でOCR機能を搭載しており、オペレータ入力サービスも提供しています。ランドスケイプ社のLBCと連携し店舗や営業所などの自動管理が可能です。

名刺情報だけではなく、取引先やリード、社内の同僚の電話番号も着信表示します。テレワークにも有用です。

PHONE APPLI THANKS

目標管理や1on1もSFで

PHONE APPLI VISION

サンクスカードを贈ろう

「働く」を変える。「生きかた」が変わる。

PHONE APPLI

ご連絡先 support_sfdc@phoneappli.net

Webサイト <https://phoneappli.net/product/service/salesforce/>