

# backlog

by nulab

## 導入事例集

営業活動・問い合わせ管理編



# 営業活動・問い合わせ管理の課題と解決策

営業活動・問い合わせ管理では、社内外の関係者とのやり取りが日常的に発生します。案件管理の方法やコミュニケーション手段が統一されていないと、進捗把握が困難になるだけでなく、顧客対応でも遅延やミスが発生しかねません。

この導入事例集では、営業活動・問い合わせ管理によくある課題を解決し、業務効率化を実現した企業の事例\*をご紹介します。

## 課題

- ✖ ● Excelやチャットでの非効率な案件管理
  - ✖ ● メールや電話でのやり取りが散在
  - 新メンバーへの引き継ぎがしにくい
- 
- ✖ ● 案件の担当者や進捗が不透明
  - 業務が属人化し、進捗状況の確認に手間がかかる
- 
- ✖ ● 案件情報の入力の負担
  - メンバーごとに情報の粒度が異なる



## 解決策

- ✔ ● タスク管理ツールで案件をタスク化
  - ✔ ● 案件情報やコミュニケーションを集約し、対応履歴を蓄積
- 
- ✔ ● 進捗・担当者が見える化
  - ✔ ● リアルタイムな進捗把握で、コミュニケーションを迅速化
- 
- ✔ ● 直感的に入力できるタスク管理ツールの活用
  - ✔ ● 情報をテンプレート化・選択式にして負担軽減
  - ✔ ● 運用ルールを統一し、業務を平準化



※掲載内容は取材当時のものです。

## BacklogをSFAのように活用して、 営業活動の進捗確認をスムーズに！ ツール利用浸透の秘訣とは

福岡に拠点を置き、最新のテクノロジーを活用したシステム開発からコンサルティングまで、さまざまなサービスを提供する Fusic（フュージック）。営業活動における案件管理にBacklogを活用し、営業活動は「Backlogを見ればすべてわかる」状態になりました。



- 案件を親課題として登録し、子課題には顧客へのアクション履歴や商談に使用した営業資料などを登録して情報を集約している
- Slackと連携し、Backlog上で課題登録されるとSlackでも通知を受け取れる



- 営業活動～受注までの経緯が可視化され、「Backlogを見ればすべてわかる」状態に
- 進捗確認にかかる時間が半日分ほど削減できた
- 課題のデータをCSV形式でエクスポートし、ひとり当たりの目標達成率や受注額の見込みなどをグラフ化・集計



- 課題作成時、テンプレート機能で入力がスムーズに
- 受注確度などをカスタム属性として設定し、なるべく選択式にすることで入力の負担軽減&メンバーごとに情報の粒度が散らばるリスクも防げる
- Backlogはユーザー課金ではないため、メンバーが増加しても予算の追加確保が不要

## 新規ツール導入は入力工数の負担がネック。 シンプルで使い勝手の良いBacklogなら安心だった

- ▶ 営業管理ツールとしてのBacklogを活用を考えられたのは、  
どういった経緯だったのでしょうか？

当社はエンジニア組織が中心の会社であったこともあり、営業組織ができたのはここ数年のことです。立ち上げ当時は人数も少なかったため、まずはExcelで案件管理を始めました。しかし、組織規模の拡大に伴って運用に限界を感じるようになってしまったのです。システム開発会社として、「自分たちも世にあるツールを積極的に活用していこう」と方向性を決めました。

しかし、ひとつ懸念がありました。営業支援ツールを新たに導入すると、現場のメンバーにとっては入力やメンテナンスの工程がどうしても増えてしまうことになります。どんなに便利なツールを導入しても、「入力の手間」がゼロになることはないのです。

そこで、もともと開発案件のプロジェクト管理で活用していたBacklogがよいのではないか、という案が出てきたのです。Backlogなら使い慣れていますし、シンプルなUI/UXで使い勝手が良いツールだと知っていたからこそ、導入から定着までのハードルが低いと考えました。

また、Backlogの料金体系はユーザー単位ではなく組織単位での課金となっています。そのため、期中でも予算を追加で確保する必要がなかった点も、決め手のひとつでした。

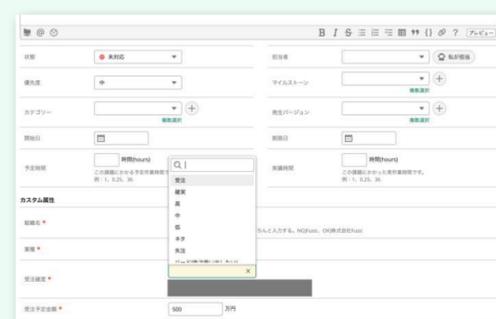
## ユニークなBacklog活用で、日々の営業活動と受 注までの経緯を一気に可視化

- ▶ Backlogの具体的な活用方法についてお聞かせください。

主に、営業活動における案件管理にBacklogを活用中です。まずは案件ごとに課題を作成し、案件の概要を入力します。課題作成は「テンプレート機能」を活用すると、必要な項目を統一して設定しておけるので入力がスムーズです。

また、Backlogでは課題に対して自由に入力項目を追加・編集できる「カスタム属性」の設定も可能です。営業チームでは、案件の状況をよりわかりやすくするために「受注確度」「受注予定金額」「受注予定月」「請求予定月」などをカスタム属性として設定しています。

課題の作成は案件の営業担当が行いますが、メンバーになるべく入力の負担をかけないように、カスタム属性の形式はできる限り選択式で用意するようにしています。そうすることで、メンバーごとに入力した情報の粒度が異なってしまうリスクも防げます。



「カスタム属性」で受注確度など営業支援ツールに必須の情報を追加。極力選択式にして、フリーワードの入力項目を減らすことで、情報粒度のばらつきを抑えられ、集計もしやすくなっている

- ▶ 案件を課題に登録した後、進捗管理はどのように行っているのでしょうか？

案件に対して、商談やメール・電話でのコミュニケーションなど何らかのアクションを取った際に、その内容を子課題として登録していきます。商談に使用した営業資料なども子課題に添付します。課題の中に、行動のログがどんどん溜まっていくような仕組みです。

こうすることで、日々の営業活動と受注までの経緯が一気に可視化されました。営業担当も、チーム内で案件について報告する際、課題のリンクを共有すれば誰でも状況が把握できるのでとても便利です。

私はリーダーとしてメンバーの進捗を確認する場面もよくあるのですが、Backlogのおかげでフォローアップも効率的に行えるようになりました。今までは案件の状況を確認するのに時間がかかっていましたが、現在はBacklogを見ればすぐにわかる状態になっているためです。メンバー全員、一人ひとりにメールや電話で連絡を取って確認していた時と比較すると、実に半日分ほどの時間削減になっています。

また、Slackとの連携機能も活用しており、Backlog上で課題や子課題が登録された際にSlackにも通知が来る設定にしています。通知が来ることでメンバーのがんばりが見えるようになっているので、チーム全体のモチベーション向上にもつながっているように感じます。一つひとつの行動をログとして残しておくことは、こういった観点でも非常に重要です。

## 電話、メールに費やす時間を80%削減！ 徹底した現状業務の精査が円滑なツール導入の秘訣

JR東海エージェンシーでは、旅行パンフレットの制作管理にBacklogを使用。情報をBacklogに集約し、一目で最新の進捗状況がわかるようになったことで業務の属人化が解消され、クライアントからの問い合わせ対応などがスムーズになりました。



- クライアント・制作会社との1対1のコミュニケーションをBacklogに集約し、情報共有がスムーズになった
- マンパワーが必要だった業務が解消され、企画や提案など本来の業務にフルコミットできるように



- 繁忙期には1日3時間以上費やしていた電話対応が、1日30分まで削減
- 一目で最新の進捗状況がわかるようになったことで、クライアントからの問い合わせ対応が迅速になり、業務の属人化も解消された



- プロジェクト管理ツールに触れたことがない人でも直感的に使える
- チャットとデータ格納だけに用途を絞り込み、運用ルールとマニュアルを作ることで導入のハードルを下げた

## コミュニケーションコストが嵩み、 案件管理が限界に・・・

### ▶ Backlog導入前に抱えていた課題を教えてください。

課題は大きく3つです。一番大きな課題は、やはり日々の電話やメールでのやり取りによるコミュニケーションコストでした。クライアントとやり取りした情報は個人のメーラーに蓄積されてしまうため、必然的に各担当者が1対1で対応することが多くなります。当時は、電話やメールチェックだけで午前中がつぶれてしまう状況でした。

2つ目はタスクの可視化や属人化の解消。パンフレットに掲載されているホテルや観光地への連絡は、制作会社から行います。そのため、我々が進捗状況をリアルタイムに把握するのはとても難しいのです。しかも、制作が動き出すと案件に関する情報も都度更新されます。制作進行中に口頭でのやり取りが加わってしまうと、タスクがさらに見えにくくなってしまいう状態に陥っていました。

### ▶ 進行中にやりとりした原稿をエビデンスとして 紙で保管されていたとか。

これが3つ目の課題なのですが、紙で保管していたエビデンスをどうするかは非常に大きな問題でした。というのも、制作の進行中にやり取りしたメール、原稿などのエビデンスは1案件につきコピー紙1000~3000枚に及ぶこともあるのです。保管スペースの確保や資料の共有、情報検索のしにくさからペーパーレス化への対策も、後回しにできない状況でした。

### ▶ Backlogを導入したことで何か変化はありましたか？

導入前に抱えていた課題が一気に解消されました。一番の変化は、コミュニケーションコストが想像以上に削減できたことですね。繁忙期には1日3時間以上費やしていた電話対応が、1日30分まで大幅に削減できました。

Backlogに情報を集約し、各社の情報共有が可能になったからこそ実現した効率化だと思います。電話やメールは基本的に1対1のコミュニケーションです。クライアントと制作会社、両者から寄せられる確認や変更事項を弊社担当者が双方に共有しなければいけない、という状況でしたが、Backlogを見に行けば解決するようになりました。

誰が見ても一目で最新の進捗状況がわかるようになったことで、クライアントからの問い合わせも迅速かつ速やかに対応でき、業務の属人化も解消されました。

Backlogのコメントやファイルをエビデンスとしてアーカイブすることで、紙で管理するはずだったデータをほぼすべてデータ化できました。Backlogで管理することで、知りたい情報にアクセスできるようにもなりました。業務の改善と同時にペーパーレス化を実現でき、とても満足しています。

これまでマンパワーを必要としていたさまざまな業務がBacklogで解消できた結果、企画や提案といった本来の業務にフルコミットできる環境を作れました。

## 導入前、現状の業務をBacklogに置き換えたらどうなる？を具体的にイメージ

### ▶ 導入に伴い、意識して進めた点はありますか？

とにかくシンプルな運用を心がけました。というのも、どれだけ便利なツールを導入しても、しっかり活用されずに浸透しなければ意味がないと考えたのです。現状の課題に対して、今後どうあるべきなのか。Backlogを導入することで、コミュニケーションコストの削減やペーパーレス化という課題が本当に解決できるのか。具体的な業務の変更点までイメージし、社内外で共有を図りました。

### ▶ 本格導入の前にしっかりと関係者間でのイメージを 共有、確認されたのですね。

トライアルで検討を始め、スモールスタートを経てBacklogの本格導入に至りました。あえて細かな手順を踏んだのは、“導入したものの使いこなせない”という状況を避けるためでもあります。Backlogのユーザーコミュニティ「JBUG」が開催していたイベントも、具体的な活用イメージを掴むのに役立ちました。



やりとりは担当者同士でも、Backlogを見に行けば誰でも進捗がわかるように

## Salesforceとの連携で問い合わせ管理をスムーズに！ バックオフィス業務も効率化

DX推進を軸にコンサルティングサービスを提供するADX Consulting（アデクスコンサルティング）では、CRM（顧客関係管理）事業部立ち上げと同時にBacklogを導入。自社で利用しているSalesforceとBacklogを連携させることで、問い合わせ管理からバックオフィス業務、営業事務まで、さまざまな部署や業務の社内連携を強化しています。



- Salesforce上からBacklogの課題を起票できるようにすることで、顧客からの問い合わせに対して社内の適任者からの回答者を迅速に得られるようになった
- バックオフィス部門への依頼内容を課題として起票してもらう



- 各課題のステータスや担当者が見える化され、現在誰がボールを持っているのかわかりやすく対応漏れがなくなった
- どんな依頼が多いのか、各依頼に対してどれくらいの時間がかかるのかが可視化された



- 課題テンプレートを用意しておけば、必要な項目が入力された状態で依頼が来るので、不足情報を依頼者に確認する手間がなくなった
- API設定で、チームに合った使い方にアレンジできる

## 問い合わせ対応における社内の連携がスムーズに

### ▶ Backlogの具体的な活用場面を教えてください。

部内では、プロジェクトにおけるタスク管理のほか、主にお客様からのお問い合わせ対応の場面でBacklogを活用しています。もともと、自社のSalesforce環境を利用してフォーム経由でお問い合わせを受けていたのですが、Backlogを連携させて案件管理ができれば、より便利になると考えたのです。

お客様からのお問い合わせを受けた際「詳しいメンバーに確認したい」という場面はどこの会社でも起こり得ますよね。弊社でも、技術に詳しい社内のコンサルタントやエンジニアへのエスカレーションが必要なお問い合わせが多くあります。しかし、必ずしも相談先のメンバーがSalesforceを使っているとは限りません。問い合わせを受けた事業部のメンバーが、都度チャットやオンラインミーティングなどで二次問い合わせを行う、といった無駄をなくすために導入したのがBacklogです。

社内確認が必要なお問い合わせについては、Salesforce上からBacklogの課題を起票できるようにすることで、お問い合わせ内容が社内に簡単に拡散され、適切な回答者からのアドバイスを迅速に得られる環境が作られました。

## バックオフィス業務にも導入、 1日1時間のタスク確認作業を0分に！

### ▶ Backlogに移行したことで、どのようなメリットがありましたか？

導入前は、チャット内の投稿をさかのぼって、対応済みかどうかを確認する作業が1日に30分から1時間も発生していました。その点、Backlogでは未対応、処理中、完了といった課題のステータスが一目瞭然です。確認作業の時間は、ほぼゼロになりました。

また、課題テンプレートを用意しておけるのも助かっています。必要な項目がきちんと入力された状態で依頼が来るので、不足している情報を依頼者に確認する手間がなくなりました。Backlogでは各課題のステータスや担当者が見える化され、現在誰がボールを持っているのかがわかりやすいのも特長です。おかげで課題の対応漏れがなくなり、とても助かっています。

また、Backlogで管理するようになったことでどんな依頼が多いのか、各依頼に対してどれくらいの時間がかかるのか、が可視化されました。よくある質問をQ&Aに整理したことで、問い合わせ自体の削減にもつながっています。



Salesforceの画面上でBacklogの課題を起票するとBacklog側で新しい課題が作成される

## 営業事務業務でも活用、 APIを積極的に利用してさらなる展開も

### ▶ Backlogの活用について、今後の展望はありますか？

バックオフィスの問い合わせにBacklogを活用したことで、全社でBacklogの認知が拡大しました。それによって社内の他業務でもBacklogを活用したら効率化できるのではないか、という声が上がっています。

また、BacklogのAPIを活用してSalesforceに来るお問い合わせのエスカレーションをスムーズにしたように、お客様側にも便利な機能を追加できないかと検討を進めています。具体的には、Salesforceからガントチャートや課題の表示が可能となるような仕組みを考えています。社内だけでなく、お客様との情報共有がスムーズになるようにBacklogを活用していきたいです。

### ▶ リモートワークを基本としているからこそ、 お客様との情報共有時の工夫が大切なんです。

コンサルタントという職種柄、議論の見える化をして図解でわかりやすく伝える必要があります。そこはBacklogだけではなかなかカバーできないので、同じヌーラボサービスの作図ツールCadooを利用しています。Cadooで作成した図を画面共有でお見せしたり、図のリンクをお客様に共有して一緒に編集しながら会議を行っています。口頭や文字だけでなく図の共有ができることで、細かなニュアンスの調整や認識合わせがオンライン会議でも簡単にできるようになりました。

BacklogとCadooを併用することで、共通のアカウントでログインができるなどのメリットも感じています。Cadooで描画した図を、Backlogに埋め込んだ際には、図にリアルタイムで更新が反映される点も便利ですね。

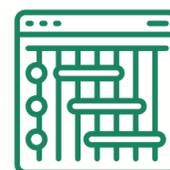


## 幅広い業務領域でバラバラに動いていたチームが1つに。 タスクの見える化で人事評価の公平性も実現

IoTやAIを活用した保育施設向け総合ICTサービス、『ルクミー』を開発・提供するユニファでは、営業部のタスク管理にBacklogを活用しています。導入の決め手は使いやすさとコストパフォーマンス。「Backlogを見に行けば誰が何をしているかわかる」環境が実現し、人事評価の透明性、公平性にも寄与しています。



- タスクの実績がBacklog上に蓄積されるため、人事評価の透明性と公平性につながった
- メンバーが入れ替わる際も、タスクの担当者を更新することで引き継ぎが容易



- 会議でBacklogのボード画面を映し、メンバー全員で効率的にタスクの棚卸しができるようになった
- 「誰が」「いつまでに」「どのような」「対応が必要か」といった内容をひと目で把握できるようになった



- UIがシンプルで直感的に操作しやすく、業務内容に応じた活用ができる
- プロジェクトやユーザーを増やしても追加料金が発生せず、人員が大幅に増えることがあるスタートアップ業界では大きなメリット



ユニファ株式会社 | 幅広い業務領域でバラバラに動いていたチームが1つに。タスクの見える化で人事評価の公平性も実現

## 導入の決め手は「使いやすさ」と「コストパフォーマンス」

▶ 既存ツールではなく、Backlogを選ばれた決め手は何だったのでしょうか。

大きく2つあります。1つ目は“インシャルコストだけではなく、ランニングコストも抑えられる”ことですね。既存ツールのまま有料プランへの移行も検討したのですが、1アカウントではなく、1ユーザーにつき月額料金が発生する料金体系だったため、ランニングコストの面で折り合いが付きませんでした。

対してBacklogはプロジェクトやユーザーを追加しても追加料金が発生することはありません。事業成長とともに人数が大幅に増えることがあるスタートアップ業界で、この料金体系は非常にありがたいと思っています。導入時に加えて導入してからも、コストが抑えられるのは大きなメリットですよ。

2つ目は“使いやすさ”です。実は検討を始めてすぐ、社内の他部署でBacklogが導入されていることを知りました。その部署のメンバー達に操作性などについてヒアリングをすると、「使いやすい」と評判も上々。実際、Backlogを触ってみたところ、UIもシンプルで直感的に操作しやすい。業務内容に応じていろいろな活用ができる汎用性の高いツールでもあったことから、Backlogの導入を決めました。同じタイミングで業務的にかかわりが深い同部業務推進課チームもBacklogを導入している形です。

## タスク管理をすることで人事評価の透明性、公平性にも寄与

▶ Backlogを導入したことで何か変化はありましたか？

まずは会議の質が向上しました。営業企画課では、毎日15分の朝会で各々のタスクについて進捗共有をしています。その際、プロジェクトにBacklogのボード画面を映すことで、メンバー全員で効率的にタスクの棚卸しができています。

Backlogでは、各メンバーが各々のタスクを起票し、随時更新しているので、「誰が」「いつまでに」「どのような」「対応が必要か」といった内容をひと目で把握できるのです。また、更新履歴も確認できるので、前日の朝会以降で変化した業務も一目瞭然です。今日確認すべきことが朝会前に明確になっているのがマネージメント側の立場としてありがたいですね。

▶ 他にBacklog導入で感じた効果はありますか？

Backlog導入で業務が見える化されたことで、適切な人事評価に寄与していると思います。各メンバーが対応したタスクはすべてBacklog上に蓄積されているため、客観的に評価しやすいのです。他課の課長や部長といった他の評価者にもメンバーの実績や目標達成度を可視化できますし、人事評価の透明性と公平性につながったと実感しています。

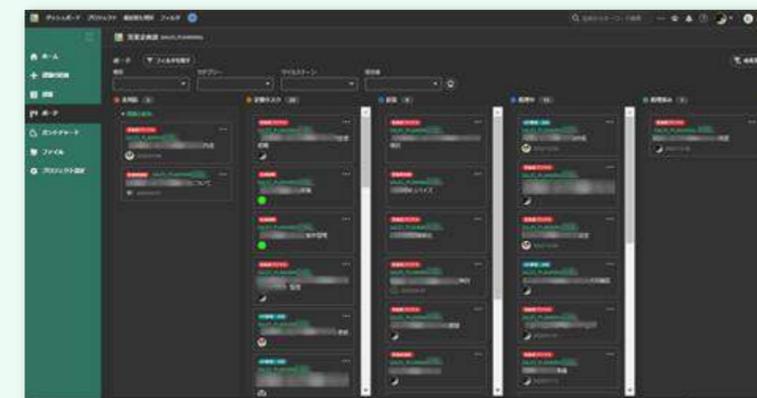
また、退職者がいる場合や新規メンバーが加入する際の引き継ぎが容易になりました。たとえば退職予定のメンバーのタスクを見たい時は、担当でフィルタ機能をかければ一覧で確認できます。引き継ぎが終わったタスクは、担当者の名前を更新することで、引き継ぎ状況が随時反映されていくので進捗状況もわかりやすい。このように引き継ぎ自体が可視化され、精度も高まっているように思います。

## 「誰が何をしているか」が見えることで生まれる新たなコラボレーション

▶ Backlog導入のメリットはどういった点だとお考えでしょうか。

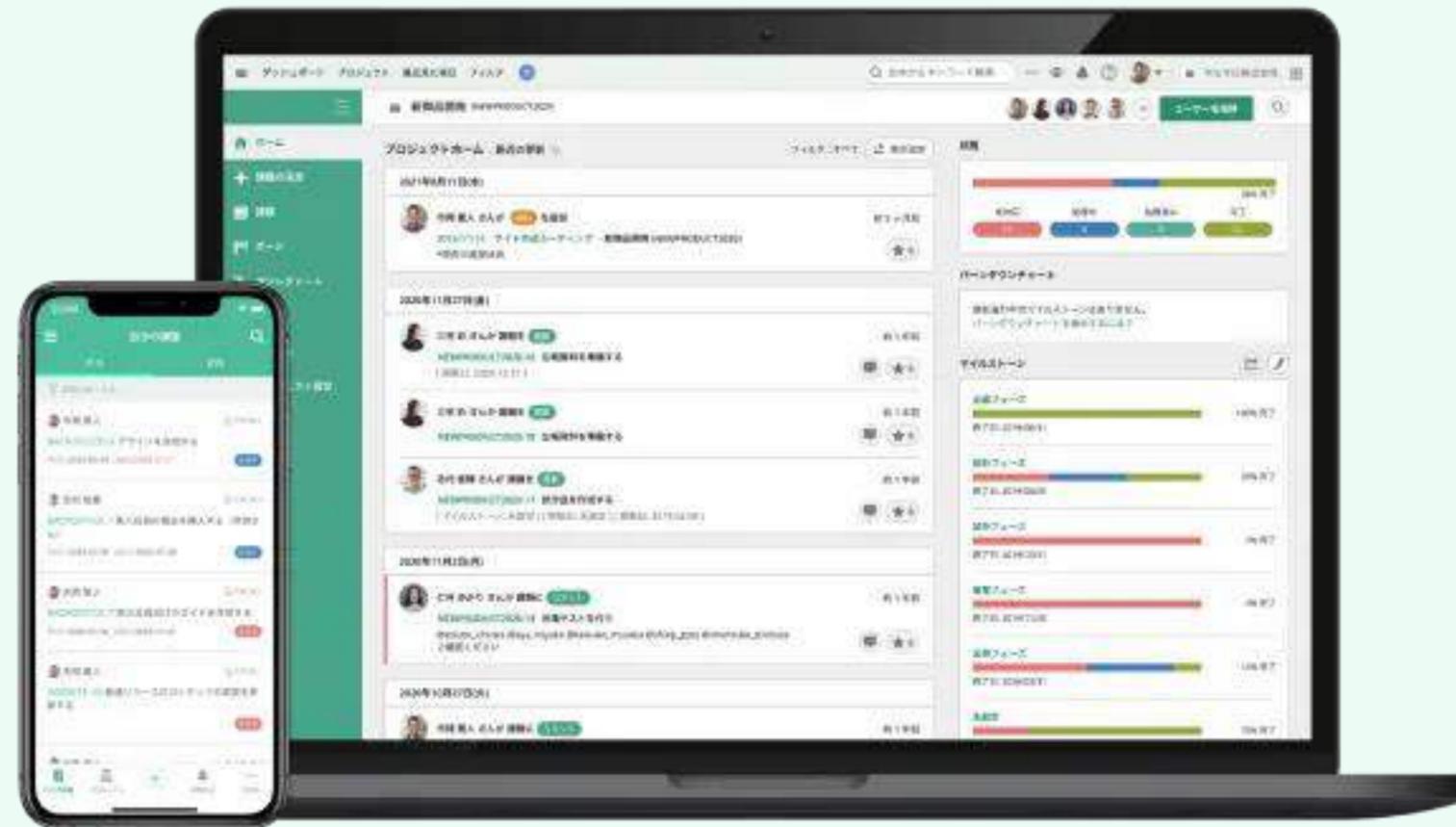
やはり、Backlogによって「業務が可視化されること」ですね。営業企画課の業務は幅広く、メンバーは担当領域がまったく異なります。だからこそ、1人ひとりにおける業務の可視化を図り、チーム内に見えるようにしておくことは大変重要です。

わたしたちのチームでは、「Backlogを見に行けば誰が何をしているかわかる」という環境を作り出したことで、ミーティングや評価、仕事の引き継ぎなどさまざまなシーンで良い効果が生まれました。各メンバーのタスク、リアルタイムで更新される進捗状況がすべて集約されるので、「その展示会ならこのデータが使えるかも！」など、状況に応じてフォローができますし、コラボレーションが生まれやすい。



朝会での書くメンバーのタスク確認はボード画面で簡単に

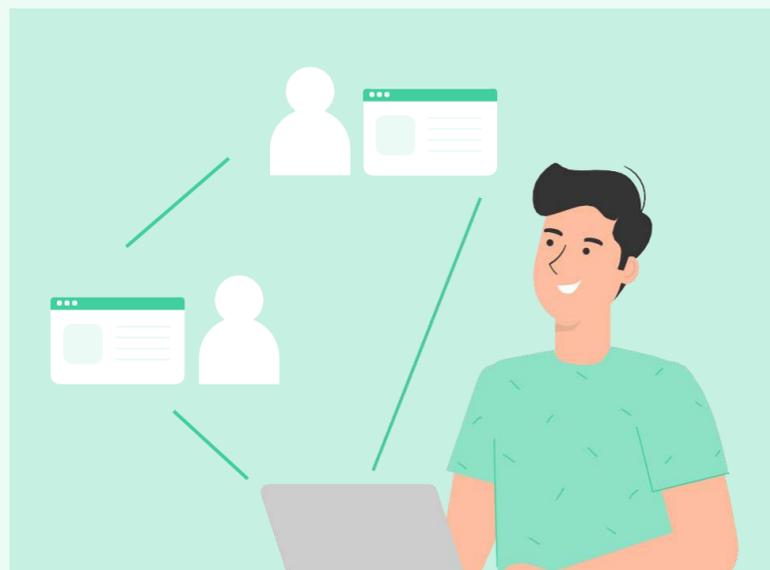
Backlogはシンプルな操作性と親しみやすい見た目で、  
誰でも直感的に使えるプロジェクト・タスク管理ツールです。





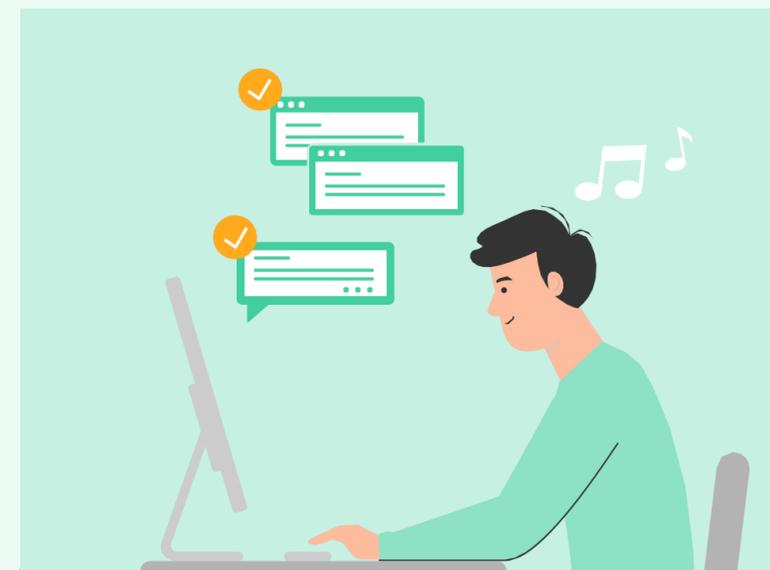
シンプルな画面（UI）

直感的で  
ユーザーフレンドリーな  
デザイン



進捗状況を視覚的に管理

チームメンバーの担当作業と  
進捗状況が  
簡単に見える化



コミュニケーションや  
情報共有が円滑に

タスクに紐づいた  
コミュニケーションで  
情報の分散を防ぐ

| 導入前 |

❌ 誰のタスクなのか？

❌ タスクの期限・担当者の進捗状況がわからない

❌ Excelでの進捗管理は更新に時間がかかる

どのタスクをいつまでにやるのか  
把握が煩雑



| 導入後 |

✅ タスクの担当者、進捗状況が一目でわかる

✅ 進捗状況はメンバーが更新常に最新情報が反映

タスクの見える化で  
着手漏れ・期限遅れなし



タスク管理

メンバーのタスクを見える化

チームのパフォーマンス UP

# オンラインセミナー・トライアルのご案内

チームでのプロジェクト・タスク管理に課題をお持ちの方は、  
Backlogの無料オンラインセミナーや無料トライアルをご利用ください



## オンラインセミナーの概要

- ✔ プロジェクト・タスク管理のBacklogとは？
- ✔ Backlog導入でどんなメリットがあるの？
- ✔ 実際のBacklog画面を見ながら利用シーンを紹介

[オンラインセミナーはこちら](#)



## トライアルの概要

- ✔ 30日間無料で利用できる
- ✔ フォームに情報を入力すると、すぐに開始
- ✔ プランの全機能が使える

[無料トライアルはこちら](#)

[サービスページはこちら](#)

# 会社概要

社名	株式会社ヌーラボ
設立	2004年3月
事業内容	プロジェクト・タスク管理ツール『Backlog』の開発・運用 ビジュアルコラボレーションツール『Cacoo』の開発・運用 ヌーラボ製品のセキュリティ&ガバナンスを強化する『Nulab Pass』の開発・運用
本社	福岡県福岡市中央区大名一丁目8番6号
国内拠点	東京事務所、京都事務所
海外子会社	Nulab USA, Inc. (ニューヨーク) Nulab Netherlands B.V. (アムステルダム)