

# データ品質を高める 6 つのステップ

## 摘要

品質の低いデータは Salesforce CRM 導入プロジェクトの成功を阻害し、ビジネスの成長を妨げます。このドキュメントでは、データを適切に管理して高い品質を実現するためのアプローチを紹介합니다。

品質の低いデータは CRM プロジェクトの成功を阻む三大要因の 1 つと業界アナリストは指摘しています。不完全なデータはユーザを混乱させ、利用率の低下を引き起こします。(利用率の低下も CRM プロジェクト失敗の三大要因の 1 つです。)

営業活動を効果的に進めるには、正確な情報やレポートが欠かせません。これがないと経営陣は適切な意思決定を行えず、営業担当者も成約に向けてスムーズに商談を進められません。また、社内の他のシステムで CRM データを十分に活用することができません。その結果、失注や減収につながったり、ユーザや顧客の満足度が低下し、CRM の利用率が落ち込んだりしかねません。

## データ品質向上のためのアプローチ

常に高いデータ品質を維持するには、ユーザのトレーニングに加え、データ品質管理のプロセスを決めてそれを実施し、プロセスを自動化するテクノロジーを導入する必要があります。本ドキュメントでは、データの品質を向上させる 6 つのステップを紹介합니다。セールスフォース・ドットコムのお客様がこのアプローチを実践して目標を達成しています。

### 1. データのプロファイリング

最初にデータを調査して、データの出どころ(スプレッドシート、バックエンドシステム、机に貼られた付せん紙等)などを特定します。このステップではリストを作成して以下の情報を記録、確認します。

- ※ データソース、データが格納されている項目の名前。
- ※ データを調査して、問題点を確認します。たとえば、新規レコード保存時の自動品質チェックの有無、項目が正しく対応付けられているかなど。Microsoft 社製アプリケーションの [会社] 項目は通常、Salesforce CRM の [取引先] 項目と対応付けられます。
- ※ Salesforce CRM 内でオブジェクト ([取引先]、[商談]、[取引先責任者] など) や項目 ([都道府県]、[市区郡] など) 間で情報が重複していないことを確認します。

### 2. データの管理

この場合のデータの管理とは、データの精度を確保し、各ユーザが適切な情報にアクセスできるようにすることで、必要に応じてアクセス制限を設定します。このステップでは、まず重複やエラーを取り除き、次にプロセスを策定して、何らかのテクノロジーを導入して品質を維持します。

- ※ 自動化されたルーチンやツールを使ってデータの品質を維持します。Force.com AppExchange で提供している各種ツールも有効です。
- ※ 作業の優先順位を決めます。最初に使用頻度の高い情報(住所、電子メールアドレスなど)を修正し、次にビジネスで利用する情報(商談種別、フェーズなど)を修正します。その後、重複した項目を削除します。たとえば、[取引先] オブジェクトで [取引先責任者] 情報が二重登録されている場合、1 つを残してもう一方は削除します。
- ※ ユーザにデータの修正を依頼します。Salesforce CRM の入力規則を利用してデータが不完全だった場合や、品質が基準を満たしていない場合は、警告を表示します。
- ※ 例外レポート、データ品質に関するダッシュボードを作成して、取引先や取引先責任者の情報が不正確であったり、入力に不備があったりした場合、ユーザが自分で問題を確認できるようにします。さらに、ダッシュボードを定期的に更新してマネージャに送信すると、データの品質向上に対する意識を高めることができます。また、データの管理では、データの所有と共有に関する設定を組織の構造に対応させることも重要です。
- ※ プロファイルやロール階層を見直し、階層、チーム、グループの設定が最新の状態になっていることを確認します。
- ※ 経営陣とミーティングを積極的に行い、組織改変に対応します。
- ※ ユーザが必要なデータにアクセスできるよう、プロファイルごとに作成、参照、編集、削除の権限を定義します。

### 3. データのインテグレーション

多くの企業が複数のシステムにデータを格納していますが、システム間でデータが重複していると、データの同期が取れなくなります。システムを連携させ、あるシステムのデータを更新すると他のシステムのデータも自動更新されるようにすると、このような問題は解消されます。データの同期により常に正しい情報を提供できるようになるため、エンドユーザも情報を利用しやすくなります。

- ※ セールスフォース・ドットコムが提供する SAP や Oracle のシステム向けネイティブコネクタを使うと、顧客マスタレコードを容易に統合でき、また、Force.com API も幅広く利用できます。さらに、パートナー各社がインテグレーションに関するあらゆる要望に対応します。
- ※ Salesforce CRM のデータモデルについては、『[Force.com Web Services API Developer's Guide](#)』（英語）でわかりやすく解説しています。
- ※ インテグレーションの計画を立てるときは、既存のビジネスアプリケーションの中から、同期処理のマスタとするものを選定します。マスタはビジネスプロセスごとに異なっていてかまいません。
- ※ 受発注管理のアプリケーションを Salesforce CRM に連携させ、あらゆる切り口から顧客を分析できるようにします。

### 4. データの強化

営業担当者やマネージャに役立つ情報を取り込んでデータを強化すると、CRM システムの利用価値が高まります。たとえば、Dun & Bradstreet や ランドスケイプなどのサードパーティ製のツールを利用すると、電話セールスに役立つデータを取り込めます。また、社内に蓄積された顧客の購買パターンや競合の分析といったマーケティングデータも貴重な情報です。

- ※ 利用価値が高いと見なされているデータを特定するには、営業やマーケティング部門のユーザの意見を聞く必要があります。
- ※ AppExchange でも外部ソースから情報を取り込み、データを強化する各種パートナーソリューションを提供しています。
- ※ 顧客の行動パターン、購買パターンに関して社内に蓄積されている情報を入手し、その情報が営業担当者にとって有益かどうかを評価します。

### 5. データの監視

その場限りの対策ではデータの品質を確保することできません。継続的にデータを監視するためのポリシーやプロセスの確立し、ツールを導入することが非常に重要です。

- ※ 大量データのロードやクレンジングでは、一元管理されたプロセスを定義します。データのインポート、クレンジングツールは、Force.com プラットフォーム、AppExchange の両方で提供しています。
- ※ 重要なビジネスプロセスにはワークフロー、入力規則、Apex を利用します。
- ※ レポートやダッシュボードを作成してデータ品質を監視します。AppExchange では、データ品質管理用のダッシュボードを無料で提供しています。データ品質の状況を周知することで、全社員が責任を持ってデータ品質の維持に取り組むようになります。

### 6. 管理の委任、ユーザのトレーニング、データ品質管理プロセスの周知徹底

ユーザにデータの整合性を保つことの重要性を理解させ、品質管理に協力してもらう必要があります。トレーニングでは、データ品質が業務に直接影響を与えることを理解させます。特定地域のデータの品質管理を管理者ユーザ、地区のリーダー、担当者などに任せるのも有効な方法です。

### 結論

品質の低いデータはビジネスに悪影響を与えます。Salesforce CRM の機能、Force.com のツール、AppExchange のパートナーソリューションなどのテクノロジーを利用して、継続的な監視と適切な品質管理プロセスを実施することで質の高いデータを作成し、品質の維持を実現します。