

# Best Practice Article

## 理想的な Salesforce 管理者とは

CRM 成功の鍵は、アプリケーション管理に適切な人材を配置することです。セールスフォース・ドットコムでは、数多くのお客様から、Salesforce を管理するベストプラクティスについてのお問い合わせをいただいています。そこで、このドキュメントでは、Salesforce 管理での責務の範囲や実際のタスクについて解説し、理想的な Salesforce 管理者になるために必要とされるスキルについてご説明します。

Salesforce 管理者にとっての主要な課題は、100 パーセントのユーザ利用率を達成すること、および、既存のビジネスプロセスに Salesforce を完全に適合させることです。多くの組織では、管理職クラスの社員がこの役割を受け持ち、課題を達成しています。しかしながら、こうした管理職クラスの社員は、Salesforce の管理に十分な時間がとれないことも多く、また、ビジネスプロセスの変更に応じてアプリケーションを更新するといった重要なタスクの遂行がおろそかになってしまう傾向があります。Salesforce の管理に専任のスタッフを割り当てている企業も一部には存在しますが、ほとんどの企業では、社員が本来の業務の合間に Salesforce の管理を行っている、というのが現状です。

### 標準的な Salesforce 管理者の役割 (例)

- ユーザのトレーニング (またはトレーニングの監督) を行い、Salesforce と CRM のメリットを伝える
- ユーザと定期的にコミュニケーションし、最新情報を提供しながら利用率の維持 / 向上を図る
- ユーザからのフィードバックを経営陣に伝える
- ユーザからの要求をとりまとめて対応に取り組む
- Salesforce 導入時に発足したプロジェクトチームで四半期ごとにミーティングを開催して、導入の成功要因を確認する
- セールスフォース・ドットコムのトレーニングに継続的に参加して、Salesforce の機能追加や機能拡張に対応する
- 組織変更やビジネスプロセスの改善が行われた場合には、必要に応じて速やかに Salesforce の更新を行う
- 組織内のユーザに対して、アプリケーションの適切な使用を徹底させる

## スキルチェックリスト

Salesforce 管理者を選定するにあたっては、以下のような汎用的な資質とスキルを持つ人物を募ります。社内の既存のリソースから選定を行う場合も、社外から新たに候補者を募る場合も要件は同じです。

- 経営層から十分な支持と評価を得られる
- ユーザの観点から CRM および Salesforce のメリットを理解している
- 組織の慣習や体制を十分に把握している
- コミュニケーション能力、プレゼンテーション能力に秀で、業務に対して積極的に取り組む姿勢がある
- トレーニングスキルに秀でている (管理業務のほかにトレーニングも合わせて担当することになる場合)
- ユーザグループのマネージャたちとのコミュニケーションがすでに確立できている、またはそのような関係を新たに構築する対人スキルに秀でている
- 優れた分析能力や洞察力を有しており、変更要求を精査し、業務の効率化につながるカスタマイズを的確に判断して導入できる

## Salesforce 管理での主なタスク

Salesforce は、その使いやすさにおいて、ユーザ、管理者の双方のお客様からきわめて高い評価をいただいています。Salesforce では、プログラミングのスキルを持っていないユーザでも、優れた管理者になることができます。管理にあたってはさまざまなタスクが発生しますが、いずれも Salesforce の直観的なユーザインターフェースを使って、簡単に実行することができます。

Salesforce 管理での主なタスクには、以下のようなものがあります。

- 企業の組織変更が行われた場合にロール階層を更新する
- ユーザパスワードをリセットする
- 社員の雇用、転勤、退職などに応じてユーザの追加、変更、無効化を行う
- ユーザグループからの一定の問い合わせに対応する  
(例: Salesforce に組織のビジネスプロセスを反映させる手順に関する問い合わせ)
- 導入開始後に発生するリード / 取引先責任者 / 取引先などのデータの一括インポートをサポートする
- セキュリティプロファイルとユーザのアクセス権を管理する
- 自動的に適用される共有ルールの管理、追加、削除などを行う
- リード割当ルールの管理、追加、削除などを行う
- 組織で共有されるレポートやカスタムレポートを設定する
- ユーザの標準ユーザインターフェースを設定する
- セールスフォース・ドットコムをサポートデスクへの問い合わせを行う
- カスタム項目の作成、削除を行う
- カスタムページレイアウト、カスタムレコードタイプを更新する

組織の規模によっては、特定の事業部門または地域ごとに Salesforce 管理者が割り当てられることがあります。このような場合、複数の Salesforce 管理者が相互に協力し合い、組織全体での利用率向上や運用支援に取り組む必要があります。

Salesforce 管理者の職務や Salesforce 管理でのベストプラクティスについてお知りになりたい場合は、セールスフォース・ドットコムの担当者までお気軽にお問い合わせください。