

各位

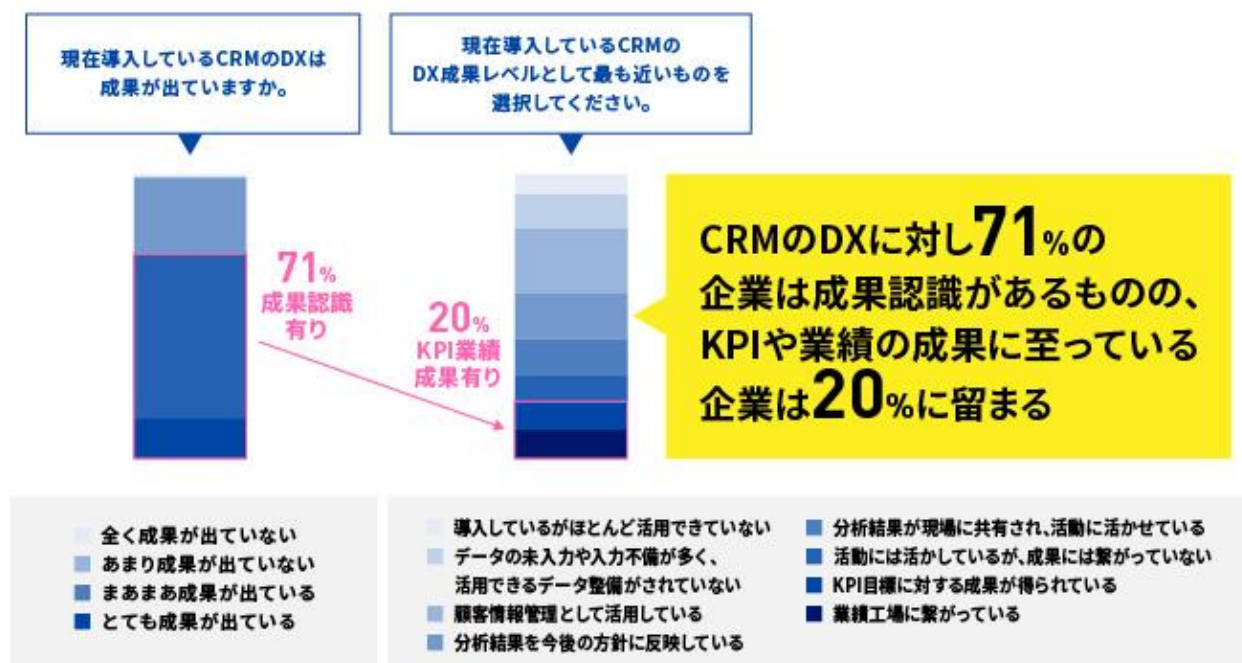
株式会社リブ・コンサルティング  
代表取締役 関 巖

## 【セールス DX 実態調査】 セールス DX の成果実感は 71%に対し、 実際の KPI・業績成果創出は 20%に留まる結果に。

～ BtoB 企業 500 社から見た成果認識と実成果の GAP～

ベンチャー企業や中堅企業など成長企業向けの経営・DX コンサルティングを行う株式会社リブ・コンサルティング（所在地：東京都千代田区、代表取締役：関巖、以下「当社」）は、BtoB 企業を対象に実施した「セールス DX に関する実態調査アンケート」の結果を発表します。

また、調査結果をまとめた「500 社のリサーチから見たセールス DX の現状と課題レポート第三弾」を提供（URL：<https://www.libcon.co.jp/download/detail017/>）いたします。



今回調査した BtoB 企業の内、セールス DX 成果レベルについて、成果を実感している割合は 71%に対し、KPI・業績成果に繋がっている割合は 20%に留まっていることが分かりました。

本調査はセールス DX の取り組み実態およびセールス DX の実現に向けた課題を把握することを目的に実施いたしました。

### 【調査結果サマリ】

- ① セールス DX で成果が出ている実感がある企業の割合は 71%であった。
- ② セールス DX で KPI・業績向上に繋がっている企業の割合は 20%であった。
- ③ セールス DX の成果レベルに対し、経営層は「KPI・業績反映」と捉えている割合が多いが、現場は「顧客管理」と捉えている割合が多く、認識 GAP があることが分かった。
- ④ 前回実施した調査と比較し、セールス DX の課題について「報告・管理上の利用に止まり、業務上での活用機会がないこと」と「分析結果からのアクションが明確になっていないこと」の割合が増加した。
- ⑤ 営業 DX で成果が出ている企業は、成果が出ていない企業と比較し、「カスタマーサクセスの定義明確化」に取り組んでいる割合が約 2 倍あった。

## 【調査結果詳細】

図1：セールス DX で成果が出ている実感の割合

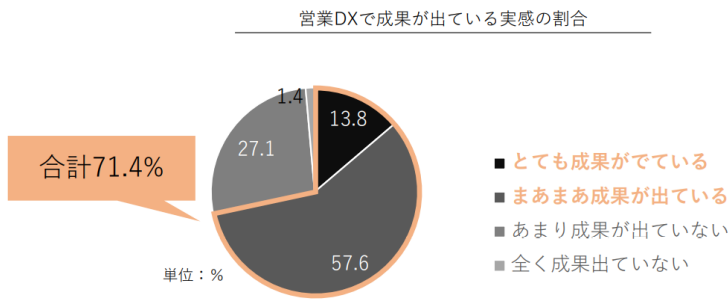
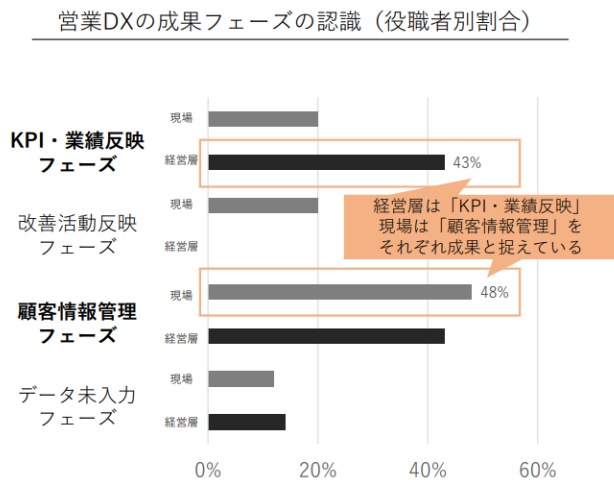
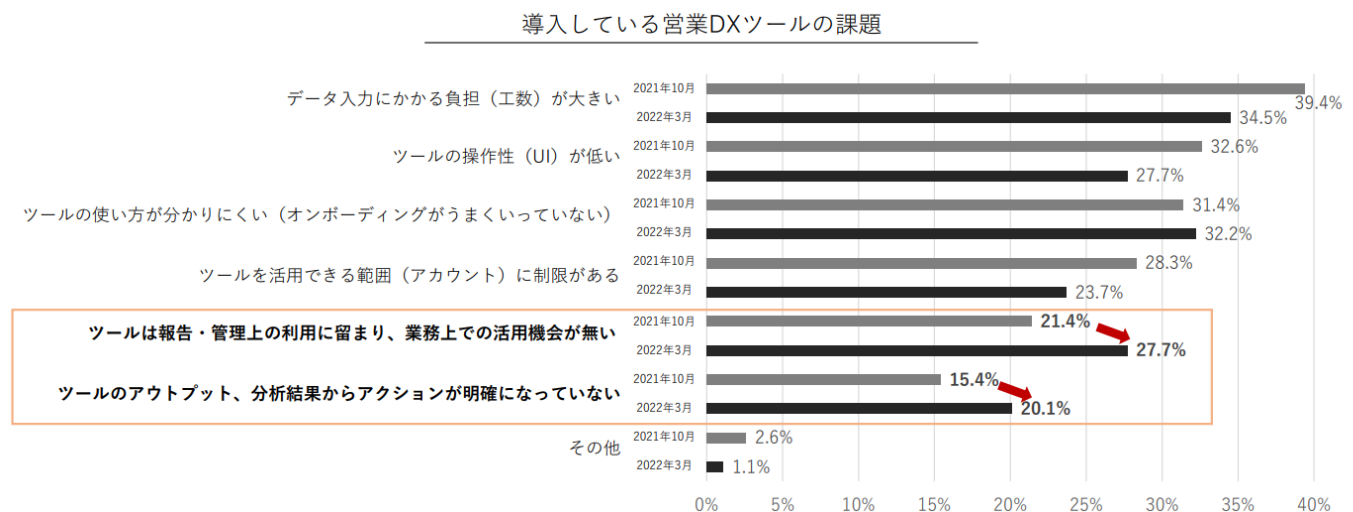


図2：セールス DX の成果フェーズの認識（役職者別割合）



セールス DX で成果がでている実感を持つ企業の割合は7割を超えています。（図1）他方、セールス DX の成果フェーズの認識として、経営層と現場に認識のGAPがあることが分かります。つまり、経営層と現場では「セールス DX の成果の捉え方」が異なっています。経営層はセールス DX ツールを KPI・業績成果向上を目的として導入していると認識しているのに対し、現場は顧客管理の目的に留まっているのが現状です。（図2）

図3：セールス DX ツールの課題



前回調査では、「データ入力負担が大きいことで、経営・企画サイドと現場サイドが対立していること」を指摘しました。（<https://prtimes.jp/main/html/rd/p/000000059.000042601.html>）

前回調査からの変化として、「ツールは報告・管理上の利用に留まり、業務上での活用機会が無い」とことと「ツールのアウトプット、分析結果からアクションが明確になっていない」という企業の割合が伸びています。（図3）つまり、現場も含めてセールス DX ツールは管理に留まらず、成果創出に繋がりたいという意識が向上していると考えられます。しかし、前回同様「データ入力の負担」は大きく、セールス DX で成果を上げるにはセールス DX の推進以外のテーマにも取り組む必要があることが調査結果から見えてきました。

下記レポートでは課題の詳細や、課題に対する対策例を掲載しております。

#### 【本調査結果の詳細レポート（無料）】

URL：<https://www.libcon.co.jp/download/detail017/>

上記 URL よりダウンロードいただき、セールス DX にお役立てくださいませ。

#### 【調査概要】

調査方法：インターネットリサーチ

調査時期：2022年3月8日（火）～2022年3月10日（木）

調査対象：自社の従業員数が100名以上かつ、CS向上に直接関与する部門に所属しているかつ、自社のビジネスがBtoB（企業間取引）である方

#### 【レポート概要】

「BtoBビジネス調査レポート 第3弾 500社のリサーチから見えたセールス DX の現状と課題レポート」

セールス DX に関する調査結果と調査結果から見えた示唆・課題への対策例をご紹介します。本資料が、多くの事業責任者や営業責任者、DX担当部門長の方々の一助となれば幸いです。

<内容>

1. 本レポートのサマリー
2. 回答者属性
3. 調査結果
4. 成功事例
5. 本レポートに関するお問い合わせ

#### 【本件お問い合わせ先】

株式会社リブ・コンサルティング マーケティング&セールスグループ

営業 DX チーム コンサルタント 池田晴紀

E-mail: [h\\_ikeda@libcon.co.jp](mailto:h_ikeda@libcon.co.jp)

#### 【株式会社リブ・コンサルティング 会社概要】

代表取締役：関 巖

設立：2012年7月

所在地：【東京本社】東京都千代田区大手町1丁目5-1 大手町ファーストスクエア ウェストタワー19階  
【支社】タイ支社（バンコク）

事業内容：総合経営コンサルティング業務、DXコンサルティング業務

URL：<https://www.libcon.co.jp/>