
株式会社START WITH WHY

インサイドセールス/ フィールドセールス 分業設計テンプレート

属人化・機会損失を防ぐ
役割分担とKPI設計の実務ガイド

2026年版

株式会社START WITH WHY

営業コンサルティング・営業代行「グロース支援スタジオ」運営

事業成長を求めるBtoB企業 300社以上の支援実績

<https://sw2.jp> / 本資料の無断転載・再配布は禁止いたします。

はじめに

営業組織が拡大する局面で必ず直面する課題が、「インサイドセールス（IS）とフィールドセールス（FS）をどう分業するか」です。分業の設計を後回しにしたまま人員を増やすと、対応漏れ・二重対応・機会損失が同時に発生し始めます。

分業を未設計のまま拡大するとどうなるか

1. **属人化する**：特定の営業担当者が「アポ獲得から受注まで」を一人で抱え込み、その人が離脱・異動すると数字が一気に崩れます
2. **対応の抜け漏れが起きる**：誰がどこまで対応するかが曖昧なまま案件が増えると、フォロー漏れや二重架電が発生し、見込み客の印象を損ないます
3. **KPIが機能しなくなる**：ISとFSでは求められる行動がまったく異なるにもかかわらず、同じ指標で評価すると双方の動きが噛み合わなくなります

本資料で提供するもの

- ISとFSそれぞれの役割定義とKPIの違い
- 商談化・引き継ぎの判断基準チェックリスト
- 業界別の分業モデル例（食品卸・ヘルスケア・ホテル・製造）
- 自社の現状を書き込める記入式ワークシート
- 分業設計でよくある失敗パターン5つ

本資料の使い方

P.4のチェック項目で自社の商談化・引き継ぎ基準を確認し、P.6のワークシートに現状の人数・案件数を書き込んでください。自社の分業ラインが「どこにあるべきか」を契約や体制変更の前に具体化できます。

分業の基本原則

ISとFSは、同じ「営業」という括りで語られがちですが、担う業務・求められるKPI・評価すべき軸がそれぞれ異なります。まずこの違いを明確にすることが、分業設計の出発点です。

ISとFSの役割定義

項目	インサイドセールス (IS)	フィールドセールス (FS)
主な業務	新規アプローチ・アポ獲得・見込み客の育成 (ナーチャリング)	商談・提案・条件交渉・クロージング・既存深耕
主要KPI	アプローチ数・アポ数・アポ→商談化率	商談数・受注数・受注単価・商談→受注CVR
評価すべき軸	活動量（行動の量と質）	成果（商談・受注という結果）
主なコミュニケーション手段	電話・メール・オンライン中心	対面訪問・オンライン商談中心

KPIの違いを混同すると起きること

よくある混同

ISに「受注数」を求めると、案件を手放さず抱え込んで引き継ぎが遅れます。逆にFSに「アプローチ数」を求めると、質の低い商談が増えて受注率が下がります。ISとFSには別々のKPIを設計し、それぞれの役割に集中させることが重要です。

判断軸 | 商談化・引き継ぎの基準

ISがどこまで担い、どこからFSに渡すか。この境界線が曖昧だと、抱え込みと引き継ぎ漏れが同時に起こります。以下のチェック項目を、自社の「商談化」「引き継ぎ」の定義として使ってください。

商談化の基準チェック項目

No	チェック項目（すべて満たして初めて「商談化」とする）
1	決裁者、または決裁に関与する人物と接点が取れているか
2	具体的な課題・ニーズをヒアリングできているか
3	予算感について何らかの言及があるか
4	導入検討の時期が具体的か（今期中・来期予算化など）
5	競合の検討状況を把握できているか
6	次回アクション（訪問・商談の日程）が確定しているか

FSへの引き継ぎ条件チェック項目

No	チェック項目（引き継ぎ前に必ず満たす）
1	ヒアリング内容がCRM・共有シートに記録されているか
2	決裁プロセス・関係者が整理されているか
3	温度感（今すぐ客／検討客／情報収集客）のラベルが付与されているか
4	引き継ぎ後の窓口（IS・FSどちらが一次対応か）が明確か
5	商談化から引き継ぎまでのSLA（対応期限）が定まっているか

判断の目安

「チェック項目がすべて埋まってから引き継ぐ」を徹底すると、FS側の商談準備工数が減り、受注率が上がりやすくなります。項目を埋められない案件は、引き継がずISが育成を継続する判断も選択肢に入れてください。

業界別の分業モデル例

商談化までの距離や決裁プロセスは業界によって大きく異なるため、分業ラインの引き方も業界特性に合わせる必要があります。4業界の例を紹介します。

食品卸・食品メーカー

IS担当範囲：バイヤーとの初回接点・試食提案の日程調整まで

FS担当範囲：試食提案以降の商談・条件交渉・契約

分業ライン：「試食・サンプル提出への合意」が取れた時点で引き継ぎ

ヘルスケア（医療機関・介護施設向け）

IS担当範囲：事務長・施設長への一次アプローチ・資料送付・院内稟議前の情報収集まで

FS担当範囲：見積提示・院内稟議対応・契約

分業ライン：「見積提出への合意」が取れた時点で引き継ぎ

ホテル・旅館向けサービス

IS担当範囲：総支配人・オーナーへのアプローチ・訪問日程調整まで

FS担当範囲：現地訪問商談・条件交渉・契約

分業ライン：「現地訪問の確約」が取れた時点で引き継ぎ

製造業（工場設備・部品）

IS担当範囲：技術部門・購買部門への一次アプローチ・資料送付・技術面談の設定まで

FS担当範囲：技術面談・PoC調整・契約交渉

分業ライン：「技術面談の確約」が取れた時点で引き継ぎ

上記はあくまで一例です。決裁者層・商材単価・検討期間によって最適な分業ラインは変わるため、自社の過去実績をもとに調整してください。

記入式ワークシート | 自社の分業を設計する

以下の空欄に自社の現状を書き込み、分業ラインと引き継ぎ基準を具体化してください。

Step1：現状の体制

IS人数		名
FS人数		名
月間新規アプローチ数		件
月間アポ数		件
月間商談数		件
月間受注数		件

Step2：引き継ぎ基準の現状

現状の「商談化」の定義		
現状の引き継ぎSLA		時間以内

Step3：見直し後の目標

目標 アポ→商談化率		%
目標 商談→受注CVR		%
見直し後の引き継ぎ基準		

判断の目安

Step1の実績とStep3の目標に大きな乖離がある場合、KPI設定だけでなく人員配置や引き継ぎ基準（P.4）そのものの見直しが必要になっている可能性があります。

分業設計でよくある失敗パターン

01. 引き継ぎ基準が曖昧なまま運用開始する

「なんとなく温度感が高くなったら渡す」という運用は、担当者ごとに基準がばらつき、FS側の商談準備にムラが生じます。P.4のチェック項目のように、言語化された基準を先に決めてください。

02. ISが商談まで案件を抱え込んでしまう

ISに受注や売上のKPIを課すと、案件を手放したがらなくなります。ISの評価軸はあくまで「質の高い商談化」までに留め、受注責任はFSに持たせる設計が機能しやすいです。

03. KPIが活動量偏重になり質が崩れる

アプローチ数・アポ数だけを追うと、質の低いアポが増えてFS側の商談化率が下がります。「アポ数」と「アポ→商談化率」をセットで評価する運用に切り替えましょう。

04. 引き継ぎ後のフォロー役割が二重・空白になる

引き継ぎ後に「ISもFSも連絡していない」「両方から連絡が来た」という事故は、窓口の一本化ルールがないことが原因です。引き継ぎ時点で一次対応者を必ず明示してください。

05. 分業ラインを一度決めただけで見直さない

商材・組織規模・市場環境が変われば、最適な分業ラインも変わります。半年～1年に一度は、P.6のワークシートで現状と目標のギャップを再確認することをお勧めします。

まとめ

分業設計は「役割を分ける」こと自体が目的ではなく、「引き継ぎ基準を言語化し、KPIを役割に合わせて設計する」ことで初めて機能します。自社の数字をP.6のワークシートに落とし込むところから始めてください。

自社の分業設計を無料で壁打ちします

30分の無料相談で、貴社の体制・商材に合わせたIS/FS分業の初期設計と一緒に整理します。

[無料相談を予約する →](#)