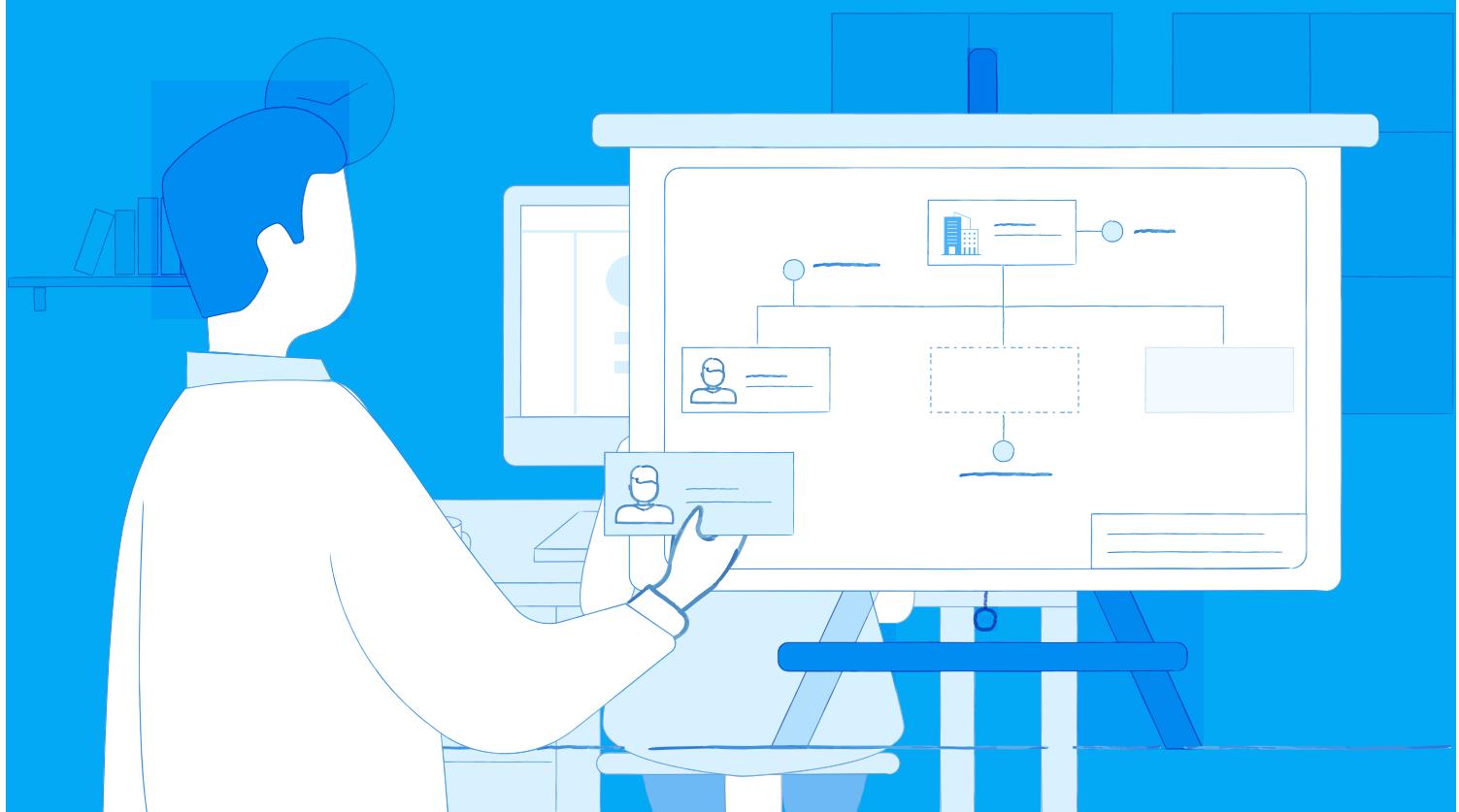


Zoho CRM入門ガイド (管理者向け)



ZOHO CRM

目次

1.CRM入門	2
2.Zoho CRMとは?	3
•セキュリティ機能	4
•Zoho CRMの管理者が行う作業	5
3.Zoho CRMの専門用語	7
4.組織の営業プロセスの定義	8
5.組織に合わせたZoho CRMの設定	10
•個人設定	10
•組織情報	12
•セキュリティ設定	15
権限設定	15
役職	17
データ共有の設定	18
•ユーザー	20
•グループ	21
•テリトリー管理	22
6.Zoho CRMのアカウントのカスタマイズ	23
7.Zoho CRMのアカウントへのデータの移行	27
8.まとめ	28

CRM入門

CRMは、あらゆる営業活動やマーケティング活動に利用できるワンストップソリューションです。自社に合わせたCRMを構築し、最大限活用することで、単に顧客情報を管理するだけでなく、営業担当者の生産性を高め、組織の収益を最大化できます。

CRMの利用を始める前に、以下の点を検討しましょう。



導入までの道筋を立てる

CRMを使用して組織の目標を達成するには、導入と運用のプランを慎重に立てる必要があります。また、管理者は、CRMを使用する各担当者の役割、自社の営業プロセス、CRMで必要となるカスタマイズの方法を理解しておく必要があります。



変化に備える

CRMは、営業のプロセスをシンプルにします。管理者は、CRMを使用してどのようなタスクを実装するか、内容(営業プロセスの自動化や項目のカスタマイズなど)を明確に把握しておく必要があります。また、運用に合わせて柔軟にカスタマイズし、仮説と検証を積極的に実施できるよう準備を整えましょう。



最大限に活用する

優れたCRMは、営業、マーケティング、在庫、顧客とのやりとりを管理し、有効に活用できる機能を豊富に揃えています。自社のビジネスプロセスを明確化し、目標達成に役立つCRMの機能を選択しましょう。



分析、レビュー、改良を積極的に行う

CRMを最大限に活用するには、売上や営業活動の状況を分析して、ビジネスプロセスの見直しや改善に役立てましょう。



チーム全体で取り組む

CRMの管理は、管理者だけの仕事ではありません。営業担当者からマネージャーまで、組織/チームのすべてのメンバーを巻き込んで取り組みましょう。

Zoho CRMとは?

Zoho CRMは、マーケティング、営業、顧客サポート、在庫管理といった組織の業務を単一のシステムで管理できる、クラウド型のサービスです。また、G Suiteをはじめ他社アプリケーションとの連携オプションも豊富に用意しています。

Zoho CRMは、見込み客をホットリード(有望な見込み客)へと変換し、商談のフォローアップから受注制約へ到るまでに必要な機能をすべて備えています。CRMを使用すれば、販売実績の集計や売上予測、ルーチンワークの自動化、業務プロセスや営業活動の改善などが可能となり、営業・マーケティング担当者からマネージャー、役員まで、幅広い役職、役割のメンバーがCRMを活用できます。



Zoho CRMのセキュリティ機能

Zoho CRMは、データの安全性を高めるセキュリティ機能を搭載しています。

2段階認証はセキュリティレイヤーを追加するオプションです。ログインするユーザーに対して、SMSまたは音声通話を使って認証コードをユーザーの携帯電話に送信し、コードの入力を義務付けます。



Zohoでは、バックアップ用の認証コード、アプリケーション固有のコード、ブラウザ認証などのセキュリティ機能も提供しています。

管理者は、役職ごとにデータ共有の設定を行うことで、役職に応じたデータアクセスのセキュリティを設定できます。たとえば、管理者はすべてのデータにアクセスできるようにし、営業部長は営業関連のデータにしかアクセスできないようにするといった設定が可能です。これにより、Zoho CRMに保存されているデータの機密性を高めることができます。

Zoho CRMの管理者が行う作業

Zoho CRMの管理者は、CRMの運用に向けて、最初にいくつかの設定を行う必要があります。例えば、Zoho CRMのさまざまな項目の設定や、他のユーザーのタスクの監視などです。

Zoho CRMの管理者が行う作業の例：

組織の設定：

例 企業情報、会計年度など

データセキュリティの管理：

役職と権限を割り当て、データへのアクセスを適切なユーザーのみ制限する

電話連携やG Suite、Microsoft Office、Microsoft Outlookやその他のZohoアプリケーションとの連携

自社の拠点や部門に応じた、複数のテリトリーの設定と管理

(ご利用のプランによって、この機能を使用できない場合があります)

組織のニーズに合わせたZoho CRMのカスタマイズ

自動化の設定：

ワークフローのルール、ブループリント、割り当てルールなどのオプション設定

データの管理：

他のCRMからのデータの移行、古いファイルや不要なファイルの削除によるデータ、ファイル容量の確保など

Zoho CRMで管理者が行う設定の種類は、一度限りの設定と継続的なメンテナンスが必要な設定に分かれます。

一度限りの設定	継続的なメンテナンスが必要な設定
個人と組織の設定	データの管理
セキュリティオプションの設定	Zoho CRM内のタスクやその他のプロセスの自動化の処理
レイアウトのカスタマイズ	Zoho CRMのライセンス管理
追加したいユーザーを組織のZoho CRMに招待し、アカウントを有効化する処理	テリトリーの設定、管理 (必要な場合のみ)

Zoho CRMの設定を始める前に、自社の営業プロセスを定義することが重要です。

営業、マーケティング、顧客サポート、商品、予定など、さまざまな業務ごとにデータを分類し、管理するためのモジュールを利用できます。これらの各モジュールはタブと呼ばれ、標準タブまたはカスタムタブ(ユーザーが独自に作成したタブ)として表示されます。

よく利用される標準タブとカスタムタブは、以下のとおりです。

標準タブ	カスタムタブ (組織により異なる)
見込み客	保険
連絡先	物件
商談	購入見込み

標準タブ	カスタムタブ (組織により異なる)
取引先	予約
プロジェクト	完了商談

Zoho CRMの専門用語

以下は、Zoho CRMでよく使われる用語とその解説です。

見込み客:



見込み客は、ビジネスに発展する可能性がまだ分からぬ人や、これから商談につながりそうな顧客を指します。見込み客の情報は、Webフォーム、セミナー、広告、その他のマーケティングキャンペーンを利用して収集します。この情報は、個人の場合もあれば、会社の場合もあります。営業担当者は、見込み客をフォローアップし、ニーズが一致したら、Zoho CRMで取引先、連絡先、商談のデータに変換します。

取引先:



取引先は、すでに取引を行っている会社や部署と、これから取引を始める予定の会社や部署を指します。一般的なBtoBビジネスの場合では、重要な会社情報を把握するために、取引先情報の管理は不可欠です。

連絡先:



連絡先は、取引先の担当者を指し、中でも主にコミュニケーションをとる担当者を指します。連絡先は通常、見込み客のデータから変換されます。そのため、BtoCの取引では、新しい顧客(購入主体としての個人)となり、最も重要な情報になります。しかしBtoBビジネスの場合は、取引先の会社に関する情報の一部(同じ会社に所属する複数の連絡先の中の1個人)である場合もあります。

商談:



商談は、売上につながる最も重要なデータです。一般的なBtoBの組織では、商談のほとんどが確度の高い見込み客の発掘から始まり、商談の受注または失注で終わるという営業活動サイクルになります。

**活動:**

活動は、タスクや予定、通話などの営業担当者の活動を指します。Zoho CRMでは活動タブで営業担当者の活動データを作成、管理し、取引先や商談などのデータを関連付けることが可能です。データごとに、日付、時刻、優先度、通知といった情報も保存されます。

**売上予測:**

売上予測は今後の売上の見通しを把握し、ビジネス上の意思決定に役立ちます。営業チーム全体や個々の担当者の商談状況の把握と調整に役立つビジネス情報を、リアルタイムにパーソナライズして表示できます。

組織の営業プロセスの定義

商談を受注するまでに必要なステップを定義します。

営業プロセスにおけるステージの例をご紹介します。

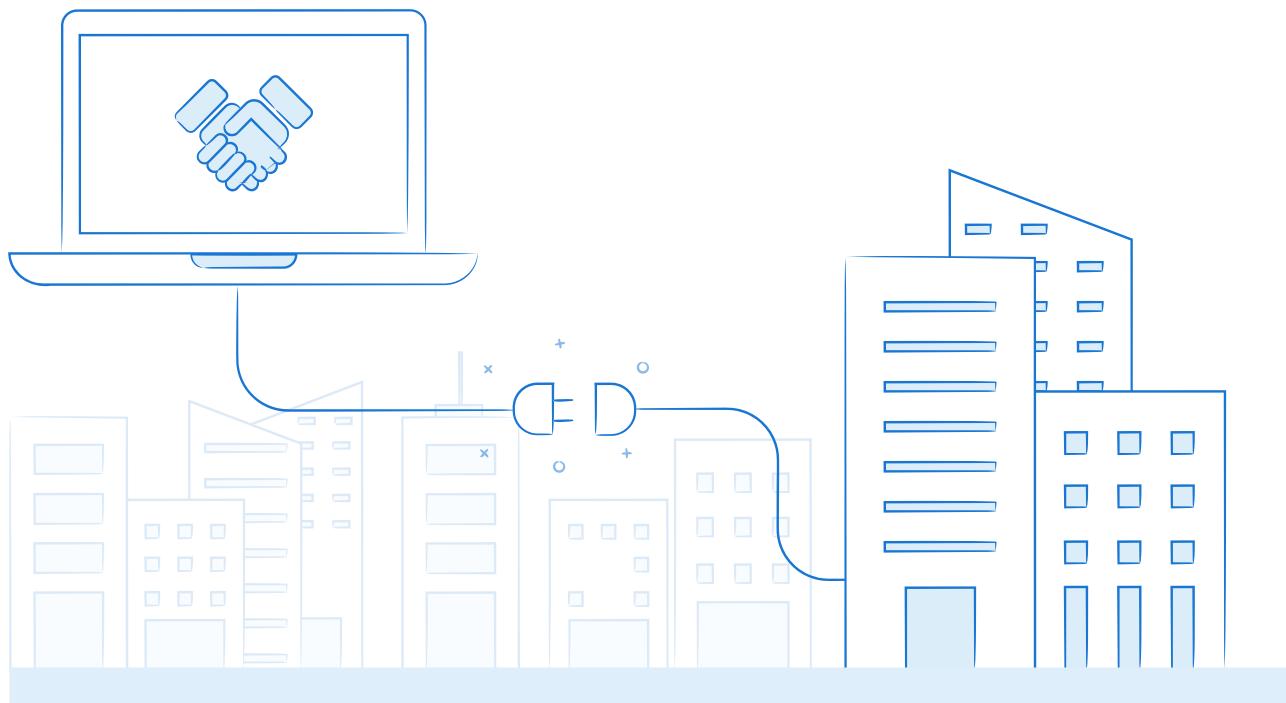
ステージ	項目の内容
詳細の分からない連絡先/取引先	見込み客になる可能性が出てくる前の個人または組織
見込み客	取引が発生する可能性のある顧客情報 様々なイベント/施策で取得した個人または組織
連絡先/取引先	見込み客から変換された個人または組織
商談	組織に実際の売上をもたらす取引の発生。 見込み精査、ニーズ分析、提案などの営業ステージを通じて到達します。
商談の受注/失注	商談が受注したか、失注したかを示します。

活動エリア

以下の表を利用して、自組織の営業プロセスの概要を書き出してみましょう。

ステージ	項目の内容

組織に合わせたZoho CRMの設定



あらゆる組織には、各社各様の営業プロセスがあります。Zoho CRMの管理者は、自社固有の要件に合わせてCRMを設定し、営業プロセス全体を通じて一貫性が確保されるようにする必要があります。そのためにはまずは、初期設定を行います。

個人設定

管理者は、組織全体の設定を行う前に、自分のアカウントの個人設定を行う必要があります。Zoho CRMのアカウントの設定より、自分の情報(言語、日付フォーマット、タイムゾーン、時刻のフォーマット)を設定しましょう。

個人情報の設定

1. 「設定」>「個人設定」>アカウント情報のページに移動します。
- 2.「地域情報」ページで、「編集」をクリックします。
- 3.「言語」、「日付フォーマット」、「時刻のフォーマット」、「タイムゾーン」を選択します。
- 4.保存をクリックします。

設定

The screenshot shows the Zoho CRM Settings interface. On the left, there's a sidebar with various categories like General, User Management, Channels, and Customization. Under General, '個人設定' (Personal Settings) is highlighted with a blue box and circled with a number 1. A large blue arrow points from this area to the main content area. The main content area shows a user profile for '滝沢 健二' (Kenta Takiwaza), listed as the 'Zoho CRMの使用責任者' (User Responsible Person) and '社長(幹部)' (President) of 'Zylker株式会社'. Below the profile, there's a 'ソーシャルプロフィール' (Social Profile) section with links for Twitter, Facebook, and Google+. The 'ソーシャルプロフィール' section has a blue box and circled with a number 2. Another large blue arrow points from this area to the '地域情報' (Localization) sub-section. The '地域情報' sub-section has a blue box and circled with a number 3. It includes fields for Language (set to Japanese), Date Format, Time Format, and Time Zone. A dropdown menu for Language is open, showing options like English (United Kingdom), Bulgarian, Chinese (China), Chinese (Taiwan), and Croatian. The '地域情報' sub-section also includes sections for Mail Signature, Name Format, and Alternating Order. At the bottom right of the sub-section, there are 'キャンセル' (Cancel) and '保存' (Save) buttons, with a blue box and circled with a number 4 around the '保存' button.

また、氏名フォーマットやテーマを設定したり、メール用署名を追加することもできます。

組織情報

Zoho CRMに組織の情報を登録します。

組織情報の追加/編集

1. 「設定」>「組織情報」に移動します。

2. 「組織情報」ページには、次の5つのタブがあります。

※アカウントによって、"通貨"や"祝日"タブが加えて表示されている場合もあります。

設定

全般 ユーザー管理 チャンネル カスタマイズ
 個人設定 ユーザー メールの設定 タブ&項目
組織情報 セキュリティ設定 電話連携 テンプレート
 ゲーミフィケーション テリトリー管理 ソーシャル Zoho CRMの設定のコピー

組織情報 会計年度 営業時間 通貨 階層設定

 **Zylker株式会社** 
 メール: k-takizawa@zylkerinc.net
 電話: 555-689-1010
 ロゴのアップロード

地域情報

通貨	日本円 - JPY	複数の通貨の管理
タイムゾーン	(グリニッジ標準時 9:0) 日本標準時 (JST)	

組織名、ロゴ、タイムゾーン、住所、通貨など、組織の重要な情報を設定しましょう。

会計年度

会計年度の開始月を設定します。会計年度を設定すると、会計四半期が自動的に設定されます。

組織情報	会計年度	営業時間	通貨	階層設定
<h2>会計年度</h2> <p>組織の会計年度の開始月を設定できます。</p> <p>会計年度の開始月 4月 ▼</p>				

営業時間

チームの勤務時間とタイムゾーンを設定します。組織が設定できる営業時間は1種類のみです。

新しい営業時間の作成	ボタンをクリックして、組織の営業時間を追加し、エスカレーションルールを実行するタイミングを設定してください。			
組織情報	会計年度	営業時間	通貨	階層設定
<h2>営業時間</h2> <p>営業時間は、組織の勤務時間を定義します。営業時間を設定すると、従業員が組織の営業時間内に活動を確実に実行できるようになります。</p> <p>週の開始 月曜</p> <p>営業日 月曜 - 金曜</p> <p>営業時間 24時間</p>				

通貨

商談データの総額項目等で利用する、通貨を設定します。

[+ 通貨の追加](#)

ボタンをクリックして、通貨と対応する為替レートを追加してください。

組織情報	会計年度	営業時間	通貨	階層設定
<h2>通貨</h2>				
基準の通貨: 日本円 - JPY フォーマット: ￥1,234,567 カスタマイズ				
+ 通貨の追加				
名前	記号	為替レート	最終更新者	
✓ 米ドル - USD	\$	120	滝沢 健二 期間 05/12/2015 10:48 AM	
✓ 英国ポンド - GBP	£	140	滝沢 健二 期間 05/12/2015 10:48 AM	
最大10件の通貨を利用できます				

階層設定

2種類の階層設定から、自組織に合った設定を選択します。

組織情報	会計年度	営業時間	通貨	階層設定
<h2>階層設定</h2>				
組織の優先階層を選択します。				
<input type="radio"/> 役職の階層				
				組織の役職構造に基づいて、ユーザー間でCRMデータを共有する方法を定義することができます。
<input checked="" type="radio"/> レポートの階層				
				あなたがユーザーの階層を整理することができます。これを選択すると、階層構造ではなくレポート階層に従ってCRMデータを共有することができます。
				レポートのマネージャーを持たないユーザーの管理を許可するユーザー:
<input checked="" type="radio"/> 階層内の上位のユーザー。				
<input type="radio"/> CEO(最高経営責任者)および管理者。				
保存	キャンセル			

役職階層 - 組織の役職構造に基づいて、ユーザー間でCRMデータを共有する方法を設定できます。

レポートの階層 - 個別に設定できるレポートの階層にしたがってCRMデータを共有できます。特定のユーザーのレポートマネージャーを設定しない場合は、階層内の上位のユーザーか、CEOと管理者ユーザーを、そのユーザーのレポートマネージャーとして設定できます。

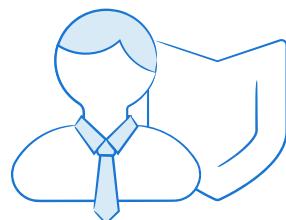
セキュリティ設定

「セキュリティ設定」セクションで、権限設定と役職を作成し、データの操作/共有範囲を設定します。

権限

権限を作成し、CRMの各タブや機能へのアクセス権限を管理します。

Zoho CRMでは、あらかじめ以下の2つの権限が用意されています。



管理者

Zoho CRMのすべての機能を
利用できます。



標準

一部の機能の利用が
制限されています。

例:

営業担当者がデータのインポート/エクスポート機能を利用できないようにしたい場合は、「インポート/エクスポートの権限」欄の設定を編集し、インポート/エクスポートが出来ない権限を作成します。作成した権限は、すべての営業担当者に割り当てることができます。

Zoho CRMで権限を作成または編集するには

1. 「設定」>「ユーザー管理」>「セキュリティ設定」に移動します。

2. 権限設定のページで、「新しい権限設定」をクリックします。

3. 権限名、権限設定の複製、権限の詳細を入力します。

4. 「作成」をクリックします。権限の編集画面が一覧に表示されます。

The screenshot shows the Zoho CRM navigation bar with '設定' selected. A blue arrow points from the '権限設定' tab to the 'セキュリティ設定' link under the 'ユーザー' section. Another blue arrow points from the '新しい権限設定' button to the '権限の新規作成' dialog box. Within this dialog, a third blue arrow points from the '権限名' input field to the '経理' dropdown menu. A fourth blue arrow points from the '作成' button at the bottom right of the dialog to the '作成' button on the main page.

設定

全般 ユーザー管理 チャンネル カスタマイズ

個人設定 ユーザー メールの設定 タブ&項目

組織情報 セキュリティ設定 電話連携 テンプレート

ゲーミフィケーション テリトリー管理 ソーシャル Zoho CRMの設定のコピー

権限設定 役職 データ共有の設定 Zoho Mailオプションのユーザー

権限設定

タブレベルでの権限設定の管理が行えます。

権限名	権限の詳細	作成者
管理者	この権限は、すべての操作が可能な権限です。	更新者 8月 28
標準	この権限は、管理者権限はもちません。	更新者 8月 29
マーケティング		
営業		

権限の新規作成

権限名: **経理**

権限設定の複製: **標準**

権限の詳細: **経理担当者用の権限**

作成

新しい権限を作成後も、その権限名をクリックすることで、設定内容を変更できます。

役職

役職を作成してユーザーに割り当て、組織全体の階層を設定します。これにより、ユーザーごとに閲覧するCRMのデータを設定できるようになります。

Zoho CRMで役職を作成または編集するには

- 1.**  「設定」>「ユーザー管理」>「セキュリティ設定」に移動します。
- 2.** 役職のページで、「新しい役職」をクリックします。
- 3.** 役職名、上司、詳細情報の項目を入力します。「同じ役職のユーザーにデータを共有」オプションを有効または無効に指定することもできます。
- 4.** 「保存」をクリックします。新しい役職が組織階層に表示されます。



権限設定 **役職** データ共有の設定 Zoho Mailオプションのユーザー

役職

役職はデータの共有に役立ちます。上位の役職のユーザーは、部下のユーザーのデータを表示可能です。例えば、営業部長は営業部の部下のユーザーのデータを表示できるなど、組織の階層に応じたデータの共有が可能です。詳細については、ヘルプを参照してください。

2 + 新しい役職

すべて表示 | すべて隠す

Zylker

CEO

幹部

- 営業マネージャー
- 営業担当者
- 営業担当者
- 営業担当者
- 開発マネージャー
- マーケティング担当者

3 役職の追加

新しい役職を作成できます。新しい役職を作成する際、上位の役職を設定する必要があります。なお、デフォルトでは同じ役職のユーザー同士は互いのデータを表示できませんが、下記のチェックボックスを有効にすると表示できます。

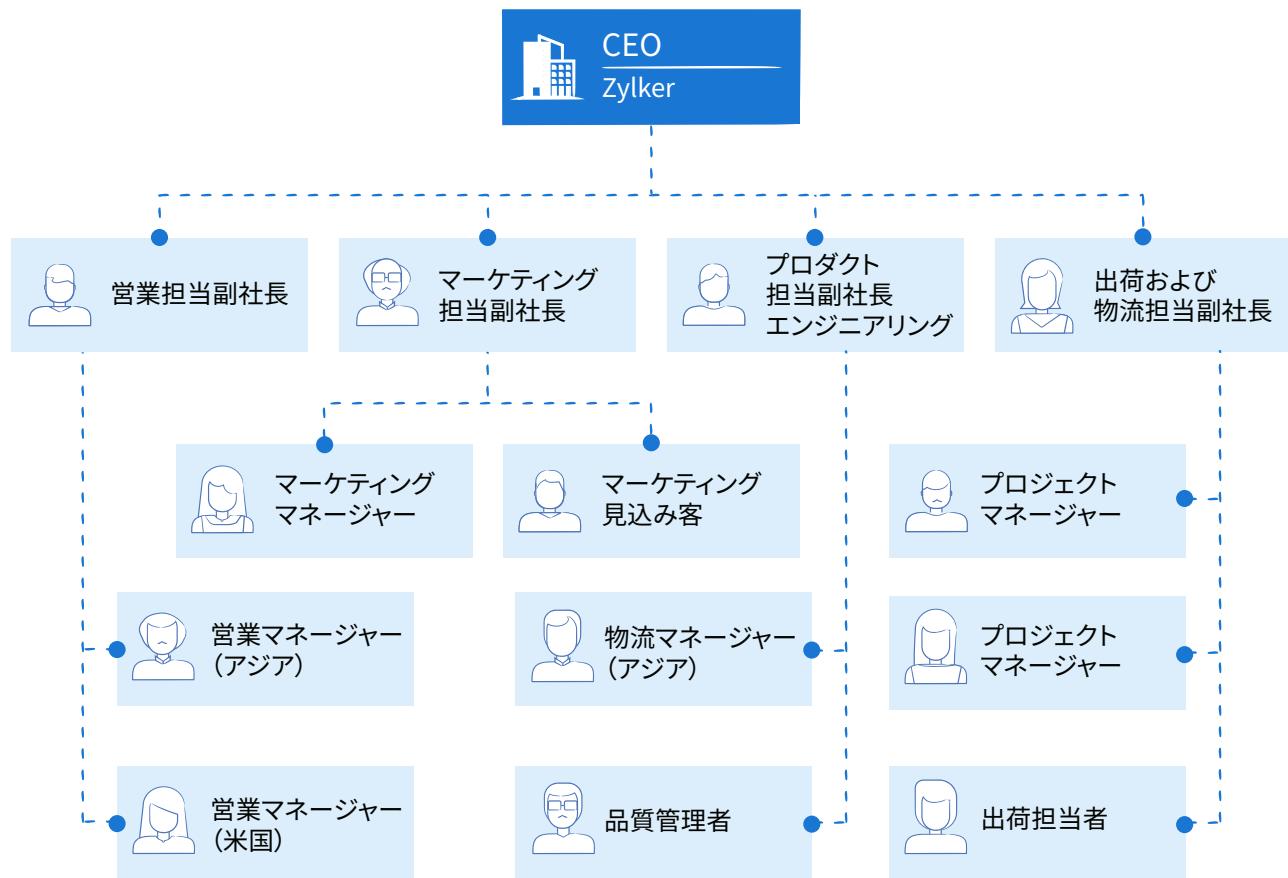
役職名	開発メンバー
上司	開発部マネージャー ▾
同じ役職のユーザーにデータを共有	<input type="checkbox"/>
詳細情報	

4 保存 キャンセル

組織の役職階層の例

階層レベルを追加して、カスタマイズすることもできます。

以下は、役職の階層の例です。



データ共有の設定

初期設定の共有ルールと組織の権限を管理します。デフォルトでは、あるデータに対し、データの担当者またはその上司のみがアクセスできますが、共有ルールを追加することで、役職間、役職と部下の間、およびグループ間でのデータ共有が可能になります。

各タブをクリックして、初期設定のアクセス権限を編集するか、「すべての標準の権限の編集」をクリックして、すべての権限を一括で編集、保存することができます。

例:

見込み段階から取引先または連絡先に変換できる商談があり、商談内容を営業マネージャーと共有し、承認してもらう必要があるとします。この場合、商談の詳細を知る必要があるのは営業マネージャーのみです。したがって、営業担当者によって共有された商談データに、営業マネージャーだけがアクセスでき、他のユーザーはアクセスできないようなデータ共有ルールを作成します。

共有ルールを作成するには

1. 「設定」>「ユーザー管理」>「セキュリティ設定」に移動します。
2. 「データ共有の設定」ページで、共有ルールを作成するタブの「共有ルール」にある「新しい共有ルール」をクリックします。
3. データ共有元、データ共有先、アクセスの種類を選択します。上位の役職に共有オプションを有効または無効にすることもできます。
4. 「共有ルールの作成」をクリックします。新しい共有ルールが一覧に表示されます。

The screenshot shows the 'Data Sharing Settings' page with the 'New Shared Rule' dialog open.

Top Navigation: 権限設定, 役職, **データ共有の設定**, Zoho Mailオプションのユーザー

Main Content: データ共有の設定
見込み客
共有元: RS: Manager, 共有先: R: CEO, 権限の種類: 表示/編集/削除
共有元: R: CEO, 共有先: R: マネージャー, 権限の種類: 表示/編集/削除
共有元: R: CEO

New Shared Rule Dialog (circled 2):
+ 新しい共有ルール
上位の役職に共有

3

New Shared Rule Fields (circled 3):
選択したタブのデータの共有ルールを作成できます。

データ共有元	役職	CEO
データ共有先	役職	コールセンター
アクセスの種類	表示のみ	
上位の役職に共有	<input type="checkbox"/>	

4

Action Buttons (circled 4):
共有ルールの作成 (highlighted), キャンセル

ユーザー

ユーザーをCRMアカウントに追加し、役職と権限を設定します。最初に登録するユーザーには、あらかじめ用意されている役職(CEO、マネージャー)と権限(管理者、標準)のみを設定できます。

新しいユーザーを追加するには

1. ☰「設定」>「ユーザー管理」>「ユーザー」に移動します。
- 2.「新しいユーザー」をクリックします。
3. 詳細情報の項目に入力し、そのユーザーの役職と権限を選択します。
- 4.「保存」をクリックします。



新しいユーザーとそのすべての詳細情報が、ユーザーの一覧に表示されます。

ユーザーがZoho CRMを使用できるようにするには、該当のユーザーのアカウントを有効化する必要があります。また、管理者がユーザーをもう一度招待、削除、無効化することもできます。

グループ

グループを作成し、ユーザーを組織での役職ごとに管理します。
グループを使用することで、ユーザーのテリトリー、部下、役職を確認も可能です。

グループを作成するには

1. 「設定」>「ユーザー管理」>「ユーザー」>「グループ」に移動します。
2. 「グループ」ページで、「グループ作成」をクリックします。
3. グループ名とグループの詳細を入力します。グループのメンバーを、ユーザーや役職などの種類から選択します。
4. 利用可能な項目の一覧から、グループ化する項目を選択します。
5. **保存**をクリックします。

The screenshot shows the 'Group Creation' page in Zoho CRM. The top navigation bar includes 'ユーザー', 'グループ' (highlighted in blue), and 'ユーザーの有効化'. The main title is '新しいグループ' (New Group). The 'Group Name' field contains 'Webマーケティング グループ'. The 'Group Details' section is empty. The 'Group Members' section shows a list of users: '滝沢 健二', '鳥海 修', and '谷野 美里'. On the right, a sidebar lists 'ユーザー' (User), '役職' (Role), '役職と部下' (Role and Subordinates), and 'グループ' (Group). A blue arrow points from step 2 (click 'Group Create') to the 'Group Create' button. Step 3 is indicated by a blue circle on the 'User' sidebar, and step 4 is indicated by a blue circle on the 'Save' button.

グループを表示または編集するには、グループの一覧でグループ名をクリックします。

テリトリー管理

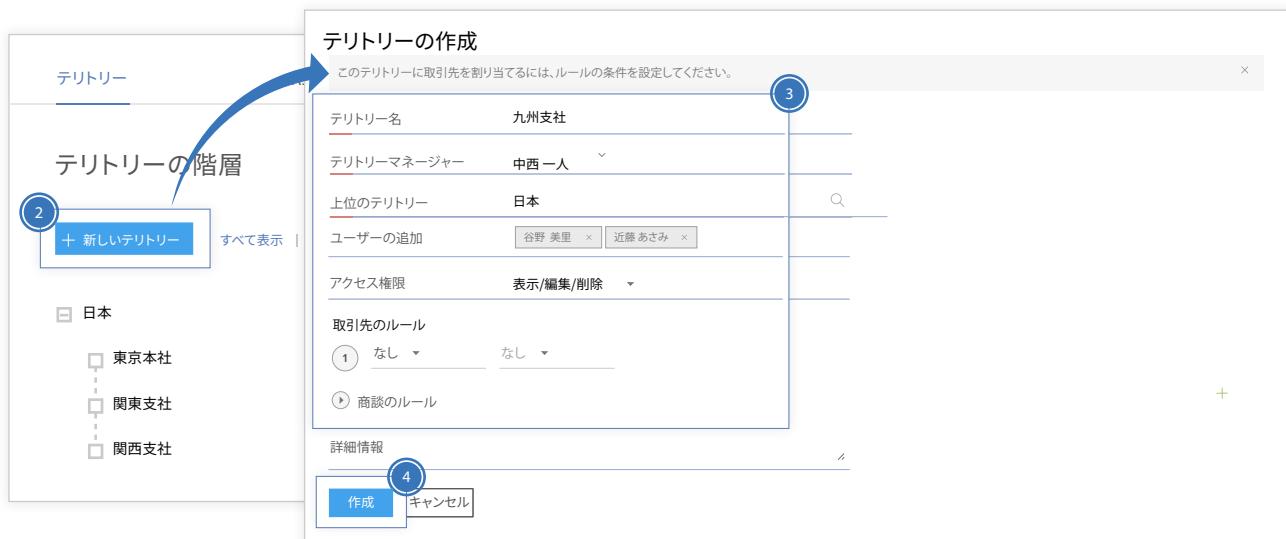
組織では、さまざまなチームや部門が、複数の場所でビジネスを展開していることがあります。このような場合、データ、タスク、イベントなどを異なるチームや部門間で共有することが難しいかもしれません。Zoho CRMのテリトリー機能を利用すれば、データ共有を簡素化し、既存顧客の管理を強化し、営業活動に集中できるようになります。

注意：組織によっては、テリトリー管理が不要な場合もあります。必要の有無は、組織の営業プロセス、データ共有の方法、ビジネスモデルによって判断してください。

(必要な場合は)テリトリーを定義し、そのテリトリーに応じて顧客のアカウントを営業チームに割り当てます。これにより、営業リソースを適切かつ効率的に利用できるようになるため、商談のチャンスを増やし、優れた顧客サービスを提供できます。

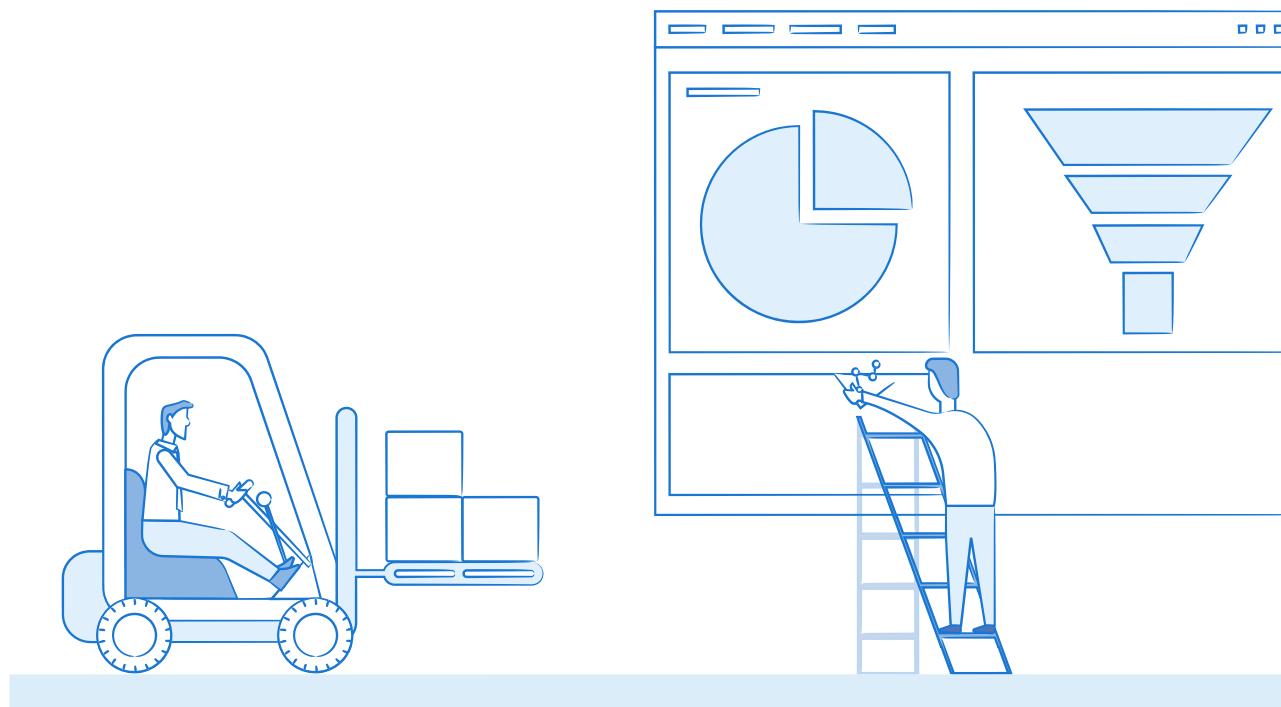
テリトリーを作成するには

- 1.「設定」>「ユーザー管理」>「テリトリー管理」に移動します。
- 2.「新しいテリトリー」をクリックします。
- 3.テリトリー名、テリトリーのマネージャー、上位のテリトリーを入力します。権限、取引先のルール、商談のルールを設定することもできます。
- 4.作成をクリックします。



これでテリトリーが作成されました。次のタブで、テリトリーの割り当てルールを作成できます。

Zoho CRMのアカウントのカスタマイズ



Zoho CRMはさまざまな機能を搭載しています。そのため、自社のビジネスプロセスに合わせてカスタマイズすることが重要です。CRMをカスタマイズして、不要な機能を無効にして生産性と使い勝手を向上するなど、ユーザーのCRM体験をより良いものにできます。

以下は、Zoho CRMのカスタマイズオプションの例です。



タブ: 営業、マーケティング、顧客、商品、予定などのさまざまなデータをタブとして表示し、整理・分類して管理します。



項目: 要件に合わせて、新しい項目を追加し、アクセス権限を設定できます。CRMのすべてのユーザーが利用できる項目や、一部のユーザーのみ閲覧・アクセスできる項目を設定することもできます。



テンプレート: Zoho CRMでは、見積書、請求書、メールなどに利用できるさまざまなテンプレートを提供しています。カスタムテンプレートを作成することもできます。



ホーム画面をカスタマイズ: ホーム画面では、さまざまなCRM活動の進捗状況をすばやく確認できます。タスク、商談、ダッシュボードなどのタブがあり、表やグラフを表示できます。ホーム画面に表示される内容をカスタマイズすれば、営業活動の進捗状況を一目で確認できるようになります。

カスタマイズが重要な理由

Zoho CRMの標準タブでは、組織のすべての要件を満たすことができない場合があります。たとえば、自組織が教育機関で、見込み客、連絡先、商談といったタブが不要な場合は、代わりに生徒、教師、保護者といったタブを作成できます。病院であれば、医師、患者、看護師といったタブを作成できます。

シナリオ1

例えば不動産業界の場合、商業地域用と住宅地域用に別々の情報を管理しており、2つの入力ページを作成しようとしています。また、問い合わせ、ソリューション、レポートといった初期設定のタブの名前が不動産業界にそぐわないため、変更したいと考えています。

商業地域用と住宅地域用に2つのページレイアウトを作成するには

 「設定」>「カスタマイズ」>「タブ&項目」>該当のタブ>新しいレイアウトの作成
に移動します

不動産

レイアウト	レイアウトのルール	入力規則	項目	リンクとボタン	概要
名前	共有先	修正日時	ステータス		
標準	管理者	7月 31, 2018			

+ 新しいレイアウトの作成

物件

新しい項目 ▾

- 一行
- フィールド
- メール
- 電話
- 選択リスト
- 複数選択
- 日付
- 日時
- 数字
- 自動番号
- 通貨
- 小数
- パーセント
- 長整数
- チェックボックス
- URL
- ルックアップ
- フォーム
- 複数項目のルックアップ
- 新しいセクション

使っていない項目 >

カスタム項目の件数: 305

スタンプ

レイアウト名

作成

不動産

物件名

メールアドレス

作成者

保存

キャンセル

保存して終了

保存

キャンセル

保存

当者

メールアドレス

更新者

一時

ルックアップ

メールアドレス

一時

更新者

一時

プレビュー

「設定」>「カスタマイズ」>「タブ&項目」>該当のタブ>新しいレイアウトの作成に移動し、項目の名前を商業地域に関する名前(例:貸主、賃貸価格など)や住宅地域に関する名前(住宅所有者、契約など)に変更します。

不動産

新しい項目 ▾

- 一行
- フィールド
- メール
- 電話
- 選択リスト
- 複数選択
- 日付
- 日時
- 数字
- 自動番号
- 通貨
- 小数
- パーセント
- 長整数
- チェックボックス
- URL
- ルックアップ
- フォーム
- 複数選択のルックアップ
- 新しいセクション

使っていない項目 >

カスタム項目の件数: 305

標準

項目のプロパティ

作成

不動産

物件名

メールアドレス

作成者

リース担当者

種類

テキスト 自動番号

使用できる文字数*

120 最大255文字

完了 キャンセル

キャンセル

保存して終了

保存

ルックアップ

メール

一時

プレビュー

シナリオ2

自組織は自動車保険を販売しており、乗用車と商用車の両方を取り扱っています。しかし、すべての詳細情報を1つのWebフォームで入力してもらおうとすると、フォームが大きく扱いにくいものになります。また、乗用車を探している顧客が、本来商用車だけに必要な情報の項目も入力しなければならず、手間がかかります。

Zoho CRMでこのような状況に対処するには、**条件付きレイアウト**を使用します。これにより、画面レイアウトを動的に切り替えながら、複数の項目の依存関係を管理できます。

1. 「設定」>「カスタマイズ」>「タブ&項目」に移動し、保険タブをクリックします。
2. 「レイアウトのルール」をクリック後、「新しいレイアウトのルール」ボタンをクリックしてルール名を入力し、レイアウトを選択します。
3. ルールを適用する基準の項目を選択するためのプルダウンが表示されます。条件を入力して、「次へ」をクリックします。

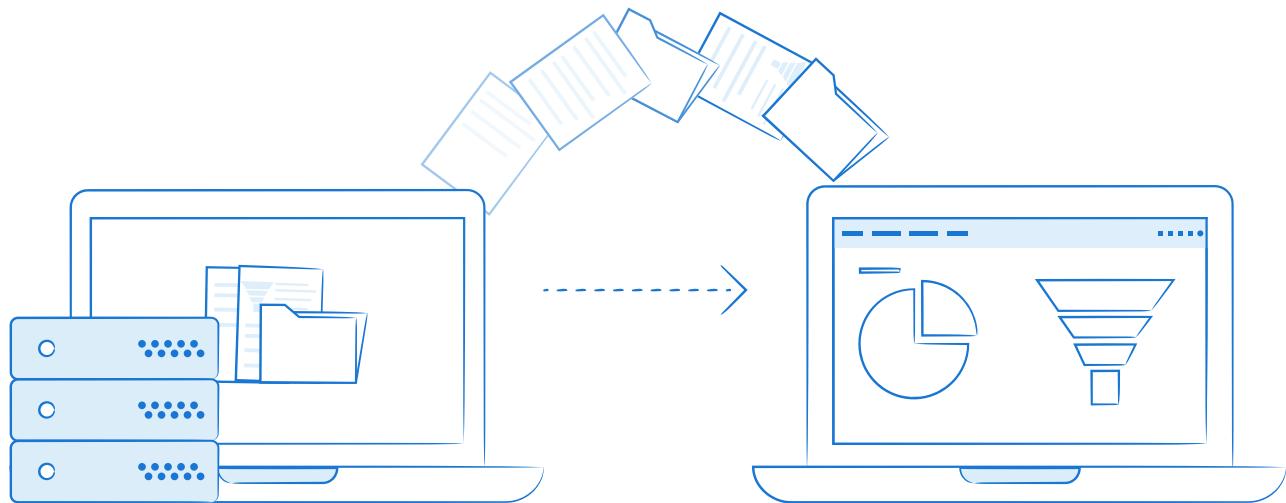
The screenshot shows the 'New Layout Rule' configuration interface. On the left, there's a tree view under '車両タイプ' (Vehicle Type) showing categories: 'いつ' (if), '車両タイプ' (Vehicle Type), '商用車' (Commercial Vehicle), '乗用車' (Passenger Car), and 'オプションを選択' (Select Option). A blue arrow points from the 'オプションを選択' node to the configuration screen.

The main configuration screen has the following fields:

- 車両タイプ**: The condition for the rule.
- 車両タイプによってレイアウトを変更するルール**: The layout rule itself.
- このルールの適用に関する基準の項目を選択してください**: A dropdown menu labeled '車両タイプ'.
- ルールを適用する条件を選択してください**: Another dropdown menu labeled '車両タイプ'.
- 次の値と等しい**: Comparison operator.
- 商用車**: Value being compared against.
- 次へ**: Next button, highlighted with a red circle and number '3'.
- キャンセル**: Cancel button.
- 入力必須項目の表示(2)**: Action step: 'Input required fields (2)'.
- +処理の実行**: Action step: '+ Execute processing'.

Zoho CRMのカスタマイズの詳細については、以下をご覧ください
<https://www.zoho.com/jp/crm/help/customization/>

Zoho CRMのアカウントへのデータの移行



Zoho CRMの管理者は、他のアプリケーションからZoho CRMにデータを移行したり、データの損失に備えてデータのバックアップを作成したり、データの損失や重複なしにすばやくデータを送信したりする作業で、営業チームを支援できます。

Zoho CRMでは、次の2つの方法でデータをインポートできます。

- Zoho CRMの各タブにデータをインポートする
- 他のサービスで利用しているアカウントのデータをZoho CRMに移行する

シナリオ1

他のCRMアプリケーションからのデータ移行

あなたの組織が、事業を拡大して収益を増やすために、別の企業との合併について協議しています。合併が決定すれば、合併先企業の既存システムからすべてのデータをZoho CRMのアカウントに移行することが必要になります。Zoho CRMのデータ移行ウィザードを利用すれば、大量のデータを他のCRMアプリケーションから移行できるのです。

データのインポート、インポートのチェックリスト、インポートの制限事項についての詳細は、以下をご覧ください。

<https://www.zoho.com/jp/crm/help/data-administration/import-data.html>

シナリオ2

特定のタブへのデータのインポート

自組織では、見込み客のデータがさまざまな流入元(キャンペーン、アンケート、Webフォーム)から収集されます。これまで、すべてのデータを手動でCRMに入力する必要がありました。

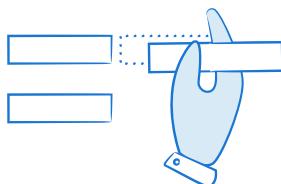
しかし、csvファイルを利用すれば、すべての見込み客データをZoho CRMの特定のタブに直接インポートできます。

シナリオ3

Webフォームからのデータの収集

自組織では、製品のデモ版を試した顧客のデータを収集し、そのデータをZoho CRMに保存しています。このデータは、営業チームが今後の営業フォローを行う際に使用します。

Zoho CRMでは、以下のことができます。



Webフォームを作成する



フォームの詳細項目を
入力する



フォームを自社のWeb
サイトに組み込む

まとめ

以上、このガイドでは、Zoho CRMの管理者アカウントの基本機能を設定する方法について説明しました。主に以下の設定方法をご案内しました。

- ・個人情報と会社情報を設定する。
- ・会計年度、営業時間、通貨を設定する。
- ・役職、権限、ユーザーを設定する。
- ・データへのアクセスを設定する。
- ・役職の階層を設定して、データにアクセスできるユーザーを決定する。
- ・テリトリーを管理する。
- ・グループのユーザー、役職などを設定する。
- ・基本的なカスタマイズを行う。
- ・データを移行し、さまざまなソースからデータを収集する。



お問い合わせ

ゾーホージャパン株式会社
〒220-0012
神奈川県横浜市西区みなとみらい3-6-1
みなとみらいセンタービル13F

Zoho CRM ヘルプ

<https://www.zoho.com/jp/crm/resources/>