

Zoho CRMのメール連携



目次

1.はじめに

2.CRMから効率的にメールを管理する方法

- 組み込みメールオプション
- Zoho Mail連携

3.SalesInbox

4.メールの送受信方法

- Microsoft Outlook用プラグイン
- Gmail用プラグイン
- メールマグネット機能
- BCC Dropbox
- セールスシグナル機能
- メールテンプレート
- データに紐付けられたメールの表示場所
- 組織のメールアドレスによるメール送信

5.メール分析

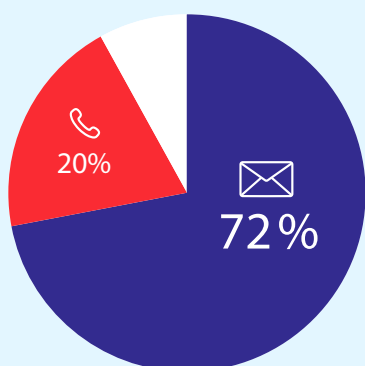
6.メール連携方法の種類について

7.1日のメール送信件数の上限について

はじめに

メールの重要性を再認識し、CRMと連携させるメリットを理解しましょう。

メールは、ビジネスにおけるコミュニケーションメディアとして今でも重要なチャネルです。ソーシャルメディアなどの手軽なコミュニケーションツールが登場したことでメールの利用率は減少するという声もありますが、そうとも言えません。会社から顧客、従業員からマネージャー、営業担当者から見込み客、チームメンバー同士のやり取りなど、ビジネスの世界では依然として大量のメールが送信されています。メールは営業担当者にとって最も強力なコミュニケーションメディアとして、今後も長く利用されるでしょう。



Marketing Sherpa社の調査によると

**会社から連絡を受ける際
顧客の72%がメールを好み、**

対面でのミーティングや電話を好む顧客は20%未満でした。

 marketing **sherpa**
powered by MECLABS

また、メールのエビデンスを残すという点で、リアルタイムチャットや電話よりも最適な方法といえます。

メールはプロフェッショナルなコミュニケーションツールであるうえに、コンバージョンにつながる最も効果的な手段です。

Campaign Monitorを利用した調査によると、

メールによるアプローチは、見込み客や連絡先がWebサイトへのリンクをクリックする可能性が、TwitterやFacebookを利用するよりも6倍多くなります。

	Q1 2012	Q2 2012	Q3 2012	Q4 2012	Q1 2013
ソーシャルメディア	0.49%	0.60 %	0.73%	0.88%	0.71%
メール	3.06 %	3.24%	3.48%	3.58%	3.19%

ビジネスにおけるメールの利用例：

1. 営業担当者は、見込み客が商談につながる可能性を判断するため、ヒアリングやフォローメールを送ります。また、商談の進捗状況を同僚にメールで共有します。
2. 対象となる顧客に新製品の紹介や展示会への招待などのメールを送ります。
3. ブログや案内メールの購読者向けに、さまざまな割引や新機能などを紹介するメールマガジンを送ります。

メールの利用ケースは日々の業務で他にも数多く見られるでしょう。

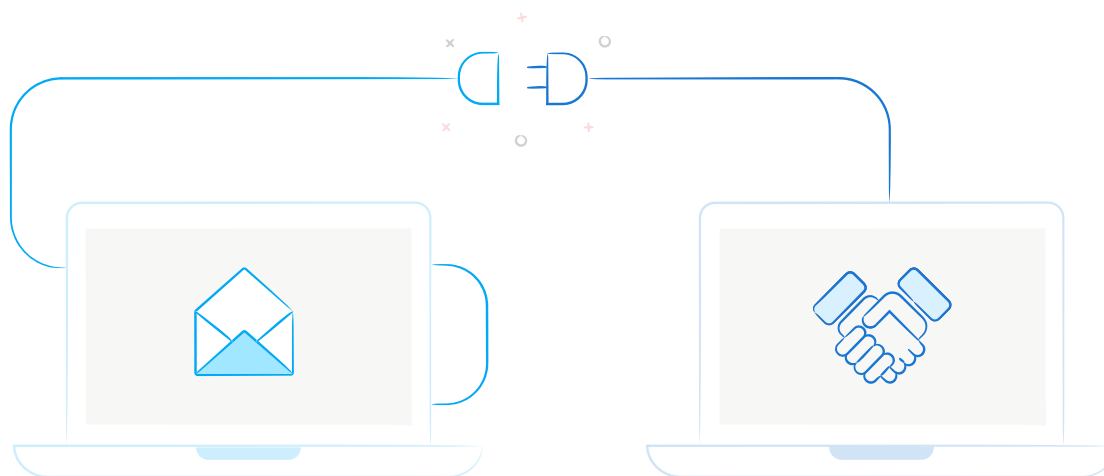
CRMから効率的にメールを管理する方法

受信トレイが整理されていないと、大量のメールが届けられる受信トレイの中から必要なメールを見つけることは時に困難です。また、本当に重要なメールを見逃す危険性もあります。

顧客情報のデータベースであるCRMとメール管理が別々に行われている場合、タブやブラウザを何度も切り替える必要があり、顧客とのやり取り履歴をスムーズに確認できません。顧客情報とメール履歴は紐付けられる必要があります。メール管理の死角をなくすには、この紐付けが必要不可欠なのです。

Zoho CRM導入の効果を最大化するには、
メールが顧客情報と紐付けられる環境を構築することが重要です。

Zoho CRMのメール連携を利用すれば、顧客情報が自動的に紐付いて登録されます。



確度の高い見込み客に製品デモの日程調整メールを送信したでしょうか。Zoho CRM
にアクセスすれば、その顧客の詳細情報とともに、メールでのやりとり履歴も確認できます。

続いて、以下の3つのポイントをご説明します。

1. デフォルトのメール組み込みオプションを確認しましょう。
2. 自分に最適なメールオプションを選択しましょう。
3. 顧客データを軸にメールを整理することの主なメリットを理解しましょう。

メール組み込みオプションとは

Zoho CRMには**見込み客**や**連絡先**にメールを送信するオプションがデフォルトで組み込まれています。また、見込み客や連絡先とメールを紐付けられます。

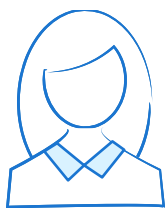
これにより、過去のメール送信履歴を探す手間が大きく削減されます。

メール組み込みオプションのしくみ

メール組み込みオプションは、見込み客・連絡先・商談・見積書・請求書・受注書などすべてのZoho CRMタブで利用できます。

メールの送信履歴が関連リストとしてデータごとに登録されます。

Zylker社の営業担当者である橋本さんの例を見てみましょう。



橋本さんはZylke社の営業担当者の1人であり、ビジネス用のメールアドレスとして**hashimoto@zylker.com**を登録しています。

橋本さんが連絡先にメールを送信すると、送信元アドレスには自動的に**hashimoto@zylker.com**が入力されます。

Zoho CRMは橋本さんのメールアドレスを使って**仮想メールアカウント**を作成します。橋下さんがメールを送信すると、メッセージはその仮想メールアカウントから送信され、CRM内の顧客データに自動的に紐付けられます。

これらのメールは公開メールとなるため、**Zylker社**の社員なら誰でもアクセスできます。データにアクセスできるユーザーであれば、紐付けられたメールも確認できます。

各タブ別のメール紐付けについて

見込み客や連絡先の場合、そのメールアドレスは各データに登録されているため、メール組み込みオプションを使って、かんたんにメールを送信できますが、商談タブの場合は少し異なります。

商談は、組織との取引 (**B2B**) と個人との取引 (**B2C**) があります。通常、商談には商談相手である連絡先データが紐付けられますが、実際には購入プロセスに関わった複数の担当者が紐付けられるため、メールアドレスは紐付きません。

Zoho CRMで商談に関するメールを送信したい場合は、どうすればよいでしょうか。

連絡先にメールを送信すると、Zoho CRMはそのメールアドレスが紐付けられた商談にメールを紐付けます。

見積書・請求書・受注書

見積書・請求書・受注書は、営業プロセスにおいて重要な文書です。営業部長から承認された後、顧客にメールで送信されることが多いでしょう。商談と同様に、Zoho CRMでは見積書、請求書、受注書にも連絡先が紐付けられます。

メール送信のオプションをクリックすると、見積書や請求書をPDF添付したメールが連絡先に送信されます。

発注書

発注書は、仕入先に商品/サービスを注文するための法的な書類です。そのため、発注書には連絡先と仕入先の情報が記載されます。

発注書には連絡先と仕入先の詳細情報が記載されています。
そのため、発注書は連絡先と仕入先の両方にメールを送信できます。

発注書をPDF添付したメールを連絡先/仕入先に送信します。

このメール組み込みオプションでは送信メールのみ記録され、受信メールはデータに紐付けられません。送受信のメールを保存しておくには、Zoho Mail連携を使いましょう。

Zoho Mail連携

Zoho Mail連携を利用すると、Zoho CRM内でメールアカウントにアクセスできます。追加したメールアカウントは、**メール**タブからアクセスできます。この連携は、Zoho Mailのアカウントを持たないユーザーでも利用できます。Gmail、Yahoo!メール、Hotmailなどのメールクライアントを利用している場合でも、この連携を利用できます。また、Zoho CRMからメールボックスの設定もできます。

Zoho CRMでZoho Mail連携を利用すべきユーザーと、その理由を教えてください。

Zoho Mail連携は、営業担当者にとって便利な連携機能です。一般的な営業担当者の1日の仕事は、確度の高い見込み客を見つけ、電話をかけ、タスクを実行し、打ち合わせなどを行います。こうした活動では、多くのメール送受信が行われます。

Zoho Mail連携は、送受信されるメールを対応するデータに紐付けます。これにより、営業担当者は過去すべてのメールのやり取りを確認できます。顧客のメールをCRMのデータに紐付けて保存だけでなく、受信トレイ内のすべてのメールにZoho CRMからアクセスできます。

メール共有オプション

CRMデータに紐付けられたメールは、組織内の他のユーザーに共有できます。

管理者主導のメール共有では、メールを共有するデータとその権限、除外ドメインなどを設定することで共有をコントロールできます。

管理者は設定されている共有権限の変更はもちろん、「**ユーザーの選択**」を選択し、メール共有の権限設定をチームメンバーに依頼できます。

共有オプションは以下の3つがあります。

「**非公開**」 - 他のメンバーにメールを共有しない。

「**カスタム**」 - 選択した見込み客/連絡先からのメールを共有する。

「**公開**」 - すべての見込み客と連絡先からのメールを共有する。

POP/IMAP設定

ZohoCRMでは、メールの連携方法をPOPとIMAPから選択できます。

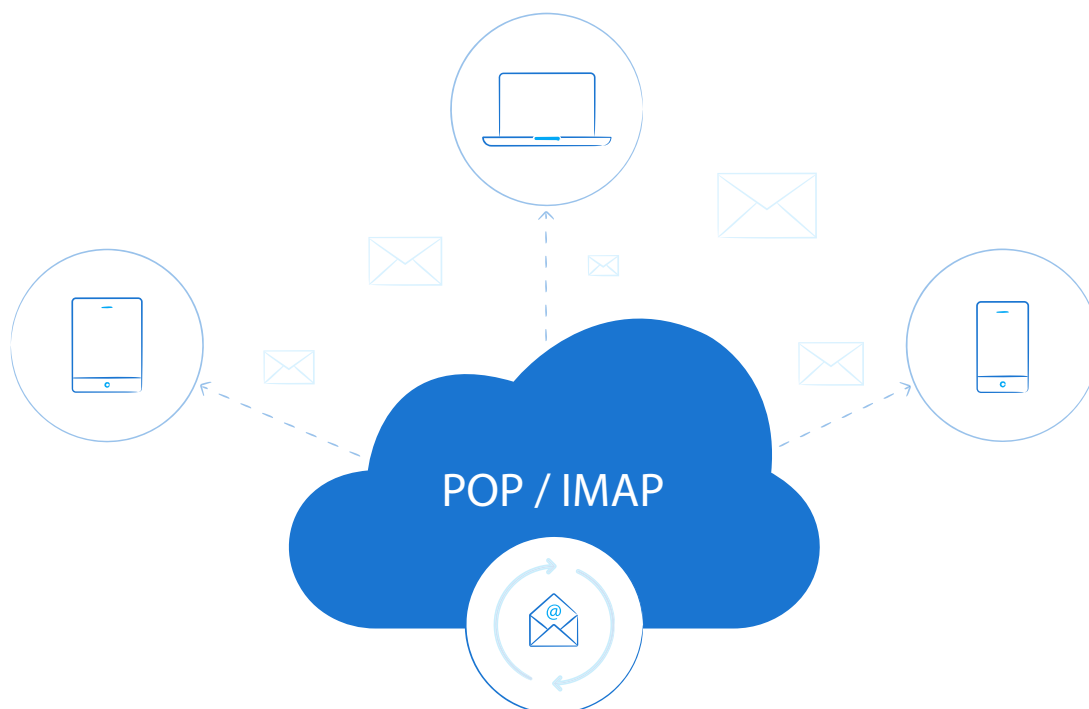
POP3 (Post Office Protocol Version 3) は、すべてのメールクライアントとサーバーに対応しています。POPプロトコルは、プロバイダのサーバーからすべてのメールをダウンロードします。これは、特定のメールクライアントとそのサーバーでのみメールメッセージを読めることを意味します。メールを変更した場合、その変更内容は1つのデバイスでしか表示できません。

たとえば、連絡先からの重要なメールを携帯電話で誤って削除してしまった場合、そのメールはサーバーからダウンロードしたものであるため、パソコンからは確認できます。

同様に、たとえばパソコンからメールを編集した後で、以前のバージョンに戻したいとします。POPなら、携帯電話やタブレットから旧バージョンのメールにアクセスできます。

複数端末間での同期

POPとは異なり、IMAPでは場所や端末を問わずどこからでもメールにアクセスできます。IMAPを使ってメールを確認する場合、メールをコンピューターにダウンロードするのではなく、メールサービスから直接、確認・操作します。つまり、メールの動作はパソコン、携帯電話、タブレットなどすべての端末で自動的に同期されます。そのため、世界中のさまざまな端末からメールを確認できます。



たとえば、連絡先から重要なメールを受信したとします。IMAPによるメール設定していれば、連絡先のデータにアクセスしてメールタブを開くことで、その連絡先に紐付けられたすべてのメールを確認できます。

IMAPの双方向同期では、メールに対して行った動作がメーラーとCRMの両方で同時に反映されます。

そのため、受信トレイとCRMのどちらからでも連絡先にメールを返信でき、そのメールの開封状況や返信状況も即座に確認できます。

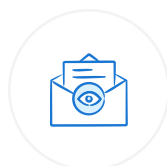
Gmail API

Gmailをご利用の場合は、Gmail APIを利用することをお勧めします。POPまたはIMAPプロトコルを使用すると、メールはCRMデータベースに保存されます。Gmail APIを使用した場合、メールはCRMには保存されず、APIを経由してGmailから直接呼び出されるため、強固なプライバシーとセキュリティが確保されます。

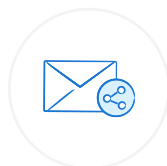
Gmail APIを使用してGmailアカウントを設定すると、次のことができます。



メールを送受信する



連絡先の情報とともに
メールを確認する



他のZoho CRMユーザーと
メールを共有する



「今月完了予定の商談」「未完了の商談」「既存顧客」
3つのカテゴリーに基づいてメールを分類する

Zoho CRMでGmail APIを設定するには、「設定」>「メール」>「Gmail」>「API」をクリックします。
「認証する」をクリックして設定を開始します。

SalesInbox

適切な営業情報を受信トレイに表示

営業は、1日に何百通ものメールを受け取ります。そのなかで、既存顧客や見込み客から送られた特に重要なメールを確実に把握する必要があります。

多くのメールボックスは最新のメールを一番上に表示するため、重要なメールを見逃してしまう可能性があります。このような見逃しは、大きな損失につながる可能性があります。

SalesInbox

+

自分のメール 99+

受信トレイ 65

下書き

送信済み

迷惑メール 16

ごみ箱

未読 95+

アーカイブ

顧客 2

今月完了予定

商談

山本 浩介 昨日

【ロゴ】 サンプルデータの送付 ¥4,000.00

佐藤 ひろみ 7 12

Web デザインの件 ¥4,000.00

服部 勉 7 12

Re:Re:価格表送付依頼 ¥250,000

岸本 優人 7 12

貴社サイトの構築費用に関して ¥4,000.00

服部 勉 6 31

製品デモの日程 ¥332,000

小林 恵里奈 6 11

名刺デザインの発注 ¥1,500,000

藤井 省吾 6 11

打ち合わせ日程 ¥2,000.00

連絡先&見込み客

● 沢田 千春 10:40

【訪問依頼】 WEBサイトについて

武田 勇気 昨日

デモ依頼

山下 翔 7 6

プランごとの違いについて

永田 達郎 7 4

Re:資料ダウンロードありがとうございます...

関口 香織 6 31

製品に関するお問い合わせ

小林 恵里奈 6 11

名刺デザインの発注

佐藤 隆二 6 11

納期について教えてください

CRMに未登録

● 志村 達夫 11:58 AM

【開催決定】 12/2-12/3 イベント

● Twitter 10:20 AM

Zylkerさんのツイッターを...

寺崎 ひなこ 9:47 AM

製品について教えてください

八田 茂 7:40 AM

セミナーのキャンセル

西本 タケル 昨日

Webセミナーの申し込み

白鳥 奈美 昨日

展示会でのご挨拶

中沢 一人 昨日

問い合わせ

同僚

鈴木 ほなみ, 自分 (2) 昨日

A社案件の対応依頼

滝沢 健二 6 11

手続き依頼 ライトプラン

鈴木 ほなみ, 自分 6 13

Re: 問い合わせ返答

岩崎 辰徳 6 6

決算レポートの共有

岩崎 辰徳 6 6

事業会議の共有

滝沢 健二 6 11

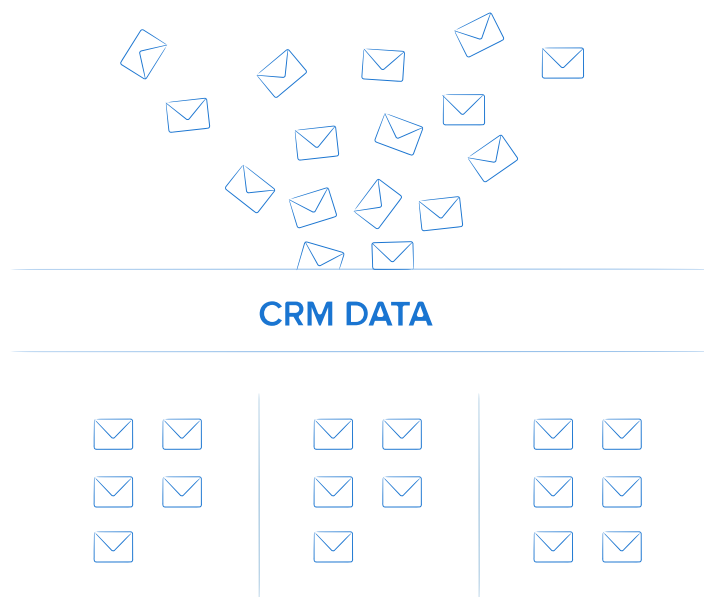
案件同行依頼

滝沢 健二 6 11

B社の見積書について

コンテキストに基づくSalesInbox連携を利用すれば、メールをCRMの顧客種別に基づいて列ごとに整理できます。

SalesInboxは、Zoho CRMとメールを連携し、顧客情報を一元管理するツールです。CRMのデータに基づいてメールが各列に自動的に分類されるため、営業担当者はメールボックスを常に整理された状態を維持できます。



SalesInboxは以下のことを行います。

- 各商談の進捗状況と現在のステージに基づいてメールを自動的に整理します。見込み客や連絡先タブに登録されている顧客からのメールは「連絡先と見込み客」列、確度の高い見込み客からのメールは「商談」列、同じドメインを使用する同僚からのメールは「同僚」列に表示されます。
- 以前のメールや送信されたサポートチケット、さらにはソーシャルメディアへの最新の投稿まで、見込み客や連絡先との過去のやり取りをすべて表示します。

こうしたやり取りはすべて受信トレイ内に表示されるため、フォロー漏れを回避できます。

メールの送受信方法

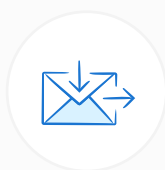
Microsoft Outlook用プラグイン

Microsoft Outlookをご利用の方にも専用のプラグインもご用意しています。

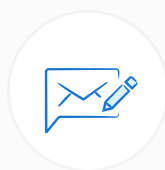
Microsoft Outlookでメールを送受信する場合、Microsoft Outlook用プラグインを利用すると、すべてのメールをZoho CRMのアカウントに紐付けられます。

メモ:このプラグインは、Mac OSとWindowsでのみ利用できます。

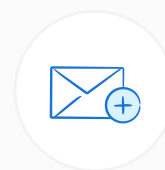
Microsoft Outlook用プラグインを使用すると、次のことができます。



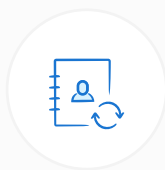
Microsoft Outlookで行われたメールをZoho CRMの見込み客、連絡先、商談に紐付ける。



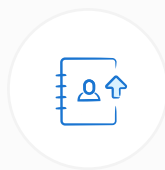
Microsoft Outlookの元のメッセージはそのまま保持しつつ、内容を変更し、Zoho CRMの見込み客または連絡先に添付ファイルを追加する。



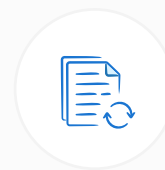
メールを問い合わせとしてZoho CRMに登録する。



Microsoft OutlookとZoho CRMの連絡先、カレンダー（予定）、タスクを自動で同期する。



Microsoft OutlookからZoho CRMに連絡先、カレンダー（予定）、タスクをエクスポートする。



Zoho CRMと同期した連絡先、カレンダー、タスクのデータが重複する場合、重複データを統合する。

Microsoft Outlookのバージョンに応じてダウンロードとインストールを行ってください(32ビットまたは64ビット)。

「設定」>「Microsoft」>を選択し、Microsoft Outlookのバージョンに応じたプラグインをダウンロードします(32ビットまたは64ビット)。

Gmail用プラグイン

Zoho CRMのGmail用プラグインを利用すると、Zoho CRMを開くことなく顧客のすべての連絡先情報をGmailに表示できます。見込み客から連絡先への変換、通話の記録、タスクと予定の追加、商談と顧客の確認などをGmailから直接行え、メモやタスクも追加できます。

メールマグネット機能

営業担当者は、定期的なメールのやりとりを重ねることでフォローアップします。メールの返信は早いに越したことはありません。しかし実際に、見込み客や顧客から送られるすべてのメールを常に把握することは可能でしょうか。

そこで役に立つのが、メールマグネット機能です。すぐに対応が必要なメールを受信すると、即座に通知します。

メールマグネット機能は、受信トレイを確認し、CRMに登録された見込み客や顧客からのメール受信を通知します。



また、メールの返信、タスクの追加、メモの追加などもメールマグネット機能で行え、受信トレイのフォルダやラベルを用いたメールの抽出も可能です。

メールマグネット機能はZoho Mail連携のアドオン機能です。そのため、Zoho Mail連携を設定しておけば、顧客から重要なメールを受け取るとすぐにメールマグネット機能によって通知されます。

BCC Dropbox

複数のメールアカウントを使用する人は多いですが、これには多くの理由が挙げられます。

例えば、不動産関係など何ヶ月もかかる大規模なプロジェクトを手がける場合、あるいはプロジェクトを後で誰かに引き継がなければならない場合、プロジェクト専用のメールアドレスを作成しておけば、やり取りはスムーズになります。

また、企業によっては、製品群ごとに複数のメールアドレスを用意していたり、サポート、営業、PR、マーケティングなど、部署ごとにメールアドレスを使用することもあります。

ビジネス用のメールアドレスが1つだけなら、Zoho Mail連携を使えば十分でしょう。

しかし、複数のメールアドレスを使用している場合、すべてのメールをZoho CRMの情報に紐付けることは単純ではありません。そこで役に立つのがBCC Dropboxです。BCC Dropboxを設定すると、Zoho CRMのアカウント内で各ユーザーに独自のメールアドレスが付与されます。これにより、組織の標準メールアドレスではなく、BCC Dropboxのメールアドレスを使用してすべてのやり取りを行います。

BCC Dropbox専用のメールアドレスを利用すると、Zoho CRMの見込み客や連絡先のメールアドレス宛に送信されたメールをZoho CRMに取り込みます。

メールを送るときにこのメールアドレスをBCCに入れるだけで、Zoho CRMのアカウントにメールのコピーが取り込まれ、見込み客や連絡先と紐付けられます。

見込み客/連絡先がZoho CRMに登録されていなかった場合、BCC Dropboxの設定に基づいて新しい見込み客/連絡先が作成されます。

(メモ) BCC Dropboxの権限は、管理者または標準の権限を持つユーザーに与られます。この権限は、プロフィールを編集することでいつでも制限できます。

- BCC Dropboxのメールアドレスは見込み客と連絡先のタブでのみ利用できます。そのため、送信したすべてのメールを見込み客と連絡先にのみ紐付けることができます。

BCC Dropbox専用のメールアドレスを確認するには、「設定」>「メール」>「BCC Dropbox」を選択します。

BCC Dropboxのその他のオプションを使用すると、次のことができます。

- 検索対象のデータやメールを紐付けるデータをCRMに指示する。
- セキュリティ上の理由から必要であればメールアドレスを生成する。
- 必要に応じていつでもアクセスできるよう、BCC DropboxのメールアドレスをvCardとしてダウンロードし、任意の場所に保存する。
- 最大5つのメールアドレスを追加し、それらのアドレスから送信したメールだけをZoho CRMの見込み客/連絡先に紐付ける。

BCC Dropbox機能を使用した場合、受信メールはCRMのデータに紐付けられないため、過去のすべてのメールのやり取りを保存しておくことはできません。

セールスシグナル機能

顧客はメール以外にもさまざまなチャネルを利用して、コミュニケーションを行います。たとえば、アンケートの送信、サポートへの問い合わせ、FacebookやTwitterへの企業に関する投稿などが挙げられます。さまざまなチャネルを通じて投稿された内容を把握することは、新たなビジネスチャンスにもつながります。

セールスシグナル機能は、さまざまなチャネルでの投稿をリアルタイムに通知します。すべてのやり取りをZoho CRMのアカウントから一元的に管理しフォローアップできます。

The screenshot displays the Zoho CRM interface. On the left, a tweet from 堀越 たけし (@h_orikxx) is shown, mentioning @mimi_zylker. On the right, a 'シグナル' (Signals) panel lists recent activities:

- 赤塚 沙有里 (あかづか さゆり) from みなとみらい商事株式会社 sent an email at 12:37 PM with subject '開封: 先日はありがとうございます...' (3 notifications).
- 池田 光太郎 (いけだ ひろたろう) from 本日快晴株式会社 called at 12:16 PM (number 9259246472).
- 堀越 たけし (ほりこし たけし) from HORIKOSHI コンサルティング sent a message at 11:54 AM (2 notifications).
- 藤井 真也 (ふじい まや) from Treble Notes Inc sent a message at 09:16 AM.
- 滝川 宗一 (たきかわ ともかず) from クルーズビープライム合同会社 sent a message at 昨日 (yesterday) (4 notifications).

たとえば、ある見込み客に対してデモを行う予定があるとします。その見込み客がWebサイトにアクセスし、製品や価格について調べました。セールスシグナル機能は、見込み客がWebサイトにアクセスするとすぐに通知し、どのページにどれだけの時間を費やしたか、さらにはどの情報に関心があるのかを報告します。こうした情報を活用すれば、デモ内容に役立てられます。

メールテンプレート

ライセンスの更新を案内するメールを毎月送ったり、展示会で獲得した見込み客にフォローメールを送信することはありませんか。あるいは、月間の売上レポートをチームに毎月送っていませんか。

メールテンプレートを使えば、同じメッセージを複数の相手に送信できます。見込み客や連絡先に一括メールを送信したり、ワークフローの条件を満たした場合にZoho CRMのユーザーにメール通知するなど、テンプレートはあらゆる活動に利用できます。



メール 各種書類 差し込み文書 すべてのタブ ▼
☐ テンプレート名 更新者
☆ セールのご案内 見込み客 セールのご案内 滝沢 健二 Aug 09
☆ メルマガ1月号 見込み客 メルマガ1月号-新年のご挨拶- 滝沢 健二 Apr 13
☆ 新製品ご案内メール 見込み客 新製品のご案内 滝沢 健二 Apr 13
☆ セミナーの日程 見込み客 今月のセミナーをご案内します！ 鈴木 ほなみ Mar 26
☆ フォローメール 見込み客 お問い合わせいただき、ありが... 滝沢 健二 Mar 08

見込み客や連絡先など、Zoho CRMのデータの種類ごとにテンプレートを作成できます。
 その他にも、テンプレートを使えば次のことができます。

- テキスト、画像、表、ボタンなど独自のテンプレートをドラッグ&ドロップ操作でかんたんにデザインできます。
- ギャラリーのテンプレートをカスタマイズしチーム全体で共有できます。
- テンプレートにヘッダ・フッタを追加できます。
- ハッシュタグを使用すると、見込み客の名前など利用可能なすべての差し込み項目が一覧表示されます。

データに紐付けられたメールの表示場所について

メールを送信した後、データに紐付けられたメールはどこに表示されるでしょうか。

各データには、**関連リスト**と呼ばれるセクションがあります。このセクションには、タスク、予定、通話、添付、メール、連絡先、商品など、メインデータに紐付けられたデータが一覧表示されます。メールセクションはこの関連リストの1つであり、すべてのメールやり取りを確認できます。

Zoho Mail連携を有効にしている場合、関連リストのドロップダウンには、メールをフィルタリングする2つのオプションが表示されます。

「**CRMから送信したメール**」 - 組み込みメールオプションを使用してZoho CRMから送信したメールだけが表示されます。

「**メールを共有したユーザーの名前**」 - メールを共有したユーザーの名前が表示されます。ユーザーの名前を選択すると、そのユーザーが共有したメールが表示されます。

組織のメールアドレスによるメール送信

複数の見込み客や顧客にメールを送信する場合、自分のメールアドレスではなく組織のメールアドレスを使用して送信するほうが便利です。組織のメールアドレスとは、チームのメンバー全員が使用できる共通のメールアドレスを指します。

Zoho CRMでメールを送受信する組織独自のメールアドレスを設定しておけば、見込み客や顧客から貴社への連絡も容易になります。ライセンス1つにつき10件まで組織のメールアドレスを設定できます。

たとえば、Zylker社の営業担当者である北沢さんが、自分の顧客にメールを送信するとします。北沢さんは個人のメールアドレスであるkitazawa@zylker.comの代わりにsupport@zylker.comを使用できます。北沢さんはこのメールアドレスを使用して、顧客にメールを送信できます。

メール分析

メールのやり取りは、送受信し共有しただけでは終わりません。見込み客がメールを読んだのか、リンクをクリックしたのかを分析し、改善する必要があります。

ホーム

プロジェクト

見込み客

連絡先

商談

取引先

活動

見積書

レポート

...

🔍

🎮

🔔

+

📄

✉️

✂️

←

メールの分析

PDF形式

コピー

要約:

グループ化:

日付の範囲

日付

日

過去7日間

へフィルター

🔼

すべて

全てのメール

すべてのユーザー

要約レポート

送信	不達	開封済み	クリック済み	受信	応答済み
63897	3.65%	2331	2.93%	18665	4.60%

詳細レポート

日付	送信	不達	開封済み	クリック済み	受信	応答済み
11/07/2016	2173	3.45%	75	21%	450	2.71%
10/07/2016	6914	3.57%	247	22.03%	1517	3.18%
09/07/2016	6305	3.73%	235	23.06%	1454	3.5%
08/07/2016	8762	3.73%	327	3.007%	2597	5.12%

CRMは送信したメールの結果を追跡できます。開封率、クリック率、不達率について、日別、週次、月次レポートを作成し、何が効果的だったのか、どこを改善する必要があるのか明確に分析できます。

メール



開封率・クリック率が最も高いテンプレートを特定して同僚に共有できます。



新しいバージョンのテンプレートを作成して以前と比較し、開封率・クリック率が高いのはどちらかを分析できます。



送信したメールにどのように反応があったかを調べられます。メールの送信、開封、クリック日時、開封、クリック回数に関する詳しい結果を確認できます。



詳細フィルターを使用し、特定期間に反応しなかった見込み客を調べられます。



送信したメールの件数について営業担当者ごとのレポートを取得し、最も成果の高い担当者は誰か、改善が必要な担当者は誰かなどを分析できます。

メール連携方法の種類について

Zoho CRMは、さまざまニーズに対応できるよう、豊富なメール連携方法をご用意しています。



Zoho Mailオプション

自分のメールアカウントで行うメールの送受信をZoho CRMのデータに紐付けたい場合に使用します。Zoho Mailのアカウントだけでなく、他社提供のメールクライアントをPOP/IMAPを使用し利用できます。



BCC Dropbox

複数のメールアカウントを利用しており、送信する各メールアドレスをZoho CRMのデータに紐付けたい場合に使用します。



Microsoft Outlook用プラグイン

Microsoft Outlookを使用しており、Zoho CRMのアカウントにメールを紐付けたい場合に使用します。



SalesInbox

商談の進捗状況に応じてメールに優先順位を設定するSalesInboxは営業向けに開発された製品です。列、フォルダ、フィルターに営業の優先順位が反映されるため、最も重要な商談を確実に把握できます。



Gmail用プラグイン

Gmailを使用しており、CRM画面で顧客とのメールやりとりを表示したい場合に使用します。

1日のメール送信件数の上限について

Zoho CRMでは、1日に送信できるメールの件数に制限があります。個別メール送信と一括メール送信が可能です。ご利用のプランに応じて以下の制限が適用されます。

1日のメール送信件数は、組織のタイムゾーンに応じて計上されます。

個別メール送信

無料プラン	有料プラン
1日あたりのメール送信件数上限 50 x 有効なユーザーの合計数 最大4ユーザー 12:00AMから11:59PM (組織のタイムゾーン) までを1日として計算されます。	1日あたりのメール送信件数上限 300 x 有効なユーザーの合計数 12:00AMから11:59PM (組織のタイムゾーン) までを1日として計算されます。

一括メール送信

スタンダード	プロフェッショナル	エンタープライズ
250通/日	500通/日	1000通/日

※ 1日あたりのメール送信件数には、**自動メール送信**、**一括メール送信**の他、**予約**、**マクロ**による有効な一括メール送信件数が含まれます。

※ 1日あたり2,250件まで一括メール送信件数の上限を増やせます。(別途費用) 一括メール送信件数の上限を増やすには、sales@zoho.jp までお問い合わせください。

あわせて、Zoho CRMの**Zoho Campaigns連携**もご確認ください。Zoho Campaignsのキャンペーン管理では、メール配信の設定、作成、配布、分析が行えます。また、同期機能を利用すると、CRMの見込み客や連絡先をZoho Campaignsに取り込み、メールマガジン、ウェルカムメール、顧客アンケートなどの配信設定とその運用をかんたんに行え、その反応もCRM内でかんたんに追跡できます。



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/>

本文中に記載されている会社、ロゴ、製品の固有名詞は各社の商号、商標または登録商標です。
本ガイドの記載内容は、2019 年 2月28日現在のものです。記載されている内容は変更される場合があります。