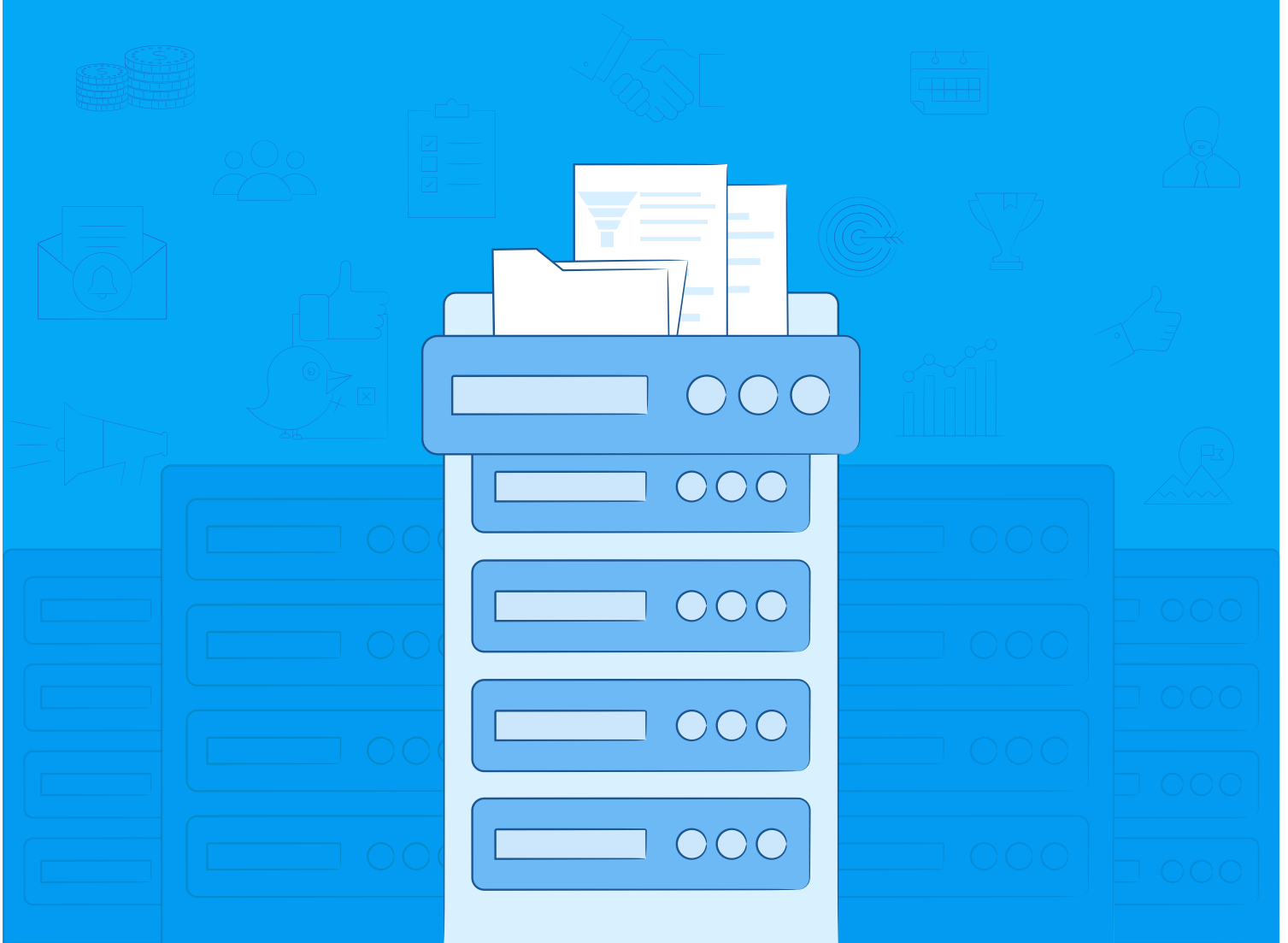


CRMのデータメンテナンスに 役立つ機能5選



ZOHO CRM

目次

• CRMのデータは最新の状態ですか？	3
• 重複レコードの管理	
作成前に重複レコードを排除する	4
重複レコードを統合する	4
• 入力情報の有効性の検証	6
承認プロセスの自動化	7
ビジネスプロセスに合わせた入力規則の設定	8
• 項目のカスタマイズ	
重要な営業情報の入力を必須設定する	9
項目の最大文字数制限を設定する	9
• 入力形式の管理更新	10
• 役職の設定	10

CRMのデータは最新の状態ですか？

CRMの運用において最も大変かつ重要なことは、CRM内のデータを最新の状態に保つことです。データのメンテナンスが不十分になると、不適切な顧客対応や手動でデータを検証する必要性など、さまざまなムダな作業が発生します。

たとえば、顧客データをきちんと確認せず、同じ顧客情報が二重で登録されていたとします。すると、フォローアップコールの活動において、異なる複数の営業担当者に対しコールのタスクが割り当てられ、重複して架電をしてしまう、といった事態を招きます。

また、20%の割引キャンペーンが期間限定で実施されているとします。一部の営業担当者はこのキャンペーンを正確に把握できておらず、適用対象ではない商品に割引を実施してしまったり、顧客への案内が漏れるといった事態も発生するでしょう。各営業担当者に細かく指示するには手間と時間を要し、100%正しく実施されるようコントロールすることは困難です。しかし、こうした対応ミスは、のちに大きな問題へとつながる可能性もあります。

CRMのデータが不正確、不完全な状態だと、営業・マーケティングのパフォーマンスを低下させる要因となります。従って、CRM上のデータはメールアドレスや担当者の変更などの情報をはじめ、データの重複を許さず、一人一人に合わせて適切な活動を行えるように整備する必要があります。

本書では、重複レコードの管理やデータの検証、項目のカスタマイズ、入力形式の管理、役職ベースの権限管理を理解し、CRM上のデータを最適な状態に維持する効果的な方法を紹介します。



重複レコードの管理



CRMデータの検証



項目のカスタマイズ



入力形式の管理



役職ベースの権限管理

重複レコードの管理

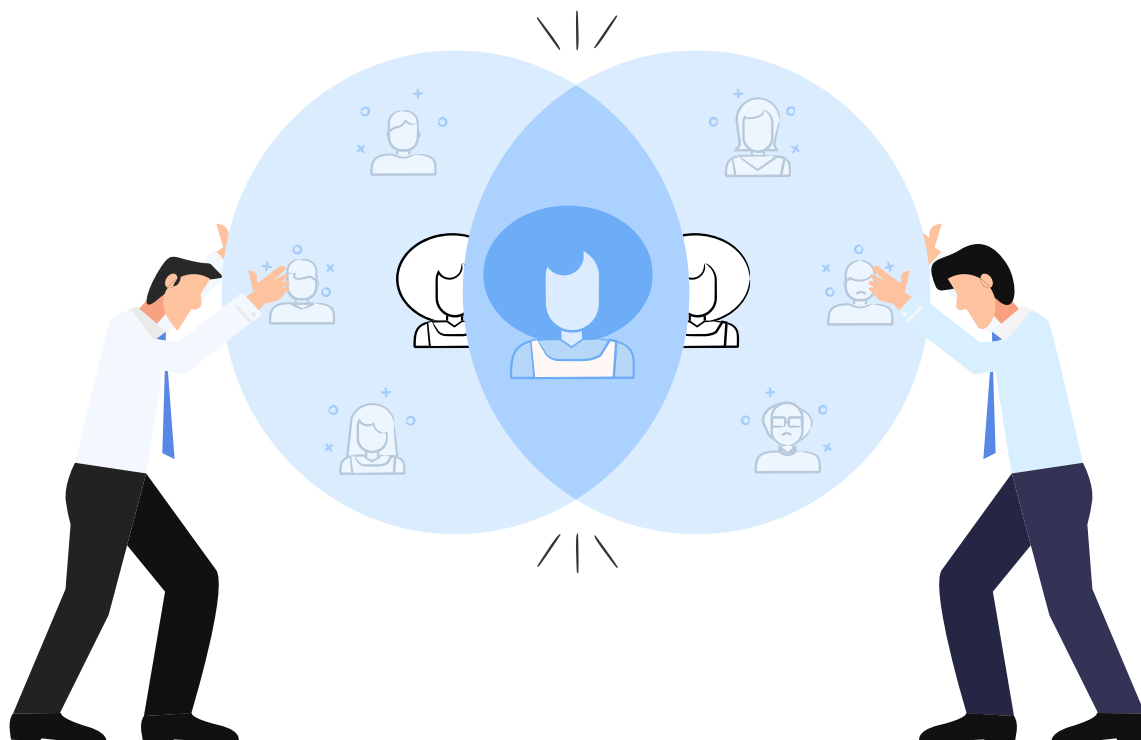
Zoho CRMにはレコードの重複を未然に防ぐ機能が搭載されています。

作成前に重複レコードを排除する:

Zoho CRMは、特定の項目を「一意の項目」としてマークし、データ作成時に該当項目をチェックすることで、重複レコードの保存を防止します。

たとえば、電話番号を一意の項目とし、「重複する値を許可しない」オプションを選択するだけで、同じ電話番号の顧客情報をCRMに保存できないように設定できます。

重複レコードを統合する:



また、一意の項目を設定し重複をさせないように設定したにもかかわらず、レコードの重複が発生していると疑われる場合には、Zoho CRMの重複レコードの統合ツールを使用し既存データ同士を統合しましょう。

重複データの統合ツールは自動的にレコードの重複をスキャンし、検知した際にはマスターレコードの選択を要求します。マスターレコードを選択すると、重複して保存されていた情報が自動的に統合され1レコードとして保存されます。

例:

株式会社ゾマトの田中祐一さんの連絡先データが3つ重複して保存されていたとします。3つのレコードすべてが同じ値を持つ場合、CRMは自動的に重複データを排除します。

ただし、田中祐一さんの連絡先に異なる電話番号がある場合は、システム側で正しい電話番号を識別できないため、どの電話番号を統合後のデータに残すか選択する必要があります。

「類似データの検索と統合」機能と「重複データの一括検索と統合」機能の違い

類似データの検索と統合	重複データの一括検索と統合
<p>概要: 特定レコードの重複を検索する際に使用します。</p> <p>例: 田中祐一さんのレコードが複数存在しており、それを検索し統合したいときに使用します。</p>	<p>概要: 特定の項目に基づき重複チェックを実行する際に使用します。特定の項目に対し重複チェックを実行し、重複データを検出します。この機能を定期的に行うことで、CRMデータベースの重複を排除し、クリーンな状態を維持できます。</p> <p>例: メールアドレスなどの特定項目を基準として、重複データを検索します。</p>

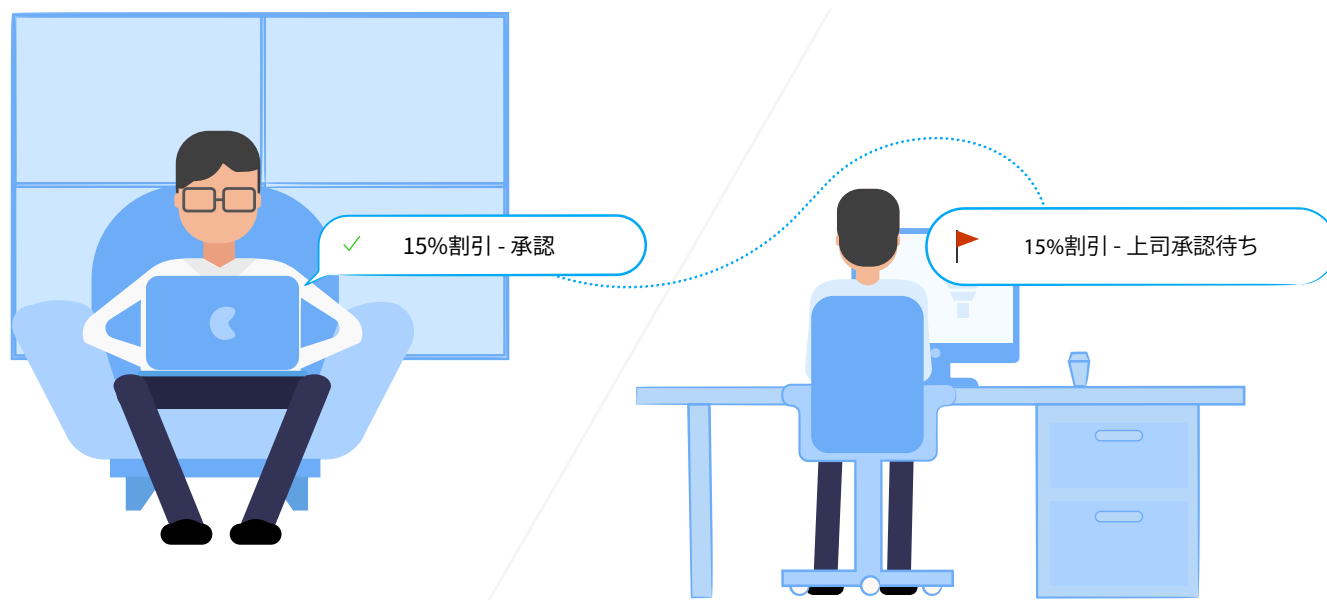
類似データの検索と統合	重複データの一括検索と統合
<p>使用方法: 特定レコードの詳細ページへ移動し、[類似データの検索と統合]をクリックします。</p>	<p>使用方法: タブのリストビューへ移動し、[重複データの一括検索と統合]をクリックします。マークする項目を指定し、検索と統合の処理を実行します。</p>
<p>データの完全な重複があった場合は自動的に統合されます。</p> <p>それぞれのデータの項目に異なる値がある場合は、手動で正しいデータを選択する必要があります。</p> <p>選択されたマスターレコードを基準にデータの統合処理が行われます。</p> <p>例: 同じ名前の会社名で電話番号の異なるデータが2つある場合は、手動で解決する必要があります。</p>	

入力情報の有効性の検証

重複を排除することも大事ですが、CRMで誤った入力が行われないう未然に防ぐ対策も重要です。

Zoho CRMには、入力情報の有効性を担保するため、プロセスの設定、アクセス制限、特定の操作を行った際の承認プロセスの自動化などさまざまな機能が搭載されています。

承認プロセスの自動化



営業マネージャーはすべての情報を確認する時間ではなく、確認が必要なのは見積もりの割引適用などの特定の情報のみです。

そして、営業担当者が赤字につながるような割引を適用しようとした際には速やかに指示する必要があります。

Zoho CRMなら、上司への報告や承認が必要な活動に対しあらかじめルールを設定しておくだけで、該当する場合のみ自動的に通知します。

たとえば、ある商談で25%を超える割引を入力した場合、該当のデータは即座にロックされ、自動的に上司へ通知されます。「ロックされている」とは、承認されるまではそのデータに対し一切のアクションができない状態を指します。承認権限を持つ人が内容を確認し、商談の処理を「承認」すれば、CRMに編集可能なデータとしてロックが解除されます。

また、メールの送信や項目の更新、Webベースの認証の開始、Webフックとカスタム関数などいくつかのアクションに承認を設定できます。

つまり、Zoho CRMはワークフローの処理を設定するだけで、自動的に入力情報の有効性を保つことが可能なのです。

ビジネスプロセスに合わせた入力規則の設定



CRMにデータを登録する際に、すべての項目を一度に入力できないことがあります。ちょっとしたアクションを行えば項目を確実に埋めていくことが可能です。たとえば、見込み客を登録している時に、「興味のある商品」の項目が表示されます。分からない時は架電し、ヒアリングすることで項目を入力できます。また、商談の割引項目を入力するには一度、上司に相談すれば良いでしょう。

この作業では、いくつかのプロセスに沿って業務が進められています。

こうした営業プロセスをシナリオとして定義しCRM上で設定すれば、プロセスの各段階で必要な情報をCRMへ入力するよう要求できます。プロセスが進むにつれ、必要な情報が増え、すべてのプロセスが終了するとデータは正確かつ有効な情報となります。

Zoho CRMは、Blueprint (ブループリント) 機能を使用し、プロセスの設計図を体系的に設計し、管理できます。

Blueprintでできることは以下です：

- プロセスすべての段階を定義し、各段階に適切な担当者に関連付ける
- プロセスの実行を通じ、チームの活動を正しく導く
- 重要な情報の入力を要求し、有効性を検証する
- ルーチンワーク (繰り返しの業務) を自動化する

項目のカスタマイズ

以下の設定に基づき、項目をカスタマイズできます。

- 必須入力を設定して、重要な情報の入力を義務付ける
- 項目に入力可能な文字数を制限する

重要な営業情報の入力を必須設定する

CRMの顧客情報には多くの入力項目があり、重要な情報の未入力を防ぐ必要があります。たとえば、契約書や請求書を顧客へ送付しようとした時に、顧客の住所情報が入力されていない場合は、その都度確認をしなければならず、これでは非効率です。

そこで、Zoho CRMで項目をカスタマイズする際に必須入力の設定を行い、入力しないとデータが登録できないように設定しましょう。

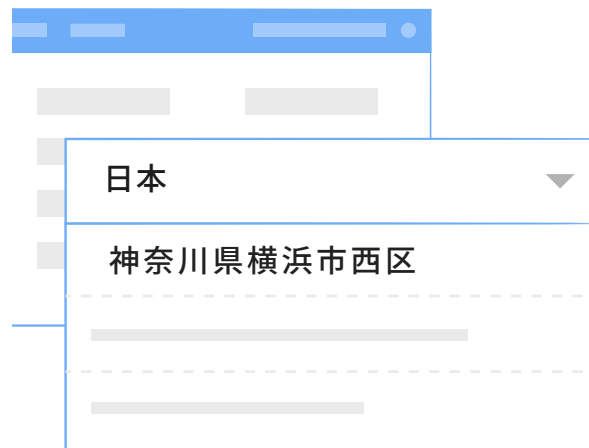
項目の最大文字数の制限を設定する

企業によっては、組織固有の項目（例：8桁の登録番号）を入力する場合があります。その際に間違えて10桁の数字を入力してしまうと、入力情報の整合性が合わなくなってしまいます。

そこで、Zoho CRMで項目をカスタマイズする際に、項目に対し最大文字数や桁数などをあらかじめ設定しましょう。

入力形式の管理

大抵の仕事は自動化できますが、データの品質を
保証するためには、自助努力はやはり必要です。
入力作業を簡単にし、一貫性を維持するための1
つの方法は、入力形式を設定することです。
たとえば、地名を入力する際は、東京、東京都な
ど異なる表記が使用されることがあります。しか
し、正確なレポートを生成するためには、表記の
揺れを排除し、標準化されたフォーマットが必要
になります。



あらかじめ選択項目として設定しておくことで、入力者は選択項目の中から選びデータを入力することが可能になります。



役職の設定

さまざまな担当者が入力するCRM上のデータを
クリーンに維持する一つのベストプラクティスは、
ユーザーとなる各担当者のデータへのアクセス
を制限することです。

ユーザーのアクセス権を制御するため役職を定
義しておきます。

そうすれば、ユーザーは役職に応じて必要なデ
ータのみにアクセスし編集できるよう設定できま
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/>