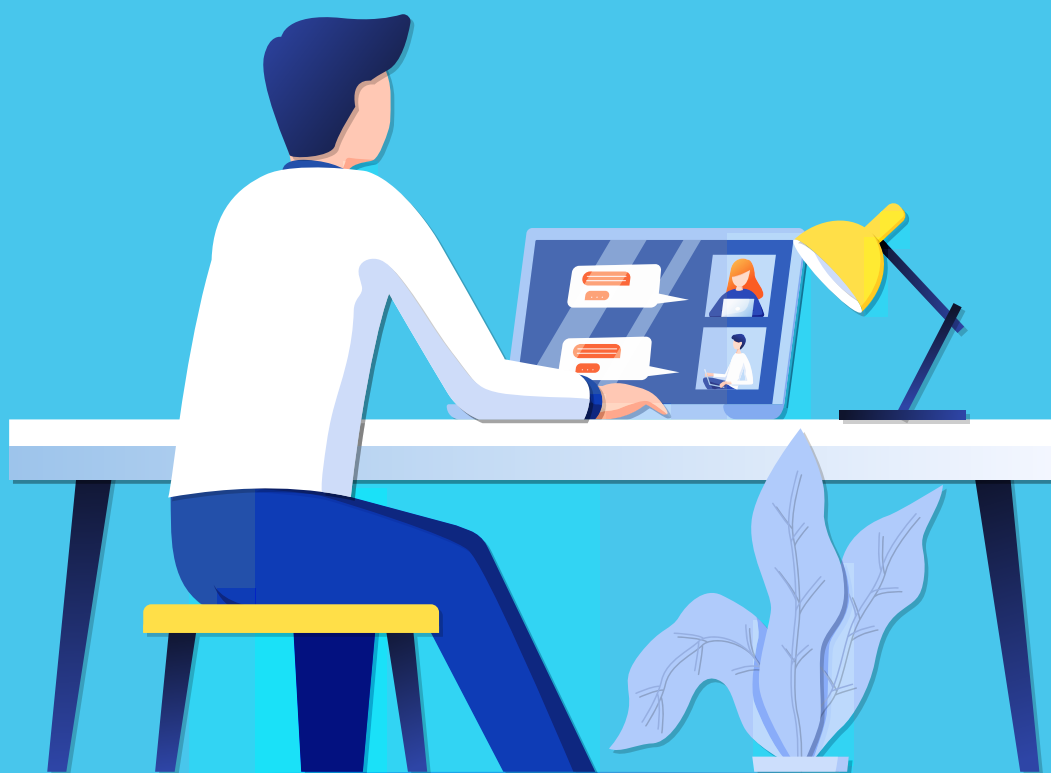




# セールステレワーク 対応マニュアル



[www.zoho.com/jp/crm](http://www.zoho.com/jp/crm)



テレワークは、出社前提であった営業の常識から脱し、感染拡大のリスクを回避しながら営業力を維持、強化することをも可能にする新しい働き方です。従業員を災害やパンデミックなどのリスクから守りつつ営業力を維持するために、営業部門においてもテレワークを導入する企業が増えています。しかし、テレワーク環境をゼロから構築するには、予算・リソースのいずれも不十分である企業は多いでしょう。

## テレワーク環境の構築におけるポイント

テレワーク環境は、営業部門の業務を停滞させず、スピーディーに導入することが求められます。そのため、サーバーなどの物理的なリソースの調達が必要で、短期かつ低コストで構築できるクラウド型のツールを使ったテレワークの推進が昨今の主流となっています。

しかし、すべてのクラウド型ツールがテレワーク環境での利用に適しているわけではありません。テレワークの導入に伴う現場の混乱や業務の停滞を回避するためには、オフィスで行っていた業務をテレワーク環境下でもスムーズに行えるツールを選ばなければなりません。

では、営業部門がテレワーク環境で業務を遂行するにあたり必要となる機能は何でしょうか。一般的に、以下7つの機能がテレワーク環境の構築を実現するツールに求められます。

**顧客管理機能:**顧客の情報、商談履歴などを管理する機能

**タスク管理機能:**日々のタスク管理と時間管理をサポートする機能

**活動報告機能:**商談・タスクの進捗状況などの活動報告を効率化する機能

**見積書・請求書の作成機能:**見積書・請求書をペーパーレスで発行できる機能

**Web会議機能:**打ち合わせや提案、プレゼンテーションをオンラインで実施する機能

**勤怠管理機能:**勤務実績を入力、提出できる機能

**アカウント管理機能:**営業員のアカウント増減を管理できる機能

営業部門のテレワーク化に必要な機能の多くはCRMに搭載されています。Web会議機能や勤怠管理機能など、一部は他のツールが必要ですが、CRMを中心にテレワーク環境を構築することで、時間と労力を最小化できるでしょう。

## テレワーク環境の整備に役立つ「Zoho CRM」の8つの機能

Zoho では、テレワーク環境のスピーディーな構築を後押しする「Zoho CRM」を提供しています。Zoho CRM はコストや初期構築のハードルの低さから、早急にテレワーク環境を整えなければならない場合にもスムーズな導入を可能にしてきました。

### 顧客管理

顧客情報には、基本情報（氏名、会社名、メールアドレスなど）や商談履歴などの関連情報が含まれ、営業活動の土台となる非常に重要な情報です。クラウド型CRM であるZoho CRM は、オンライン環境さえあればどこからでも安全に顧客情報の確認や登録、更新などの業務が行えます。

### 商談管理

商談のステージ（引き合い、提案、受注など）を一元的に管理する機能です。こうした商談における活動情報を一元的なデータベースに集約することで、リモート環境下でも営業担当者の売上予測、案件ごとの受注確度、優先的に対応すべき商談などの把握がスムーズに行えます。

### セールスオートメーション

#### ブループリント機能

フローチャート形式で自社の営業プロセスをCRM に構築できる機能です。これにより、営業担当者それぞれが、「今どのプロセスにいるか」「受注のために次にすべきことは何か」を把握しやすくなり、上司の指示がなくても迅速かつ適切な営業活動を実施できるようになります。

#### ワークフロー機能

ワークフローは、業務の一連の流れに対してルールを設定することで、タスクを自動化する仕組みです。例えば、新規見込み客に対して自動的に担当者を割り当てたり、資料をダウンロードした見込み客に対して案内メールを自動送信するといったことが可能です。この機能により、一連の業務の効率化が進むだけでなく、行うべきタスクの作業漏れの防止にもなります。

## 見積書／請求書の作成

Zoho CRM は、登録された商談情報をもとに見積書や請求書を自動で作成する機能も搭載しています。作成した書類に上司の承認が必要な場合にも、CRM から申請し、ステータス状況を確認できます。承認された書類を顧客にメール送信することで、ペーパーレスを実現しながら適切に運用することが可能です。また、顧客情報と関連付けて管理し、チーム全体に共有できます。Zoho CRM は、登録された商談情報をもとに見積書や請求書を自動で作成する機能も搭載しています。作成した書類に上司の承認が必要な場合にも、CRM から申請し、ステータス状況を確認できます。承認された書類を顧客にメール送信することで、ペーパーレスを実現しながら適切に運用することが可能です。また、顧客情報と関連付けて管理し、チーム全体に共有できます。

## 分析

### レポート機能

CRM 内のデータを元に各種レポートを作成する機能です。「表形式レポート」「要約レポート」「マトリックスレポート」の3形式でレポートを作成でき、「担当者別 商談進捗レポート」や「日報レポート」「営業の訪問数レポート」など、さまざまなレポートを簡単に作成できます。

### ダッシュボード機能

ダッシュボード機能には、販売目標に対する進捗やリード獲得目標に対する進捗、担当者別の販売成績などをパネル形式で複数配置することができます。これにより、目標達成のために設定されたさまざまなKPI指標に対する達成状況をリアルタイムに確認でき、同時にデータ調査・集計の手間も大幅に削減します。

## 電話連携

Zoho CRM とPBXシステムベースの電話システムを連携し、Zoho CRM からの発着信を可能にします。また、発信予定をタスクとして登録し、リマインダーを通知することで、折り返し漏れなどを防止します。

## チームコラボレーション

### カレンダー機能

商談や社内会議など、さまざまな営業関連の予定を管理する機能です。Google カレンダー やMicrosoft 365、Microsoft Outlook など主要なカレンダーツールとCRM のカレンダーを同期させることも可能です。これにより、さまざまな場所で業務をする担当者同士がスムーズに予定を設定、把握できるようになります。

### フィード機能

営業担当者同士のやり取りをフィード (投稿) 形式で、把握・共有する機能です。チーム間の情報共有や進捗報告を効率化することができます。

## セキュリティ

CRM には、個人情報や請求情報など、絶対に漏洩させてはいけない情報が多数含まれています。Zoho CRM は、データの暗号化機能や強固なアカウント認証機能など高いセキュリティ性を実現しています。セキュリティ面でも安心してご利用頂けます。

## Zoho Meeting 連携で、スムーズなオンライン会議を実現

Zoho では、オンラインプレゼンテーション・Web会議ソリューション「Zoho Meeting」を提供しています。Zoho Meeting では、音声通話・動画通話・画面共有などオンライン会議に必要な機能を網羅しています。また、TLS 1.2プロトコルを使用して暗号化しており、セキュリティ面の心配もありません。

### Zoho CRM 連携

Zoho CRM とZoho Meeting の連携機能を設定しておくことで、Zoho CRM に登録した予定からワンクリックでZoho Meeting を起動してオンライン会議を始めることができます。

### モバイルアプリ

Zoho Meeting のiOSアプリやAndroidアプリを使用して、モバイル端末からオンライン会議に参加できます。

## Zoho People でどこからでも勤務実績を入力

クラウド型勤怠管理システム「Zoho People」は、適切な勤怠管理を実現します。出退勤の報告、休暇申請など、テレワーク環境下における勤怠管理の煩雑さ・不正確さを解決しながら、適切な人事管理・評価の実現をサポートします。



自社での活用方法に関するご質問や製品デモのご要望などがございましたら、  
ゾーホージャパン株式会社営業窓口までお気軽にお問い合わせください。

ゾーホージャパン株式会社 営業窓口



0120-007-542



sales@zoho.jp

Zoho、Zoho CRM のロゴマークは Zoho Corporation Pvt. Ltd. の登録商標または商標です。記載されている商品名、各製品名は各社の登録商標または商標です。また、当社製品には他社の著作物が含まれていることがあります。

本冊子の内容は、2025年5月8日現在のものです。本書に記載された仕様、デザイン、その他の内容については、改良のため予告なしに変更される場合があります。