



# セールスの 労働改革マニュアル



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



業績向上と働き方改革の狭間で頭を悩ませていませんか？人材獲得競争が激化する昨今、求職者が注目するのは給与だけではありません。ライフスタイルが多様化する中で、ワークライフバランスやストレスフリーな環境を求める人が増えています。今後、継続的に人材を獲得するためには、報酬の底上げだけでは不十分と言えるでしょう。

本資料では、快適な職場環境を社員に提供するための具体的な方法を紹介します。

## CRM選定の勘所は「使い勝手」「費用対効果」「カスタマイズ性」

CRMの選定では「自社に合った運用が可能か」という観点から、以下3つの「勘所」を意識することをおすすめします。

### 1. 働き方改革関連法とは

生産年齢人口の減少やテクノロジーによる産業構造の変化などをうけ、人々の働き方に対する考え方が変化しています。一方、収入や昇進よりも、ストレスの軽さやプライベートの充実を支持する考え方が台頭していることも見逃せません。こういった流れを受け、官民一体となった働き方改革が推進されていることは、既にご存知のとおりです。以下は、政府による「働き方改革関連法」の概要です。

#### 働き方改革関連法の主要8項目

1. 残業時間の罰則付き上限規制
2. 有給休暇5日取得の義務化
3. 勤務間インターバルの努力義務
4. 割増賃金率の中小企業猶予措置廃止
5. 産業医の機能強化
6. 同一労働、同一賃金の原則適用
7. 高度プロフェッショナル制度創設
8. フレックスタイム制の見直し

このように働き方改革法案には、「時間外労働を削減し」「社員の健康に配慮し」「仕事と私生活のバランスを良好に保つ」という目的があるといえるでしょう。ちなみに、上記8項目のうち、大企業については6以外の全項目が実施されはじめました。また、中小企業については、1、4、6について2021～2023年をめどに実施が予定されています。※2019年9月時点

## 全企業の5割、中小企業の3割 ～急速に広まる働き方改革への取り組み～

また、これら働き方改革法案に対応するため、何らかの取り組みを行っている企業は徐々に増え続けています。ある調査によれば、全体では半数、中小企業では3割に迫るという結果が出ています。

- 2019年時点で「働き方改革に取り組んでいる」と回答した企業は前年比10.4ポイント増の49.3%
- 従業員1,000人以上の規模では74.5%が、100人未満の規模でも30%の企業が何らかの取り組みを行っている
- 特に中小企業では、前年比12.8ポイント増と、急速に対応が進んでいる

参考：株式会社NTTデータ経営研究所 働き方改革2019

今後は、企業規模を問わず働き方改革への対応が進むと考えると間違いのないでしょう。それに伴い、働く人の「働きやすさ」に対する見方も厳しいものなるかもしれません。しかし、それまで培ってきた業務プロセスや企業風土を変えるには、相応のコストがかかります。そこで、実際に働き方改革を進めるうえで発生しがちな問題について、整理していきます。

## 2. 働き方改革で発生しがちな営業部門の課題と対応策

ここでは、営業部門で働き方改革を推進した場合に発生しがちな問題を想定します。

### 業務効率と生産性の確保

働き方改革法案には、適切な休憩や有給休暇の取得が盛り込まれています。これらに対応することでストレス軽減やワークライフバランスの確立が進むと考えられているからです。しかし、単に休暇や休憩を増やただけでは、業務の質が落ちてしまう可能性があります。例えば、担当者不在の時間が長く、顧客とのコミュニケーションが滞れば、顧客との信頼関係が低下したり、商談成立の機会を逸してしまったりするわけです。そのため、「いかに業務の質を落とさずに生産性を保つか」といった視点が必要になるといえます。

### 情報共有・連携力の低下

休憩時間や休暇が増えれば、単純に「社員同士が顔を合わせる機会」が減る傾向にあります。とくに時短勤務やフレックスタイム、在宅勤務が増えるとなれば、オフィスに全員が揃うチャンスは少なくなるでしょう。このことが、そのまま情報共有の不備や連携力の低下につながるとも考えられます。

## 残業を前提とした定型業務の存在

営業部門には、「帰社後に遂行すべき業務」が複数あります。その一例が「見積書や報告書の作成」といった定型業務です。これらは、残業を前提として進められることもあるため、残業時間の削減が業務を圧迫してしまうリスクがあります。

## 課題への対応策

上記のような課題を解決するためには、次のような施策が必要です。

- 人手の確保とワークライフバランスの両立(在宅勤務者の活用など)
- 在宅勤務や外出先からのデータアクセス時のセキュリティ
- 業務効率の向上(特に報告、承認、決済など事務処理の自動化)

こういった施策を推し進めるには、業務プロセスの見直しだけでは不十分と言えます。そこで、自動化や効率化機能を持ったITソリューションの活用が必要となるのです。

## 3.働き方改革の課題を解決するZoho CRMの機能

Zoho CRMでは、働き方改革で発生しがちな課題に対応可能な、自動化・効率化機能を多数実装しています。

### 時間的・空間的制約を取り払うモバイルアプリ

Zoho CRMモバイルアプリは、営業担当者をサポートする多機能型アプリです。営業活動の進捗や顧客エンゲージメント、チーム全体のパフォーマンスなどをリアルタイムに把握できます。また、移動中や外出先から近くの見込み客を特定し、商談の機会成立を目指すことも可能です。さらに商談後は、商談の相手と情報をチーム内で共有できるようになります。時間や場所を問わずに営業活動を進められることから、在宅勤務やサテライトオフィス勤務が促進され、人手の確保とワークライフバランスの両立に役立てられるでしょう。

### 在宅勤務や外出先からのアクセス時の強固なセキュリティ

Zoho CRMでは、最先端のセキュリティシステムによってCRMへのアクセスを制御できます。また、暗号化、監査ログ、IP制限、2要素認証などの機能でさまざまなデータを保護し、許可されたユーザーのみがデータにアクセスできるようになります。時間と場所に縛られない働き方でもセキュリティリスクを低減しつつ、安全かつ強固な業務基盤の構築が可能です。

## 柔軟かつ詳細な権限管理

セキュリティの確保には、役職や担当者に対する細かな権限付与が欠かせません。Zoho CRMには組織内の階層に従って適切な権限が付与されるよう、柔軟かつ詳細な権限コントロール機能が搭載されています。顧客情報や機密性の高い社外秘情報を適切に運用しつつ、業務の進行をサポートします。

権限名	統括部長			
権限の詳細	この権限はすべてのデータを閲覧可能。			
タブレベルの権限				
タブ	タブの表示	表示	作成	編集
ホーム	✓			
見込み客	✓	✓	✓	✓
取引先	✓	✓	✓	✓
連絡先	✓	✓	✓	✓
商談	✓	✓	✓	✓
活動	✓	✓	✓	✓
商品	✓	✓	✓	✓
キャンペーン	✓	✓	✓	✓

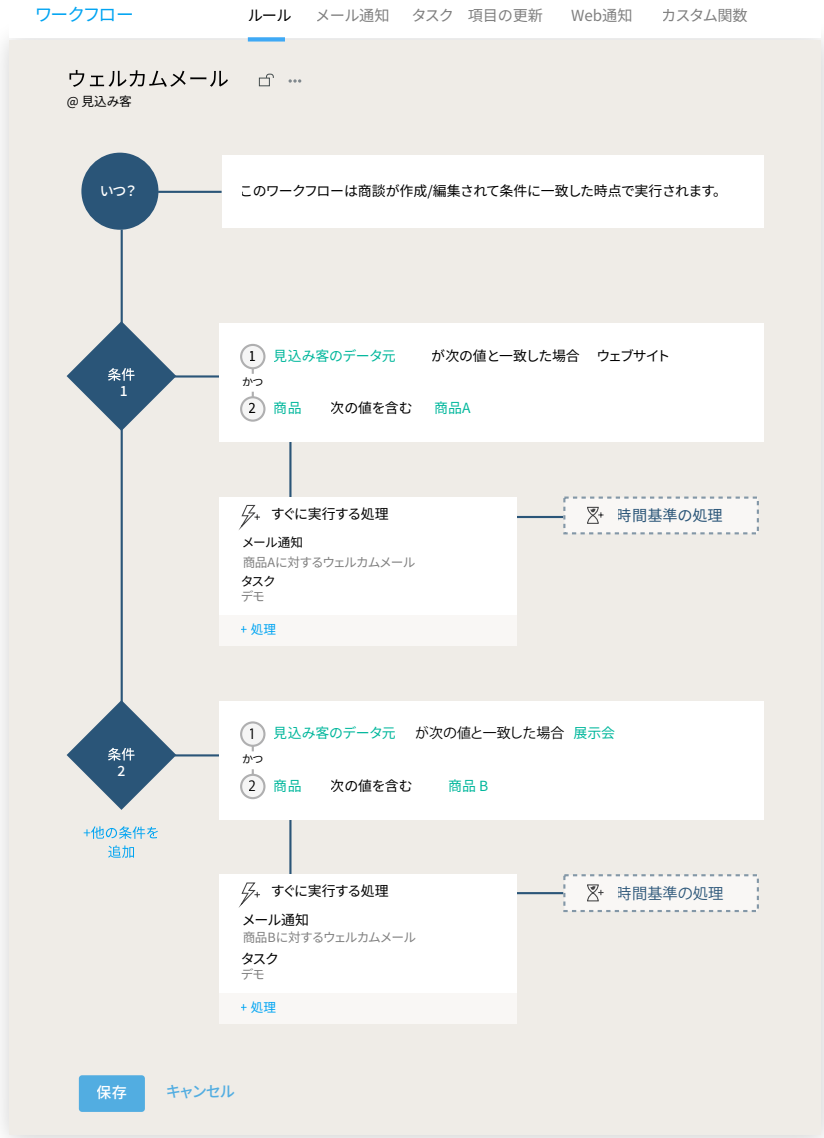
## 業務効率の向上を促すスムーズな情報共有

同一のオフィスに在籍していなくても、スムーズに情報共有が行える機能がZoho CRMには実装されています。商談成立の情報をCRM上で共有したり、関係者同士が会話できるグループを作成したりといった機能です。また、ファイル共有やカレンダーによるスケジュール共有、商談の進捗共有も可能です。いつ、どこからでも、チームで何が起きているかを明確に把握できるのです。

営業部	日	週	月
	3月 26日 - 4月 1日, 2019		
	月曜日 26	火曜日 27	水曜日 28
佐藤 和歌子 2の予定	09:00 展示会アテンド	13:00 セミナー登壇	終了 : 12:00
塚方 太郎 8の予定	10:00 ミーティング 11:00 幹部定例 12:00 チーム会議	09:00 顧客訪問 14:00 営業定例	09:00 部下面談 13:00 ミーティング 17:00 顧客訪問→帰宅
北原 興毅 5の予定	09:00 ヒアリングコール 10:30 チーム研修	10:00 フォローアップコール 14:00 営業定例	10:00 フォローアップコール

## ワークフロー自動化

営業部門では、担当者の作成した提案書や見積書に対して、上長の決済・承認などを必要とする場合がほとんどです。これらのワークフローを自動化できれば、大幅な業務負荷の軽減につながるでしょう。Zoho CRMでは、常日頃発生する報告・決済・承認作業をルール化できます。細かな条件を付与してカスタマイズすることも可能です。



本資料では、働き方改革法案の概要や企業の取り組み状況、営業部門で発生しがちな課題について解説してきました。働き方改革の推進においては、従業員の負荷を軽減しつつ、いかに業務の質を向上させるかといった視点が重要です。また、ルールの整備のみならず、ルールを下支えするソリューションの導入が必要だといえます。本資料で紹介したようなCRMの機能を活用し、安価で効率よく、快適な職場環境の実現を目指してみたいかがででしょうか。



15日間無料でお試しいただけます。

[登録はこちら](#)

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](mailto: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。