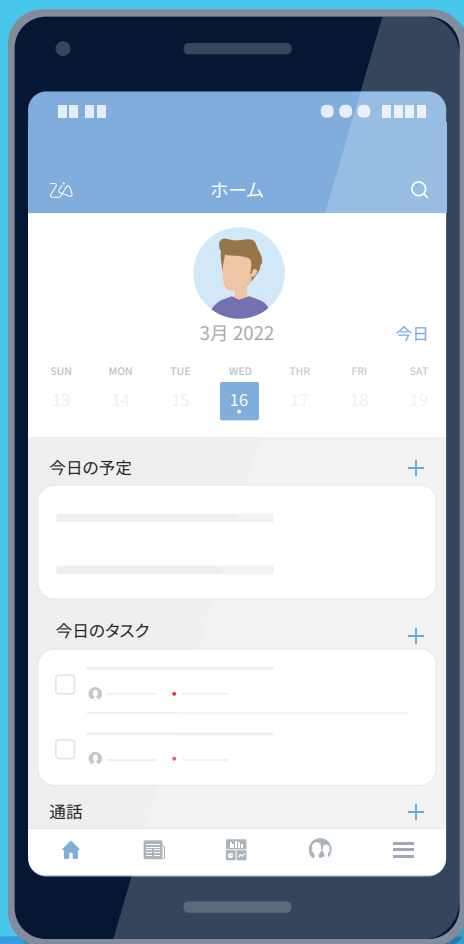


手のひらサイズの どこでもCRM



CRM/SFAは、顧客・商談・販売情報を蓄積し営業活動を行う基幹システムであり、営業活動の効率化・可視化・販売促進を支援するシステムです。未だパソコン端末からの利用が一般とされるCRM/SFAシステムですが、時代の変化に合わせ進化しています。

限られた時間の中で効率的な営業活動を実現するためには、外出先での業務も効率化する必要があります。移動の多い営業担当者にとって、CRM/SFAはパソコン端末からのアクセスだけでなく、モバイル端末からのアクセスを想定したシステムであることが必須要件となります。そこで誕生したのがモバイルCRMです。

この資料では、モバイルCRMとは何か、またモバイルCRMが与えるメリットと無料で使えるZoho CRMのモバイルアプリの特徴と機能について解説します。

モバイルCRMとは

- ✔ モバイルCRMとは、スマートフォンやiPadをはじめとしたモバイル端末を使ったCRM/SFAシステムのことであり、モバイルブラウザ版とモバイルアプリ版の2種類に分類されます。
- ✔ モバイルブラウザ版は、パソコンブラウザで利用できるほぼすべての機能にアクセスできる一方、動作速度がネットワークに影響されるデメリットがあります。
- ✔ モバイルアプリ版の場合は、アプリ本体にデータメモリを残すことでネットワークがオフライン状態でも利用できる一方、利用できる機能は制限されます。
- ✔ どちらのモバイルCRMも片手サイズで利用できることから、外出の多い営業担当者にとって利用効果の高いビジネスソリューションとして注目されています。



総務省の平成30年版情報通信白書によると、「モバイル端末全体」及び「パソコン」の世帯保有率はそれぞれ**94.8%**、**72.5%**となっており、モバイル端末全体の内数である「スマートフォン」は**75.1%**と「パソコン」の世帯保有率を上回りました。

このことから、スマートフォン端末を活用した業務の効率化は日本のビジネス市場においても必須事項となることは明らかです。

モバイルCRMが解決する営業担当者の5つの課題

営業担当者一人ひとりの営業パフォーマンスを向上させることで、売り上げアップにつながります。ここで直面する営業担当者の大きな課題は、「業務の効率化」と「状況の可視化」です。既存のお客さまのフォローから見積・請求書や提案書の作成、納品調整など、営業担当者にはこなすべきタスクがたくさんあります。そのため、営業担当者のムダを無くし、効率的に動ける仕組みづくりが欠かせません。

1 オフィスに戻ってデータ入力するのが大変

外出の多い営業担当者にとって、営業日報、案件リストやお客さま情報リストなど、日々の営業活動に関わるさまざまな記録を更新し、会社に状況を報告することも重要な仕事のひとつです。一方で、営業担当者に対し同じような情報を二重三重も入力するよう求めている企業がまだまだ多く存在します。

入力に手間がかかれば、当然まとまった時間を確保する必要があり、情報の更新までに時間を要し、また商談から時間が経過していくに連れて記憶が曖昧となります。モバイルCRMを利用することで、こうした顧客情報のデータベースにスマートフォンからかんたんにアクセスし編集できるようになります。

場所を選ばず必要な情報をサッと更新できるため、こうした課題を一気に解消させ業務の効率化を実現します。

2 外出先からデータが確認できない

営業担当者が扱う顧客情報は機密性が高く、データとしての持ち出しを制限する企業も多く存在します。一方で、1日に複数の客先を訪問する営業担当者は、どの商品に興味があるのか、どのような課題を抱えているのかなど事前ヒアリングの内容をメモし訪問先をまわっています。これでは本来の情報保護の意図とは真逆の実態となりリスクが高まります。また、突然の訪問依頼に対応することも難しくなります。

モバイルCRMを利用することで、情報セキュリティを確保しながらどこからでもかんたんに顧客情報にアクセスできます。訪問先に向かう道中で顧客情報をチェックし、時間をかけずにかつ十分な情報に基づく営業活動が実現できるため、パフォーマンスの向上にもつながります。

3 **メンバー同士の活動状況が分からない**

チームのメンバーはそれぞれに訪問先への営業アプローチを行っており、すべてのメンバーが揃って会話できるのは社内会議の機会などに限られます。これで情報やノウハウの共有が活発に行われず、チームでのコラボレーションも生まれません。

モバイルCRMでは、各メンバーの活動状況をリアルタイムに通知することで、かんたんに状況を共有できます。また、状況が全員にすぐ見えるようになるため、営担当者のモチベーションアップにもつながります。

4 **顧客からの連絡に対するレスポンスが遅い**

顧客からのメールや不在着信などへの対応時間を短くすることは、顧客満足度の向上につながります。モバイルCRMではメールや電話、SNSなどあらゆるチャネルを通じた連絡を一元的に管理し、即座に通知します。これにより連絡までのタイムラグを大幅に削減できるようになります。

また、モバイルCRMで顧客情報を確認しながら返答ができるため、オフィスで行った場合のやりとりと同じレベルでの対応品質が確保できます。

5 **事務処理時間が多い**

打ち合わせの御礼、見積・請求書の作成、提案書の作成、割引の上司申請、製品・サービスに対する質問への回答など、客先訪問を実施するとさまざまなタスクが発生します。次の訪問までの時間にこうしたタスクを処理し、次の商談に臨むことが最適ですが、実際には思い通りに進めることは難しく、「あとで処理する業務」としてストックされていきます。

CRM/SFAを利用するメリットとして、こうした業務の自動化が挙げられます。例えば、商談のステージを訪問完了に変更するだけで自動的に御礼メールを送信したり、割引の登録を行うと同時に社内の承認プロセスを自動で開始するなど、事務にかかる時間を大幅に削減できます。こうした処理はCRMに登録された情報に基づき行われます。そのため、モバイルCRMからCRM/SFAシステムの情報を更新するだけで、自動的にタスクを処理することが可能となります。



Zoho CRM モバイルアプリで人気の7つの機能



人気機能 1 予定管理

ZohoCRMに登録された「タスク」「活動」「打ち合わせ招待」「架電」など、さまざまな予定をスマホアプリのホーム画面から一元的に確認できます。また、通知機能を“オン”にすることで、各活動のリマインダーも表示されます。



人気機能 2 ダッシュボード – 状況を常に可視化

チーム別の月次売り上げや商談ステージなど、KPIに対する達成度をリアルタイムに可視化するレポートを表示できます。見込み客や連絡先、商談、商品別などカテゴリー分類することで、必要な情報をスピーディーに確認できます。

*1. 作成したレポートをグラフ化しダッシュボードに集約することで、ビジネス全体の状況を常に把握しながら日々の活動が行えます。



人気機能 3 Near Me (ニア・ミー) – 近くの顧客を表示

マップ機能を利用し、現在地周辺の顧客を表示するのが「Near Me」機能です。顧客訪問時の最短ルートの検索や次の打ち合わせまでの空いた時間で訪問候補をあげ、アポイントをとることも可能です。



人気機能 4 チェックイン – 訪問記録をサッと登録する

打ち合わせ場所にチェックインするだけで、かんたんに訪問記録を登録できます。これにより、営業部長などの管理職はリアルタイムに訪問数や各訪問の所要時間などを把握し、エリアへのメンバー割り当て配分などをかんたんに検討できるようになります。



人気機能 5 オフラインアクセス

地下鉄など電波のないオフライン状態でもデータにアクセスできます。オフライン状態で行われた編集内容は、ネットワークに接続された際にCRMに自動的に送られます。



人気機能 6 メールマグネット – やりとりの一元集約

ZohoCRMのメールマグネット機能は、受信トレイをスキャンし、担当中のお客さまからのメールのみを抽出し、通知します。



人気機能 7 フィード – スムーズに状況を共有

社内の複数メンバーに対し同時かつリアルタイムに情報を共有できます。コメントに"@"をつけて直接メンバーをメンションすることで、より確実に情報を共有することができます。他のメンバーの進捗状況を確認するだけでなく、コメントを登録したり、自分の進捗を投稿することで、積極的なチーム共有とコラボレーションを実現します。

*1. 折れ線グラフ、ヒートマップ、グループ化の複数設置、y軸の複数設置、y軸の基準線を除く。

Zoho CRMモバイルアプリの機能一覧

Zoho CRMのモバイルアプリは、ブラウザ版を単に小型化しただけでなく、外出先からの活動に特化して設計されています

見込み客	連絡先	取引先	商談
予定	通話	商品	活動
仕入先	価格表	見積書	発注書
ダッシュボード	カスタムタブ※最大15タブまで		

モバイルアプリ用機能

基本機能	概要	 iPhone/iPad	 Android
スポットライト検索	モバイル端末のホーム画面からのCRMデータを検索できます。	✓	
プロアクティブ提案	GoogleMapなどを開いた際に、ZohoCRMモバイルアプリでチェックしていた情報をもとに住所情報などを表示します。	✓	
発信者通知	ZohoCRMの見込み客・連絡先などの情報を電話の発信者として表示します。	✓	✓
3Dタッチ	ホームボタンを押し込んだ時のアクションを設定できます。	✓	
機能へのショートカット	見込み客/連絡先タブへのショートカットアイコンをホーム画面に設置します。		✓
振動フィードバック	顧客情報のスクロール中などに確認すべき重要な情報が表示されると振動で知らせます。	✓	
ハプティックフィードバック	ハプティックフィードバック機能を使用し、タスクの完了や営業のチェックインなどのアクションをアラート通知します。	✓	
SMS送信	SMSメッセージを送信します。	✓	✓
発信	電話をかけます。	✓	✓
通話記録	発信履歴をCRMに記録します。	✓	✓

基本機能	概要	🍏 iPhone/iPad	🤖 Android
地図	顧客の住所を地図で表示し、ルート案内を提示します。	✓	✓
Near me	現在地情報をもとに近くの見込み客・顧客を表示します。	✓	✓
チェックイン	チェックイン機能を利用し訪問記録を残します。	✓	✓
音声メモ	会議内容やタスク、指示などを音声録音し、メモとして記録します。	✓	✓
データの関連付け	見込み客・連絡先などのデータに関連づけられた架電・タスクなどの活動データをマッピングします。	✓	✓
ファイル添付	モバイル端末から直接、写真などのファイルを添付します。	✓	✓
データ検索	各タブに登録された情報をキーワードで検索します。	✓	✓
スケジュール	月/週単位でスケジュールを表示します。	✓	✓
ウィジェット	タスク登録やカスタムボタンなどを設置し、自社ビジネスプロセスにあわせた機能を追加します。	✓	✓
アプリのロック	Zoho CRMモバイルアプリへのアクセスをPINコードまたは指紋認証で制限します。	✓	✓
スポットライト検索	モバイル端末のホーム画面からのCRMデータを検索できます。	✓	✓

基本機能	概要	 iPhone/iPad	 Android
スポットライト検索	モバイル端末のホーム画面からのCRMデータを検索できます。	✓	
オフラインアクセス	ネットワークのないオフライン状態でも端末にCRMのレコードを記録される為、データの表示・編集が行えます。更新情報はネットワーク回復時に自動的にCRMアカウントと同期されます。	✓	✓
アプリのショートカット	iPhoneのフォースタッチ機能を使用し、ホーム画面から直接アプリを起動します。	✓	
Siriショートカット	Siri機能を使用し、今月のタスクや商談、ダッシュボードなどを表示します。また、Siri にリマインダーを作成するよう指示します。	✓	✓
ドラッグアンドドロップ	フォルダ間をドラッグアンドドロップすることで、テキスト、リンク、写真、ファイルなどをアプリ内転送します。	✓	✓
トラブルシューティング・サポート	ご利用中の不明点はcrm@zoho-mobile.comに直接お問い合わせください。(英語対応のみ) ※ Zoho CRM有償プランをご利用中の方は日本語サポートをご利用いただけます。	✓	✓

*モバイルCRMで利用できないタブ:

ドキュメント・キャンペーン・メール・売上予測・連携タブ(Desk、Projectsなど)・セールスインボックス・セールスシグナル・Webタブ・レポート・複数ルックアップで紐付けたタブ・ソーシャル

その他Zoho CRMモバイルアプリの詳細情報は[こちら](#)をご確認ください。



営業は外にいる事が長く、外出先ですぐにお客さまの情報を拾えることが一番便利。空いた時間には、訪問先の周辺の顧客情報を調べて新たな訪問先を探すなどの活用も広がり、業務効率が上がりました。

イー・フォース株式会社
代表取締役 与曾井 陽一 氏

CRM導入に求める要件の一つは、外回り営業が多いためモバイルからでもアクセスできることでした。

株式会社Too
人見周作 氏 / 青柳仁 氏 / 湊谷寿 氏





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

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。