



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



電話対応IT化による 営業改革



本文中に記載されている会社、ロゴ、製品の固有名称は各社の商号、商標または登録商標です。
本ガイドの記載内容は、2025年5月8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。



www.zoho.com/jp/crm

営業対応では、フォローアップや打ち合わせ、顧客からの問い合わせなど、電話でのコミュニケーションが行われるシーンは多々あります。

ある現場では、電話対応が主流でしたが、誰からの電話なのか、また、相手の対応状況などのステータスがわからないまま電話にでなければならず、確認のために早くても2〜3分かかることが定常的になっていました。電話の内容についてメモをとり、その内容をまた別のツールに記録したり、担当者に共有するという一連の流れに5〜6分程度かかり、その間、他の業務はすべてストップしてしまいます。さらに、また別の電話がかかってくることで業務が積み重なり、そのような状態が立て続けに発生すると、やらなければならない業務がどんどんたまっていきます。

昨今、ソーシャルメディアやWeb接客ツールなどのさまざまなコミュニケーションチャンネルが普及する一方で、問い合わせの窓口をメールに一本化する企業も増加傾向にあります。そして、ソフト・ハード・リソースとコストがかかりがちな企業の電話窓口のあり方については、昨今の人材不足も要因となって再検討する時勢にあります。

とはいえ、コミュニケーションのチャンネルが減らされるというこの傾向は、顧客側にとってはマイナスです。電話対応をなくした結果、せっかくのビジネスチャンスを逃しまったという話も珍しくありません。

電話での営業活動で直面する具体的な課題としては以下のようなことがあげられるでしょう。

「コールシステムとは別に顧客情報を管理している」

「属人化しているため担当者がいないと状況把握に時間がかかってしまう」

「担当者の人員を増やせないし、場所も確保できない」

そのほかにもさまざまな課題がありますが、企業はどのように解決していくことができるのでしょうか。

電話での営業活動で直面する具体的な課題としては以下のようなことがあげられるでしょう。

「コールシステムとは別に顧客情報を管理している」

「属人化しているため担当者がいないと状況把握に時間がかかってしまう」

「担当者の人員を増やせないし、場所も確保できない」

そのほかにもさまざまな課題がありますが、企業はどのように解決していくことができるのでしょうか。

「コールセンターシステム」と「PBXプロバイダー」の違いを理解しましょう

まず、電話連携を検討するにあたり利用する電話プロバイダーを「コールセンターシステム」と「PBXプロバイダー」から選定する必要があります。

一般的に電話で顧客からの問い合わせなどを受ける際に、顧客情報や問い合わせ履歴を表示し、コンピューターと電話の機能を統合するシステムをコールセンターシステムといいます（CTIを含めて総称されることがあります）。

PBX (Private Branch eXchange) は、外線と内線電話また内線の電話機同士を接続するための交換機を指し、PBXプロバイダーはそれを提供するプロバイダーサービスを指します。PBXを利用することで数十台以上の複数の外線を1システムとして収容することができるため、たとえば1つの電話番号に対して複数のオペレーターが対応することが可能です。

Zoho CRMの電話連携では、コールセンターシステム、PBXプロバイダー共に利用することができ、どちらもZoho CRM上から電話の機能を利用することができます。

なお、本資料では、以後コールセンターシステムとPBXプロバイダーをまとめて「電話プロバイダー」と呼称します。

今こそ「電話対応」について考えるべき理由

顧客や取引先が電話対応を求める1番の理由は、その速さにあります。問題解決に至る時間は、電話の方が圧倒的にスピーディです。

また、「声」が持つ情報量は多く、コミュニケーションの密度が高くなるため、相手とより良い関係を構築するためには、メールよりも確実に便利な点がいくつもあります。

冒頭で、メール対応に一本化する企業が増加していることも紹介しましたが、一方で、これらのメリットから、ビジネスの成功のカギを握るのは「電話対応」であると見直す企業も出てきています。

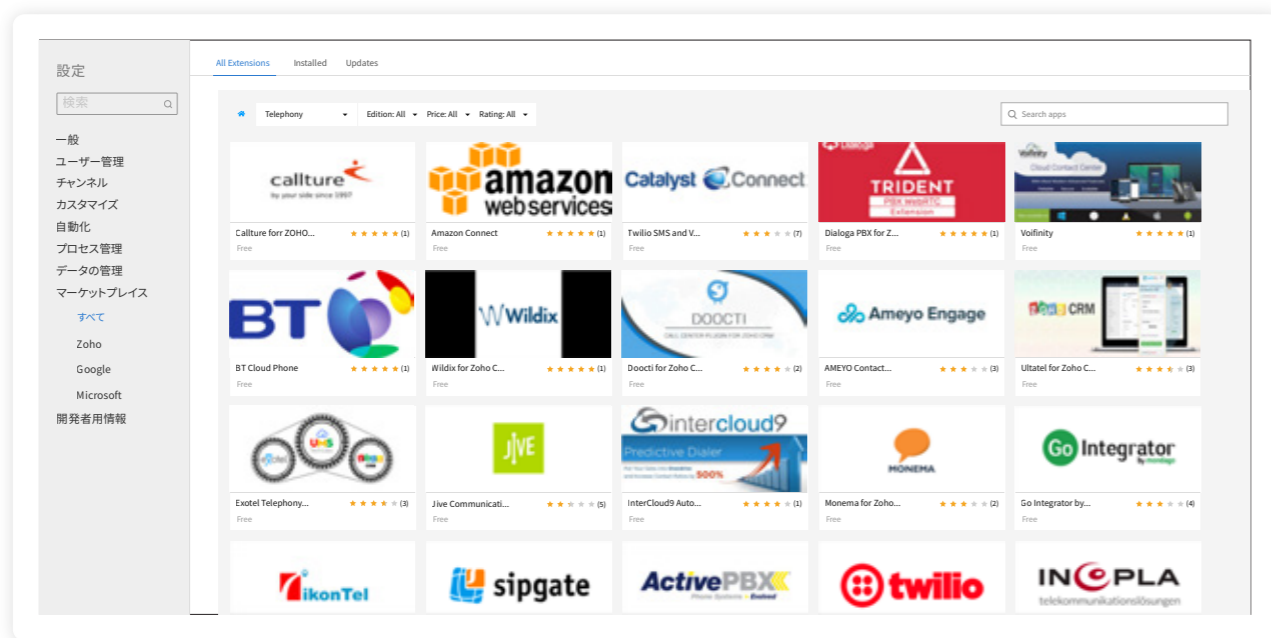
電話窓口をなくす潮流にある今こそ、他にはない価値で類似サービス・商品との差別化をするチャンスです。

80を超える電話プロバイダーがZoho CRMと連携

Zoho CRMでは、世界中の主要な電話プロバイダーとの連携サービスを提供しています。連携に必要な設定手順もいたって簡単です。

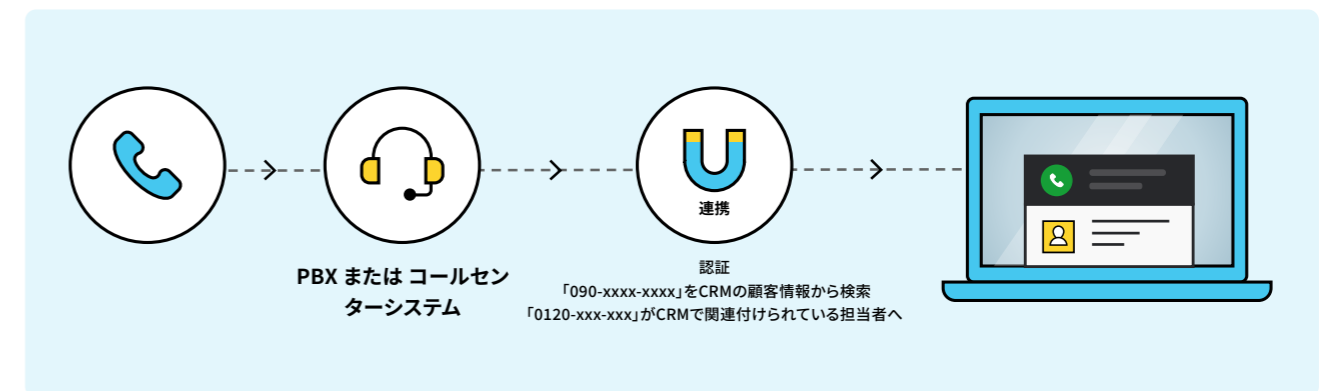
Zoho では、各種サービスとの連携を提供するサービスプラットフォーム「Zoho Marketplace」を提供しており、電話連携もここからお選びいただけます。

Zoho CRMの設定画面から Marketplace にアクセスし、連携したい電話プロバイダーを選択して有効にし、認証情報や発信・受信の電話番号を登録するだけです。この設定は、Zoho CRMからはもちろん連携する電話プロバイダー側から行うこともできます。画面内の案内に従うだけで設定が完了するため、専門的な知識がなくてもスムーズに設定することが可能です。電話連携の設定が完了したら、すぐにZoho CRMの画面から電話での営業活動を開始できるようになります。電話対応において企業が抱えるさまざまな課題がこの数ステップの設定で驚くほど改善されることでしょう。

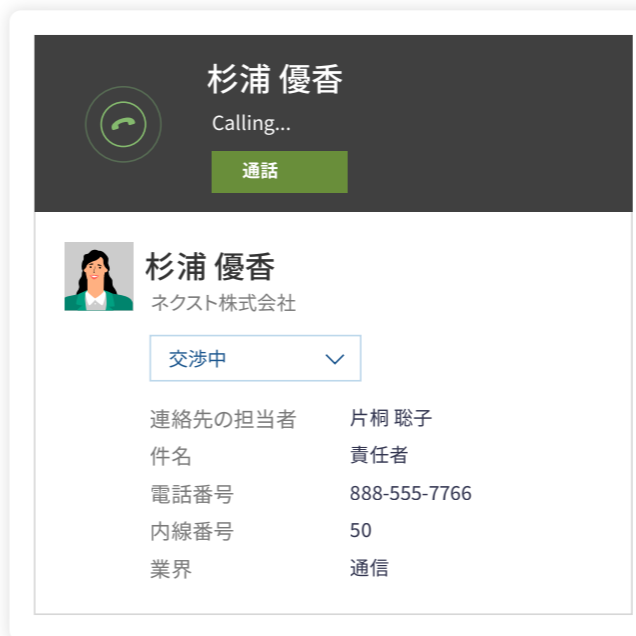


Zoho CRMの電話連携のしくみ

Zoho CRMの電話連携は、CTI (Computer Telephony Integration) 機能を含んでいます。連携する電話プロバイダーとZoho CRMの認証情報を使用してネットワークとデータの疎通を行うことで、発信用の電話番号と受信した顧客の電話番号に基づいて、Zoho CRMに登録されているユーザーおよび顧客に関連付けて連携します。これにより、以下に紹介するさまざまな顧客管理に伴う業務が効率化されます。



電話連携で実現する業務効率化



Zoho CRMと電話を連携すると、発信と同時に通話のポップアップ画面が表示されます。ポップアップ画面の上部には顧客や取引先の氏名とアイコン、その下にメモの入力フォーム、必要なステータスや登録済みの詳細情報が表示されます。CRM上で業務中でも、ポップアップ画面からワンクリックで開始できます。基本情報を表示した状態で電話対応を開始できるため、担当者は通話をしながらメモなどの情報を入力します。PC画面上で顧客対応の操作が同時進行できるため、電話機を設置する必要もなくなります。

電話対応が抱えるさまざまな課題の多くは、その管理を一元化することで解消されます。

電話の着信と同時に相手を特定し、「誰が、いつ、どのような状況で、どのような案件を対応しているのか」を関連するチームの誰もが一目で把握できるようになることで、状況把握にかかっていた2~3分が短縮されます。さらに、画面に表示される顧客情報のメモランのフォームに追加したり、問い合わせのチケットとしてクリックするだけで登録できるようになるため、対応した内容を記録・共有するためにかかっていた5~6分の対応時間も大幅に短縮されます。

このようにして、電話対応にかかる時間とステップが削減され、いつでもどこでも情報の確認や更新が可能になるため、業務の停滞が防止されます。

通話の詳細を共有・管理・分析

電話の発着信データはZoho CRMに集約され、「活動」として自動的に記録されます。これにより、各営業担当は、それぞれの顧客に対する対応履歴や状況をリアルタイムに把握し、共有することができます。

The screenshot shows a Zoho CRM interface with three main sections: '見込み客/連絡先' (Prospects/Contacts), 'その他' (Others), and 'パートナー' (Partners). The 'パートナー' section is active, showing a call log for '杉浦 優香' (Yuka Sugihara) at 'ネクスト株式会社' (Next Co., Ltd.). The call log includes details such as the contact's name, company, phone number, and the status of the call (calling, in progress, or completed).

活動に記録された通話ログから、次回の電話スケジュールを設定したり、不在着信時に顧客からのボイスメールが録音されていた場合は、それを再生することもできます。なお、不在着信時にはワークフローでメール通知やタスクに追加するよう設定したり、電話スケジュールの設定でリマインダー通知を設定して、対応漏れを防止することもできます。

こうした機能により、情報の共有漏れや連絡漏れなどによる顧客満足度の低下を防ぎ、顧客とのより良い信頼関係を構築できるようになります。また、担当者自身の業務管理が期待できるほか、管理者による状況把握にも役立ちます。

The screenshot shows the 'Call Log' (通話の編集) interface in Zoho CRM. It displays details for a call made to 'ミキ 龜山' (Miki Kameyama) on 2020/02/22 at 02:00 PM. The interface includes fields for '連絡先' (Contact), '件名' (Subject), '通話の目的' (Purpose of Call), '商談' (Sales), '通話の種類' (Call Type), and '通話の開始時刻' (Call Start Time). There are also options to '通話を完了にする' (Mark call as complete) and a 'リマインダー' (Reminder) set for 30 minutes.

電話の発着信の状況はすべてZoho CRMが自動的に記録するため、手動でデータを収集・整理する必要がありません。各担当者が電話対応に消費している時間や、発着信の回数などをレポートとして簡単に可視化できるため、電話対応の管理が効率化され、時間帯や各個人に合わせてリソースを確保することも可能になり、顧客満足度の向上にも貢献できます。

The screenshot shows the 'Call and Email Analysis Report' (メールと通話の分析レポート) in Zoho CRM. It provides a summary of call and email activity over the last 6 months. The summary table shows 92 outgoing emails, 41 incoming emails, and 74 calls. The detailed report shows a breakdown by date, with columns for '送信メール' (Outgoing Email), '受信メール' (Incoming Email), '送信' (Outgoing Call), '応答あり' (Response Received), '応答なし' (No Response), '着信' (Incoming Call), '不在着信' (Missed Call), and '通話の合計時間(分)' (Total Call Time in Minutes).

要約レポート		送信メール	受信メール	送信	応答あり	応答なし	着信	不在着信	通話の合計時間(分)
日付	日	過去6カ月	フィルター	すべて	すべてのメール	すべてのユーザー			
		92	41	74	342	79	63	12	729
詳細レポート		送信メール	受信メール	送信	応答あり	応答なし	着信	不在着信	通話の合計時間(分)
01/20/2019		17	9		42	7	14	0	162
01/19/2019		32	13		37	12	3	1	184
01/18/2019		11	16		28	13	12	1	65
合計		60	38		107	32	29	2	411

日本国内における主要電話プロバイダー3社

Zoho CRMでは80以上の主要電話プロバイダーとの連携が可能ですが、日本国内での主要な電話プロバイダーとの連携状況を以下より確認いただけます。

		Call Connect	 Brekeke PBX for Zoho CRM
サービス利用料金	従量制 発信:¥10/分～ 着信:¥10/分～ • 利用番号の種別により利用料金は異なります。 • AWS無料利用枠対象(詳細はこちらをご確認ください。)	システム利用料金/ 1ライセンス/月 Starter: ¥2,400 Basic: ¥4,600 Pro: ¥8,800 電話回線費用 発信:¥約6/分～ 着信:¥約1/分～ • 利用番号の種別・利用機器により異なります。 • シミュレーターでお支払い料金をシミュレーションすることができます。	基本料金 発信:¥8/3分 着信:¥380/月 • 利用番号の種別により異なる 別途費用 初期費用:¥150,000 システム基本利用料: ¥20,000 1エージェント利用料:¥5,000 コールセンター管理者利用料:¥5,000
既存の電話番号の利用可否	×	○ (指定のITSPゲートウェイ機器を利用)	○ (指定のITSPゲートウェイ機器を利用)
ハードフォン対応	○ (外線転送)	○ (着信転送)	○
ソフトフォン対応	○	○	○
0AB-J番号*での受信	○	○	○
留守番電話	○ (要構築)	×	○
通話録音機能	○	○	○
IVR*機能	○	○	○
電話転送機能	○	○	○

- MNP : 携帯電話ナンバーポータビリティ
- OAB-J番号 : 03などから始まる地域固定電話番号
- IVR : 自動音声応答
- 2020年2月29日 現在
- 追加機能の料金詳細につきましては、各製品の提供元へお問い合わせください。
- Zoho CRMから電話会議機能は利用できません。