



# Zoho CRM<sup>for</sup> Everyone

はじめ方ガイド



## 免責事項

本ドキュメントは、閲覧者の社内でのみ使用することを目的としており、Zoho Corporation Pvt. Ltd. の書面による明確な承諾なしに、外部への配布または外部への配布を目的とした複製を一切禁じます。

CRM for Everyone は現在、早期アクセスの形式で提供されています。申請に基づき、一部のユーザーのみが利用可能です。

[CRM for Everyone へのアクセスを申請する](#)

# 目次

CRM for Everyone 登場の背景 .....	4
CRM for Everyone の使い方 .....	10
チームタブ .....	10
チームスペース .....	11
CRM for Everyone の活用事例 .....	14
CRM for Everyone の設定 .....	32
チームタブの管理者向けの利用ガイド .....	37
CRM for Everyone の操作画面 .....	39

# CRM for Everyone

## 登場の背景 ✨

あらゆるビジネスの究極の目的は、顧客に喜んでもらうこと、つまり顧客満足を実現することです。

ただし、一人の担当者や1部門の努力だけではこれを行うのは困難です。

多くの場合、営業チームと他のチームが連携し、協力することでこの目標を達成できます。

営業チームは、見込み客とのやりとりを主導して、商談に最前線に対応します。しかし、商談をスムーズに運び、受注へと結びつけるには、さまざまなチームとの連携が不可欠です。

例えば、製品のデモを担当するプリセールスチーム、契約書の作成やレビューを担当する法務チーム、魅力的な顧客事例を作成するマーケティングチームなどとの連携です。

このように、さまざまなチームや担当者の力を結集することによって、商談を成約へと導くことができます。「顧客を喜ばせる」責任を負っているのは、営業チームだけではなく、顧客対応に関わるすべてのチームです。そのためには、各チームの業務効率を向上させ、チーム間の連携を強化して顧客体験を向上させるためのシステムが必要です。これが「CRM for Everyone」が誕生した背景です。

**CRM for Everyone** では、顧客対応に関わるすべてのチームが CRM を共同で利用し、チーム間で連携しながら、顧客の体験価値を高めることができます。操作画面は、直感的に利用できるようにデザインされています。また、CRM の管理権限を、組織全体の管理者から各チームの管理者へと分散することで、管理権限の一局集中による組織の管理者の負担を軽減し、各チームが現場のニーズに応じた設定変更が迅速に行えるようになっています。CRM for Everyone によって、「**顧客の役に立ち、顧客を喜ばせる**」という企業の究極の目的に向かって、各チームの力を結集させることが可能になります。

## CRM for Everyone の仕組み

現在の CRM では、すべてのチームのプロセスを設定する権限が組織の管理者に集中しています。データプライバシーの確保やシステム内の秩序維持の観点から見ると、これは当然のことです。しかし、この方法には問題点もあります。管理者に依存することで社内プロセスが遅れ、それが顧客体験に影響を及ぼす可能性があるのです。実際、社内には複数のチームが存在しますが、顧客から見れば1つの会社です。

したがって、各チームが迅速に対応していくことが求められます。

CRM for Everyone では、この課題に2つの角度から取り組んでいます。1つは、**顧客に対応するチームの権限を強化**し、それぞれのチームが自分たちのプロセスを設定・管理できるようにすることです。もう1つは、プロセスを迅速化するために**チーム間の連携を改善**することです。これにより、顧客体験を最大化することができます。

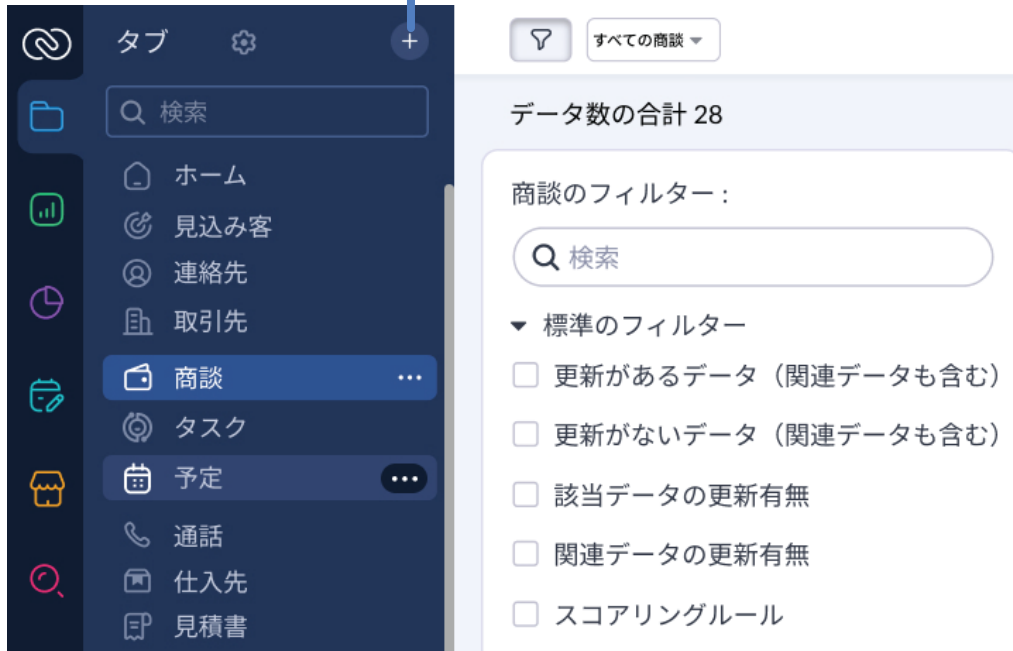
### 現在の CRM

組織による集中管理とチームによる分散管理



## チームの強化

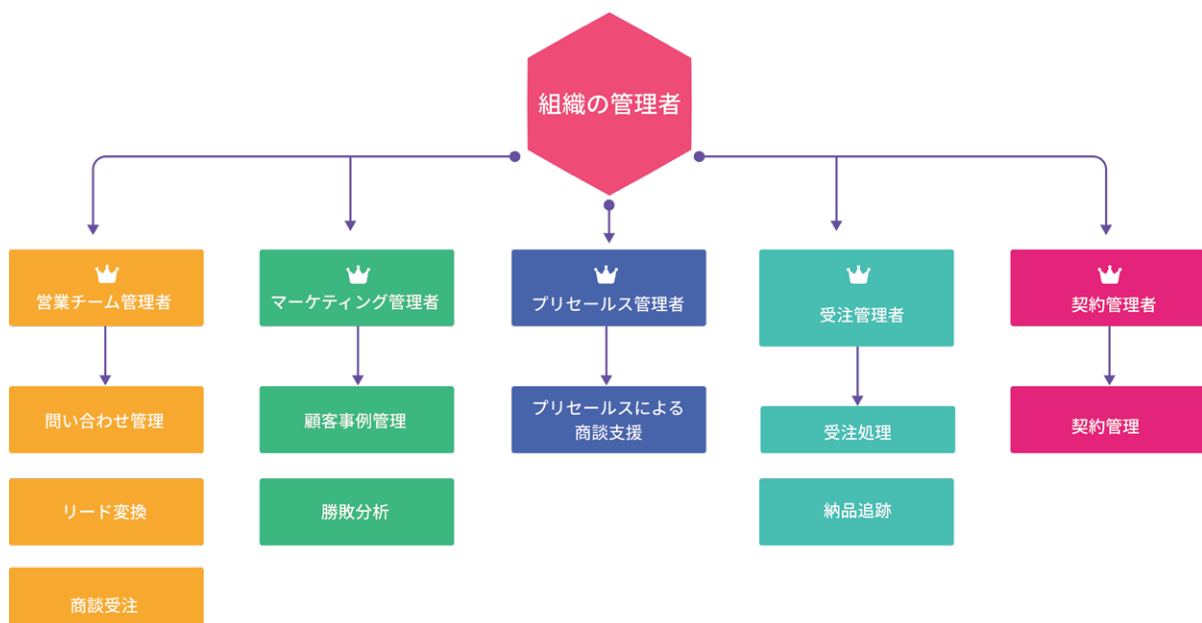
チームタブの導入により、顧客に対応するすべてのチームを CRM に集約し、それぞれのチームのプロセス管理を各チームで行うことが可能です。



組織の管理者は引き続き、組織全体の優先事項に応じて管理を遂行する最高レベルの管理業務を担当します。一方、CRM for Everyone では、チーム独自のタブやプロセスを設定できるチーム管理者と呼ばれる管理者が複数存在することになります。

## CRM for Everyone

組織全体のプロセスは組織で管理し、チームのプロセスは各チームで管理



## 「申請」によりチーム間のスムーズな連携を可能に

営業チームは、しばしば複数のチームと連携しながら業務を進めることが求められます。

あるチームのアウトプットが別のチームのインプットとなります。またその逆の場合もあります。

これは、リレー競技で1つのチームが次のチームにバトンを渡していくのに似ていますが、多くの場合、この「バトンタッチ」はCRMシステムの外で行われます。よくあるのはチャットやメールでのやりとりです。しかし、これでは業務に不整合が生じたり、作業が重複したりして、混乱を招くことがあります。



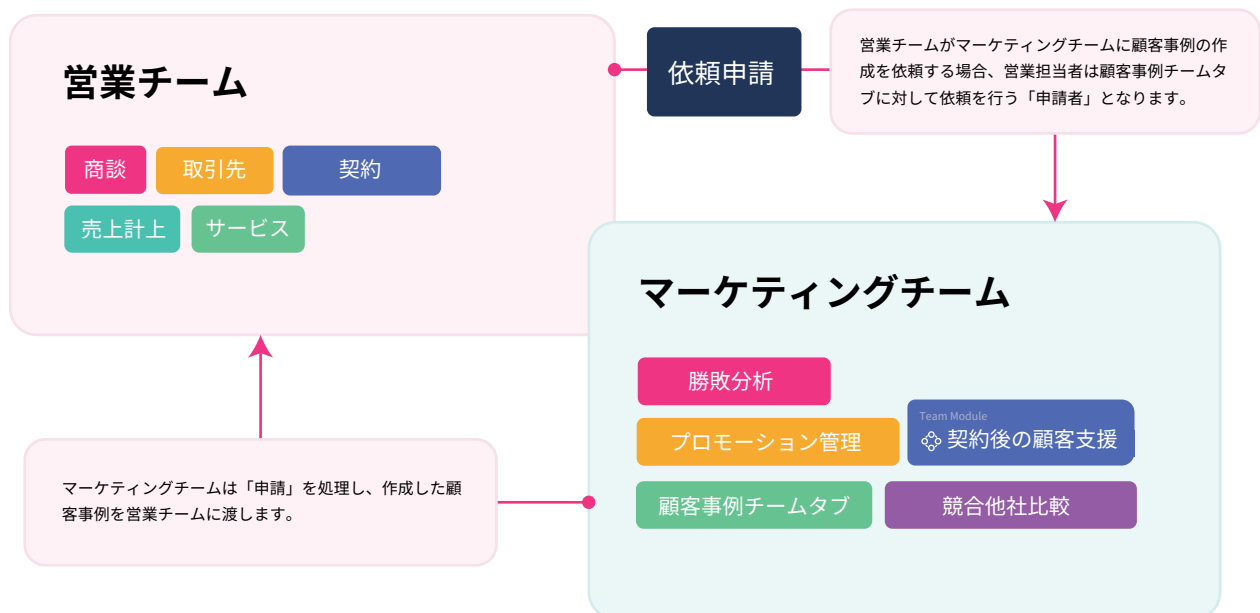
このようなコミュニケーションは、本質的にはビジネス上の各チームの役割と関連しており、CRMは、チームがそれぞれの活動や成果物の依存関係を理解し、依頼した作業の進捗状況を追跡するのに役立ちます。

そのためには、こういったチーム間のコミュニケーションは、CRMシステムの外で行われるのではなく、顧客データとともに、CRMシステム内で管理されるべきです。

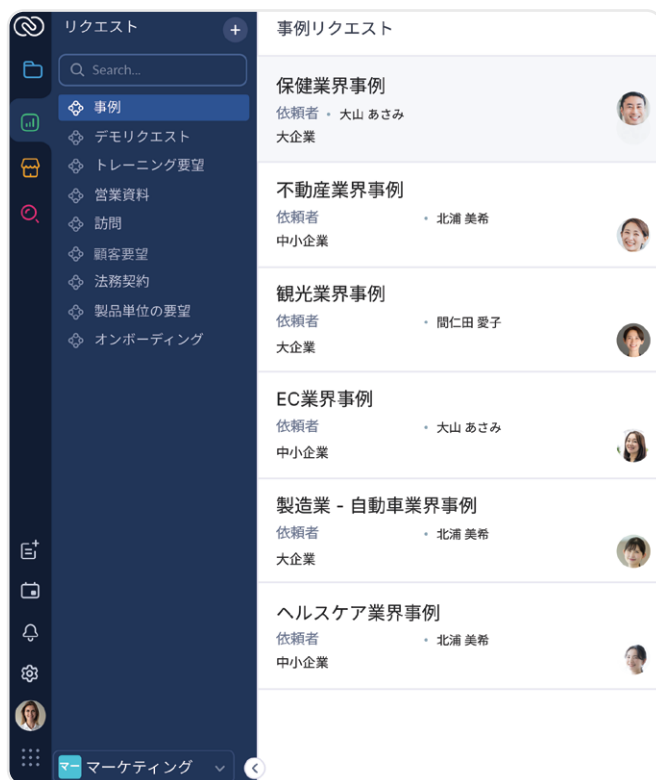
チームタブでは、チーム間の連携がユーザーインターフェースにシームレスに組み込まれており、ビジネスプロセスとも深く結びついているので、このような混乱は起きません。これは、「申請」と呼ばれる機能によって実現されています。



プロセスを進めるために、各チームは他のチームへの要望や依頼を「申請」として登録できます。







他のチームの業務に介入することなく、[自分の申請] タブから、申請内容と進捗状況を把握できます。

チームタブには、ユーザーへのアクセス管理を簡単に設定できるインターフェースも搭載されており、データのプライバシーと整合性を維持できます。



表示



編集



表示専用



表示・編集



非表示



削除

チームタブは、顧客対応にあたるすべてのチームを CRM に統合し、コミュニケーションの分断を解消します。これにより、CRM の利用率を高めつつ、データのプライバシーも維持しながら、真のチーム連携のメリットを享受できます。

# CRM for Everyone の使い方 ✨

まず、CRM for Everyone の主要な機能である「チームタブ」と「チームスペース」について解説し、続いて CRM for Everyone の活用事例をご紹介します。

## チームタブ

**チームタブ** は、ユーザーが管理できる Zoho CRM のタブで、営業チームだけでなく、マーケティングチームや法務チームなど、組織内のさまざまなチームが共同で利用することを目的としています。チームタブでは、各チームが担当業務に関するデータを登録・管理できます。また、他のチームからの申請や依頼を受け付けて管理することも可能です。これにより、チーム間の連携が強化され、顧客対応のスピードや質が向上します。チームタブを利用するメリットは、以下の通りです。



- 顧客対応にあたる複数のチームが CRM 上で統合される
- チームごとにチーム専用のタブでデータを管理できる
- 各チームに割り当てられたチームタブの管理者がタブの設定を管理できる

## チームスペース

チームスペースとは、CRM 内でチームが共同作業を行うためのスペースです。1つの組織内に、必要に応じて複数のチームスペースを作成できます。チームスペースは、チームに関連するすべてのタブが整理されたフォルダのようなスペースで、組織タブとチームタブを関連付けることもできます。



**メモ:** チームタブの登場により、Zoho CRM で作成できるタブは2種類になりました。

### • 組織タブ

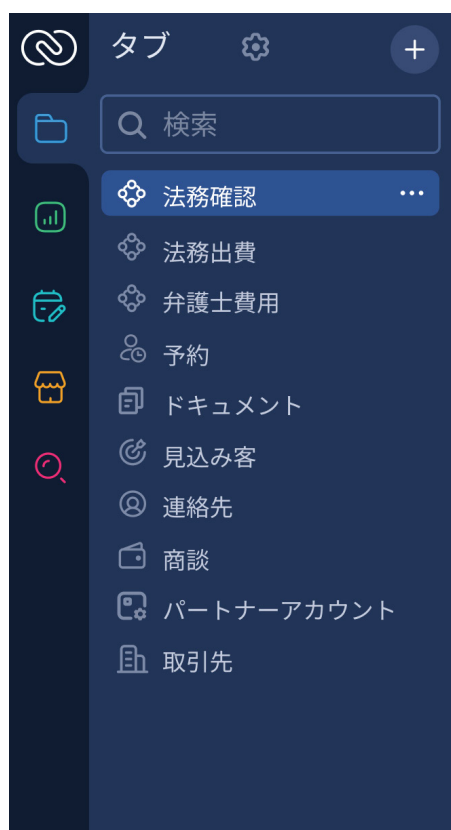
組織のユーザー全員が標準で利用できるタブです。見込み客、連絡先、取引先、商談、仕入れ先などの顧客データを保存するのに最適です。標準の組織タブとカスタムタブがあります。

### • チームタブ

チームタブは、標準で特定のチームに割り当てられます。これは、特定のチームのプロセスを実行するためのもので、そのプロセスにおける役職に基づいて、さまざまな立場のチームメンバーがアクセスできます。**チームタブの一例として、**プリセールスデモ依頼、契約書、競合他社比較資料などがあげられます。

チームタブ	組織タブ
特定のチームに割り当て	すべての組織ユーザーに適用
各チームのワークフローやプロセスを実装するのに最適	顧客データや営業データを保存・管理するのに最適
タブの例：新入社員研修、ユーザー教育、トレーニングプロセス	タブの例：見込み客、連絡先、取引先、商談

## チームタブとチームスペースとの連携の仕組み



「法務チーム」というチームがCRMに作成されたと仮定します。このチームには約20人のメンバーがあり、それぞれが異なった責任を担っています。このメンバー全員が「法務チームスペース」に参加し、チームに関連するすべてのタブがまとめられています。

このチームには、文書管理、契約締結、NDAの確認など、5～10のプロセスがあります。これらの各プロセスをチームタブとして設定できます。例えば、20人のうち5人が文書の確認に関わっている場合、その5人だけで構成された「文書の確認」というチームタブを作成できます。

弁護士対応に10人のメンバーが関わっている場合、この10人のメンバーだけで1つのチームタブを作成することもできます。役割によっては、同じメンバーが複数のチームタブに所属していることもあります。チームのメンバー構成は、ニーズに合わせて柔軟に設定できます。

法務チームスペースに、見込み客、連絡先、取引先、商談、活動、NDAの確認、文書管理、弁護士費用、弁護士報酬、契約締結の各タブを設けることもできます。組織タブは、通常、ビジネスの状況を把握するために利用され、チームタブは同じシステム内でビジネス状況に関する情報を保持しつつ、特定の作業項目を管理するのに役立ちます。

つまり、チームスペースはチーム専用の作業管理エリアであり、チームタブは各チームが独自のプロセスを設定・管理するのに役立ちます。これにより、各チームが相互に連携して全体的なビジネス目標の達成を加速させることができます。

## チームタブ

チーム内で特定のプロセスを実行するための仕組み



## チームスペース

チームに関連するすべてのタブを統合した専用の作業エリア

## CRM for Everyone の活用事例

ソフトウェア会社と不動産会社の2つの活用事例を参考に、チームタブの使い方と CRM for Everyone の有効な活用方法を理解しましょう。

### 活用事例1: ソフトウェア会社 Zylker Tech

Zylker Techはビジネスソフトウェアを販売しています。同社の営業チームは、商談の成約や既存客との関係維持のために、プリセールス、マーケティング、トレーニングの各チームの支援を必要とすることがよくあります。

各チームには、チーム独自のプロセスがあります。

例えば、各チームには独自のプロセスがあります。例えば、マーケティングチームは広告キャンペーンの運用や営業支援、コンテンツ管理を行います。プリセールスチームはデモのリクエストに対応し、トレーニングチームは講師を派遣して顧客に対してトレーニングを実施します。チームタブを使用すれば、すべてのチームがメールやチャットを利用せずに、CRM 上でシームレスに連携できます。また、チームタブは各チームで管理することが可能です。

Amelia Burrows は Zylker Tech の特権管理者です。彼女は、シニアセールスマネージャーの Heather Woods を営業タブのチームタブ管理者に割り当てています。

Heatherは商談をフォローアップする予定です。価値提案のステージでは、競合他社との比較資料を見込み客に提供するためにマーケティングチームの支援が必要です。

## 依頼事項



**Heather Woods**  
営業担当者

### 価値提案

マーケティングチームに競合他社との比較資料を用意してほしい

## CRM での処理

Heatherはマーケティングチームタブに「申請」の登録を行います。

そこで彼女は、自分のアカウントでCRMにログインし、「自分の申請」タブに移動し、「競合他社比較資料」チームタブを開いて、マーケティングチームに「申請」を行いました。メールやメッセージを送信する代わりに、CRM内で直接「申請」を行うのです。



マーケティングチームの担当者であるTai Changがこの申請を受け取りました。

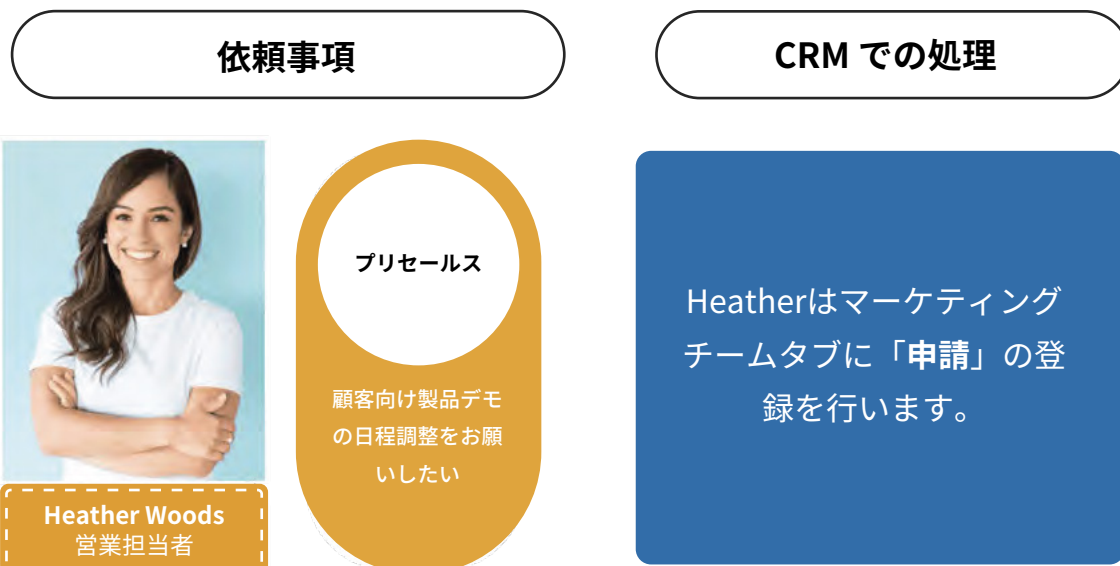


Tai Changは自分のCRM アカウントでCRM にログインし、マーケティングチームスペースに移動して、競合他社比較資料チームタブを開きました。そして、Heatherからの申請を処理し、比較資料を申請データに添付しました。これで、Taiの作業は完了です。





Heatherから受け取った比較資料を読んだ顧客は、Heatherに製品のデモを依頼しました。



そこで、Heatherは、プリセールスデモ依頼チームタブにデモ依頼を送信しました。

自分へのリクエスト +

検索

- 事例
- 製品デモ要望
- トレーニング依頼
- 販促資料
- 内覧予約
- 顧客要望
- 法務契約書
- 会議予約
- オンボーディング
- 契約締結申請
- 競合分析

**製品デモ要望**
[ページレイアウトを編集する](#)

キャンセル
保存して新しく作成する
保存する

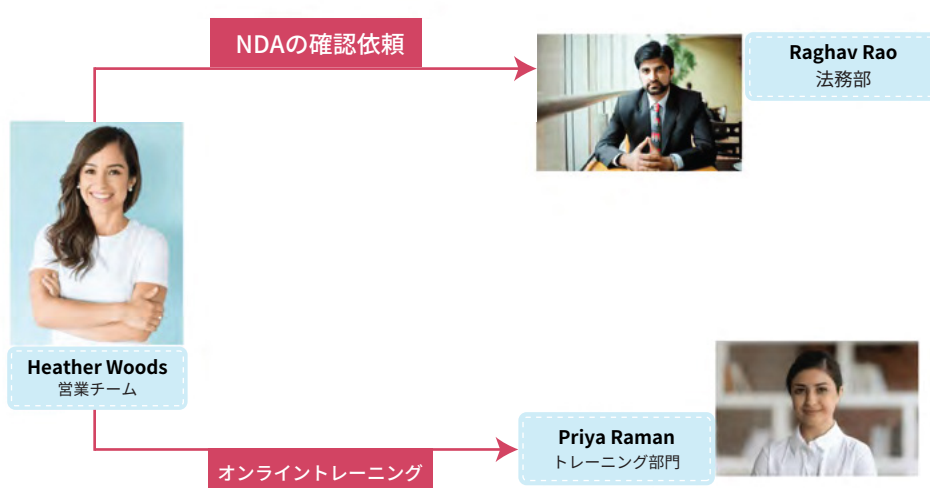
**製品デモ要望情報**

デモ予約名	XXXX相談		
顧客名	草間 翔太		
社内担当	松本 純喜		
デモ予約日時	2024年9月20日	12:00 AM	
実施形態	オンライン (Zoho Meeting)		
商談			
ステータス	● 予約済み		
フィードバック			
デモ担当	松本 純喜		



プリセールスの担当者であるMarthaは、その申請を確認し、詳細をHeatherに返信しました。

同様に、Heatherは法務部のRaghavにNDAの確認依頼の申請をし、トレーニング担当のPriya Ramanにトレーニングセッションを依頼するなど、その他の依頼申請もすべて CRM システム内で行いました。



これらのさまざまな申請データは複数のチームタブに存在しますが、すべて同じ顧客や商談に関連付けられています。



The screenshot displays the Zoho CRM interface for a specific customer, 飯田 聡 (Ihida Satoshi), associated with XXX株式会社 (XXX Co., Ltd.). The left sidebar shows a navigation menu with options like Home, Recent Customers, Contacts, Deals, Quotes, Orders, Products, Communications, and various Zoho integrations. The main area shows a 'Related List' on the left and a detailed view of a '問い合わせ' (Inquiry) record on the right.

**Related List:**

- メモ
- ケイデンス 1
- 添付
- 商談
- 未完了の活動
- 完了のした活動 1
- 招待された予定 1
- 商品 1
- 問い合わせ 1
- 見積書 1
- 受注書
- 発注書
- メール
- 請求書
- キャンペーン
- Zoho Desk
- Zoho Projects
- Zoho Survey
- 訪問 - Zoho SalesIQ

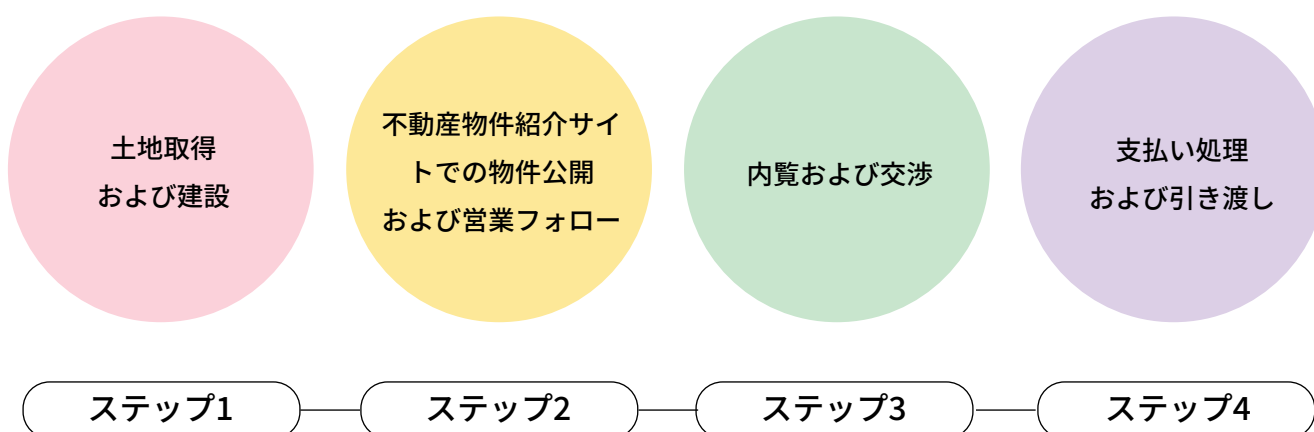
**問い合わせ (Inquiry) Detail:**

- 件名 (Subject):** Aシステムの機能について (About the features of System A)
- 見積書 (Quote):** XXX株式会社2024年8月Aシステム発注書
- 商談 (Deal) Table:**

商談ID	ステージ	商談名	完了予定日	商談の担当者
8	受注	XXX株式会社Aシステム	2024/09/30	中澤 真
3	ヒアリング	XXX株式会社Cシステム	2024/12/31	中澤 真
- 発注書 (Order):** XXX株式会社2024年8月Aシステム発注書

## 活用事例2: 不動産会社 Zylker Properties

Zylker Propertiesは不動産開発会社です。同社では、まず、建設用地を取得し、アパートや別荘などの住宅を建設します。そして、これらの物件を不動産物件紹介Webサイトに公開し、住宅購入者に販売しています。



Zylker Propertiesは、Zoho CRM を使用して不動産管理業務を行っています。同社には、建設に適した土地の取得を担当する土地取得チーム、文書管理を担当する法務・渉外チーム、建設プロジェクトの設計と実行を担当するプロジェクト管理チームなど、複数のチームがあります。

土地取得	土地取得、法務・渉外、プロジェクト管理
営業	物件公開、プリセールス、見込み客フォロー、商談化
物件管理	内覧、見積もり、交渉
業務	物件確保、支払い、鍵の引き渡し

Zylker Propertiesには、これ以外にも、完成した住宅の一覧をWebサイトに公開し、プロモーションを行う営業チームや、見込み客の要件をまとめ、営業チームが見込み客のニーズを理解するのを支援するプリセールスチームも存在します。営業チームは、興味を持った見込み客のために物件内覧の手配も行います。内覧の予約は物件管理チームが管理し、その結果を営業チームに送信します。

営業チームはその後フォローアップを行い、商談を進めます。物件が確定すると、物件が確保され、支払い手続きが開始されます。すべての法的書類手続きと支払い処理が完了すると、鍵の引き渡しチームが到着し、住宅の売却が完了します。

このように、Zylker Propertiesでは、土地の取得から建設、物件公開、プロモーション、内覧、そして鍵の引渡しまで、複数のチームが商談に関わり、商談プロセスを滞りなく進めるために次のチームへとバトンを渡していきます。

現在の CRM では、商談が進行している間、チーム間のコミュニケーションの多くは CRM の外で行われています。しかし、チームタブを使用すれば、顧客対応を行うすべてのチームが同じシステム上に集約されるため、商談プロセスとそれに関わる人々がシステム内で連携され、顧客の状況を容易に共有できます。

それでは、チームタブの導入がZylker Propertiesにどのような効果をもたらすか見てみましょう。

Zylkerが適切な土地を取得し、広々としたマンションや邸宅の建設が完了したと仮定します。これらの物件は現在、複数の不動産物件紹介Webサイトで公開されており、見込み客の情報が CRM に流入し始めています。

Zylkerの特権管理者であるAmelia Bursは、Heather Woodsを営業チームのチームタブの管理者に割り当てました。Heatherは、見込み客の要件を収集するために、プリセールス担当のMartha Hillsに連絡をとりたいです。しかし、Zylkerのプリセールスチームは、CRMのアカウントを持っていません。そこで、HeatherはCRMで顧客の詳細情報を調べ、主要な情報をコピーし、それをメールでMarthaに送りました。Marthaは顧客の要件をまとめ、メールでHeatherに返信しました。

実は、このプロセスには問題があります。Marthaはこの営業プロセスにおいて重要な役割を果たしていますが、Marthaの業務はCRMで管理されていません。同様に、商談の成約に必要な業務を行う法務部や物件管理チームなど、その他のチームもCRMで管理されていません。そこで役立つのがチームタブです。

チームタブの導入により、これらのチームを越えた業務は、「申請」と呼ばれる機能を使ってCRM内で管理できます。複数のチームがそれぞれの専用スペースでプロセスを継続して実行できると同時に、「申請」はそれらを結びつけ、チーム間の連携を促進します。それでは、この仕組みを見てみましょう。

Heatherは自分のCRMアカウントでCRMにログインし、[自分の申請]タブを開きます。このタブでは、申請の作成や追跡が行えます。Heatherは申請者として、プリセールス、法務、物件管理など他のチームにもさまざまな依頼を行えます。Heatherはこれらのチームの活動には日常的には参加しておらず、これらのチームのデータにもアクセスできません。ただし、CRMから顧客に関連する依頼を送信することは可能です。

この例では、Heatherは「自分の申請」>「顧客要件」タブに移動し、Marthaに見込み客の要件を収集するよう依頼できます。メールでも依頼はできますが、同じシステム上で行うこの「申請」は、必要な顧客情報を容易に共有できる点がメールとは大きく異なります。



The screenshot shows the Zoho CRM interface. On the left is a sidebar with navigation options like 'Request', 'Cases', 'Demo Request', 'Training Request', 'Sales Material', 'Negotiation', 'Customer Requirement', 'Legal Agreement', 'Product Requirement', 'Onboarding', 'Legal Confirmation', and 'Competitor Analysis'. The main area is divided into two panels. The left panel lists several requests, including 'Customer Requirement - System Integration' by Asami Ooyama. The right panel shows the details for this request, including the requester (Asami Ooyama), the deadline (2024/08/20), and the status (In Progress). It also includes a 'Basic Information' section with details like the request name, customer name (Akemi Akemi), and the negotiation details.

プリセールス担当のMarthaは、自分のCRMアカウントでCRMにログインし、Heatherからの申請を確認し、Heatherに返信しました。すべて同じCRMアカウント内で行われました。



The screenshot shows the Zoho CRM 'Negotiation' page. On the left is a sidebar with navigation options like 'Tab', 'Home', 'Lead', 'Product', 'Negotiation', 'Forecast', and 'Marketing'. The main area is divided into two panels. The left panel shows filters for negotiations, including 'Standard Filter' and 'Item Filter'. The right panel shows a table of negotiations with columns for 'Negotiation Name', 'Total Amount', and 'Completion Date'. The table lists several negotiations, including 'Zyker株式会社 Aシステム' and '株式会社●● Aシステム'.



タブ: ホーム, 見込み客, 連絡先, 取引先, 内覧予約, 物件リスト, 注文, 見積書, 請求書, タスク, 予定, 通話, 製品, 受注書, セールスインボイス, 商談

← 内山様 - 内覧予約 - 品川▲▲ビル13階  
タグを追加する

メールを送信する 編集する ... < >

関連リスト

- メモ 1
- 添付 1
- メール
- 未完了の活動
- 完了した活動
- リンク

概要 履歴 最新の更新日時: 6 日前

担当者 鈴木 隆

詳細を表示する

メモ

新しい順

鈴木 隆; 内山様の品川▲▲ビルの内覧終了いたしました。内装イメージを添付します。  
内覧予約 内山様 - 内覧予約... • メモを追加する • 8 30 12:26 実行者 山田 剛一

Add a note...

添付

添付する

ファイル名	添付したユーザー	追加日	サイズ
内山様 - 品川▲▲ビル内装イメージ.png	山田 剛一	2024/08/30 01:57 PM	246.75 KB

Marthaからの情報により顧客の要件を把握した後、Heatherは顧客の希望に基づいて物件の内覧予約を「申請」することにしました。



自分の申請 +

検索

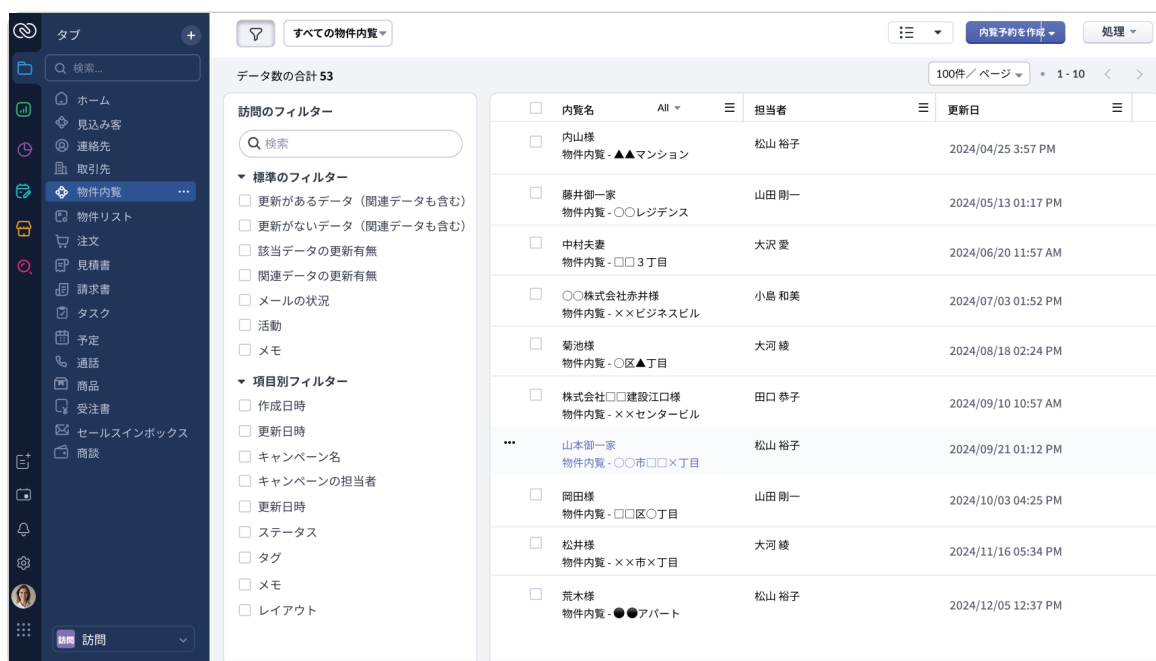
- 事例
- 内覧依頼
- トレーニング依頼
- 販促資料
- 内覧予約
- 顧客要望
- 法務契約書
- 会場予約
- オンボーディング
- 契約締結申請
- 競合分析

内覧予約

内山様 - 物件内覧 担当者・松山 裕子	
藤井様御一家 - 物件内覧 担当者・山田 剛一	
中村様ご夫妻 - 物件内覧 担当者・大河 綾	
山添様ご夫妻 - 物件内覧 担当者・小島 和美	
菊池様 - 物件内覧 担当者・大沢 愛	



物件管理担当のTai Changは、自分のCRM アカウントでCRM にログインし、自分が所属する物件管理チームのチームタブを開き、Heatherの内覧予約についての申請を確認しました。



The screenshot shows the 'All Properties' view in Zoho CRM. The left sidebar contains navigation options like Home, Leads, Deals, and Properties. The main area displays a list of properties with columns for Name, Assignee, and Date. A filter sidebar on the left allows filtering by various criteria such as 'Updated Data' and 'Activity'.

内覧名	担当者	更新日
内山様 物件内覧 - ▲▲マンション	松山 裕子	2024/04/25 3:57 PM
藤井御一家 物件内覧 - ○○レジデンス	山田 剛一	2024/05/13 01:17 PM
中村夫妻 物件内覧 - □□3丁目	大沢 豊	2024/06/20 11:57 AM
○株式会社赤井様 物件内覧 - ××ビジネスビル	小島 和美	2024/07/03 01:52 PM
菊池様 物件内覧 - ○区▲丁目	大河 綾	2024/08/18 02:24 PM
株式会社□□建設江口様 物件内覧 - ××センタービル	田口 恭子	2024/09/10 10:57 AM
山本御一家 物件内覧 - ○○市□□×丁目	松山 裕子	2024/09/21 01:12 PM
岡田様 物件内覧 - □□区○丁目	山田 剛一	2024/10/03 04:25 PM
松井様 物件内覧 - ××市×丁目	大河 綾	2024/11/16 05:34 PM
荒木様 物件内覧 - ●●アパート	松山 裕子	2024/12/05 12:37 PM



The screenshot shows the 'Property Details' view for a specific property. The left sidebar contains navigation options like Home, Leads, Deals, and Properties. The main area displays a detailed view of the property, including a list of related items, a memo section, and a file upload section.

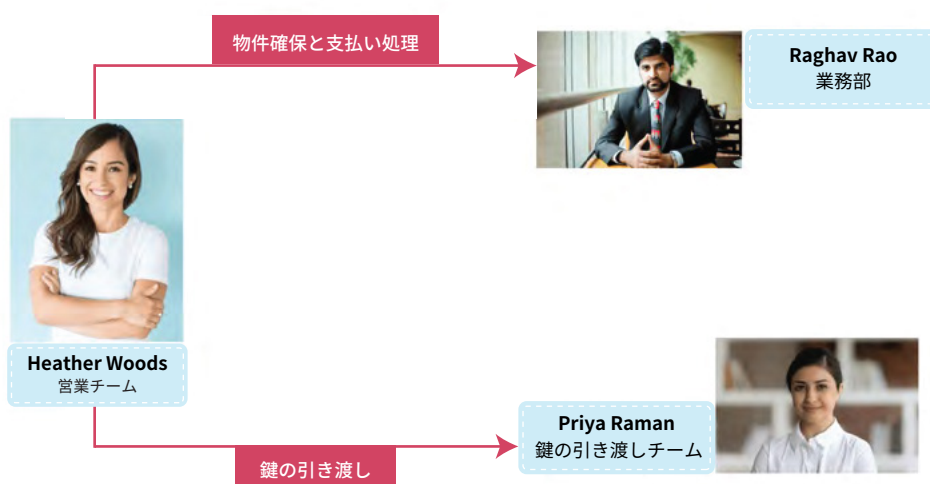
Property: 内山様 - 内覧予約 - 品川▲▲ビル13階

担当者: 鈴木 隆

メモ: 鈴木 隆, 内山様の品川▲▲ビルの内覧終了いたしました。内装イメージを添付します。

添付: 内山様 - 品川▲▲ビル内装イメージ.png (246.75 KB)

同様に、顧客が物件の購入を決定すると、Heatherは、CRM上で、支払い業務担当のRaghavに物件の確保を、鍵の引き渡しチームのPriya Ramanに鍵の引き渡し手続きを申請しました。



このように、さまざまな申請データが複数のチームタブに存在していますが、すべて同じ顧客あるいは商談に関連付けられています。

CRM for Everyone: はじめ方ガイド

## チームタブで行える自動化

チームタブでは、以下の自動化機能およびプロセス管理機能をサポートしています。

- 割り当てルール：** 事前に定義されたルールに基づいて、自動的に担当者を割り当てるよう設定できます。例えば、事例作成プロジェクトがあるとした。対象顧客が大手企業だった場合、そのタスクを自動的に経験豊富なマーケティング担当者に割り当てることができます。注：何らかの理由で指定したチームタブのユーザーに割り当てられない場合、データは標準ユーザーに割り当てられます。標準ユーザーにも割り当てられない場合、最初のチームタブユーザーに割り当てられます。
- ワークフロールール：** ワークフロールールでは、チームタブのデータが特定の条件を満たした場合に、特定の処理を自動で実行することが可能です。例えば、顧客事例の準備作業が完了したら、顧客にメールを自動送信するように設定できます。



- **承認プロセス**：複数の承認者による承認プロセスを設定し、特定の条件を満たすデータが作成・編集された場合に、承認者に対して承認依頼を自動で送信できます。例えば、顧客事例の準備作業が完了したら、マーケティングマネージャーの承認を得るという承認プロセスを設定できます。
- **ブループリント**：ブループリントを使用すると、業務プロセスを確実に進められるようになります。例えば、顧客事例を作成するには、チームタブ内で、特定の処理が特定の順番で実行される必要があるとします。ブループリントを利用すると、このような特定の手順に従ったデータ処理を徹底させつつ、効率よく業務を進めることが可能です。

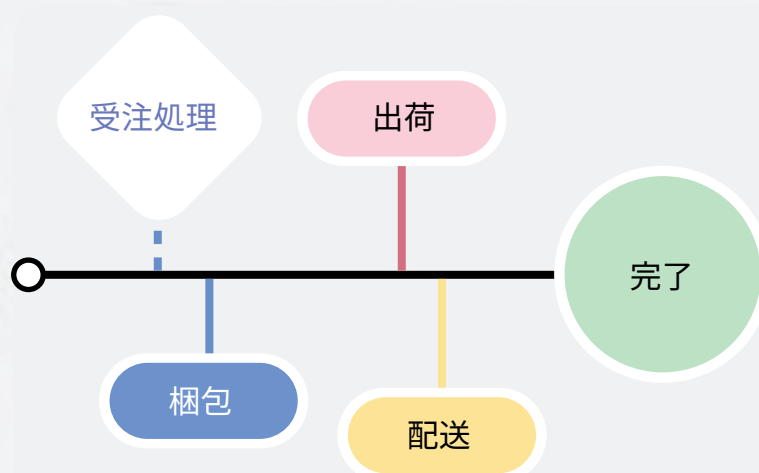


チームタブにおいて業務を自動化する方法について、詳しくは[こちら](#)をご覧ください。

さまざまな業界でいろいろなチームが、チームタブを利用しています。その使用例をいくつかご紹介します。

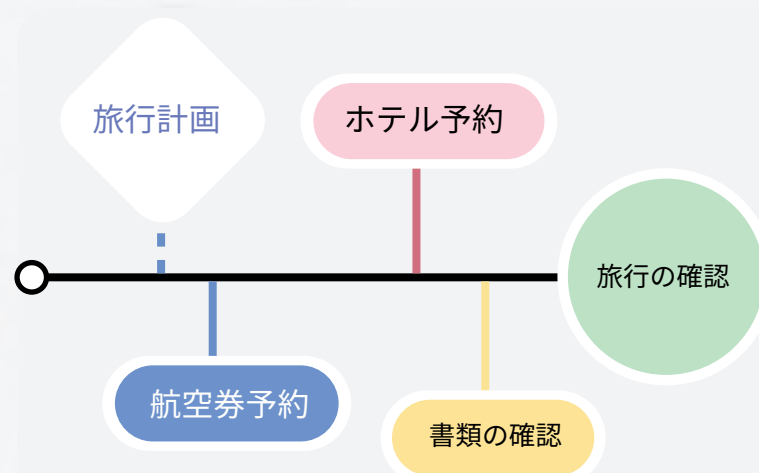
### 製造業

#### 商品配送チーム



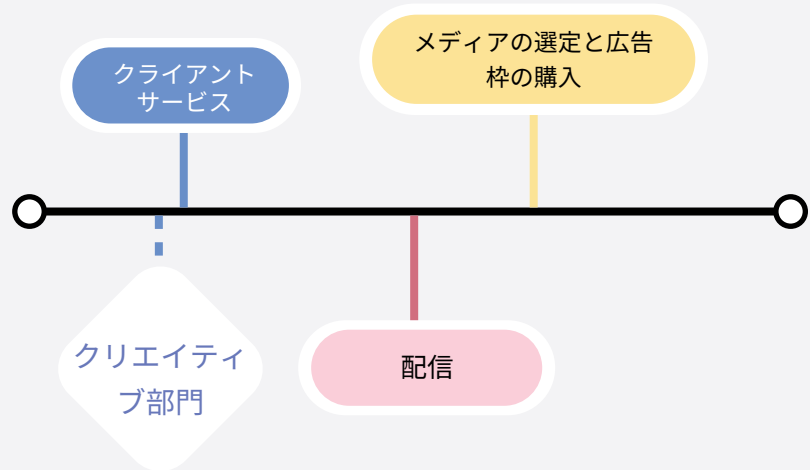
### 旅行代理店

#### 営業チーム



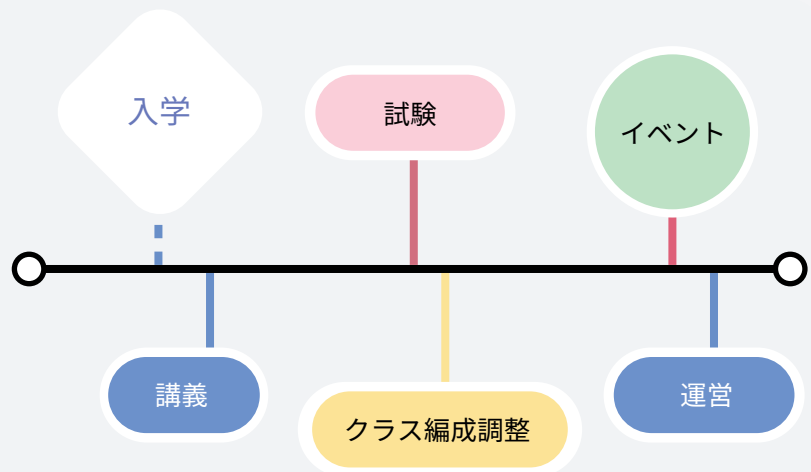
広告代理店

営業チーム



教育機関

営業チーム



# CRM for Everyone の設定 ✨

チームタブの設定は3ステップで行います。



**ステップ 1:** チームタブの作成には、チームタブの作成権限が必要です。

← 権限: 標準		複製する	ユーザーを表示する
タブの権限 基本 インポート/エクスポート メールの送信 ツール その他 設定の権限 管理者 メールテンプレート 自動化 Webフォーム データ管理 Zia	サポート用アクセスの管理	<input checked="" type="checkbox"/>	(サポート用アクセスを有効にすると、問題解決のためにサポート窓口に対して一時的にアカウントへのアクセスが許可されます)
	管理者の権限		
	ユーザー管理	<input type="checkbox"/>	
	チームスペースの管理	<input type="checkbox"/>	
	コンプライアンス設定	<input type="checkbox"/>	
	タブのカスタマイズ ①	<input type="checkbox"/>	タブを作成し、チームスペースに関連づけることができます(なお、関連付けが可能なのは、自分がアクセス権を持つチームスペースのみです)。
	ポータル管理 ①	<input type="checkbox"/>	
	チームタブを作成する	<input checked="" type="checkbox"/>	
	ポータルユーザーの管理 ①	<input type="checkbox"/>	



**ステップ2**：権限が有効になると、チームタブの新規作成とカスタマイズができるようになります。チームタブの作成には、複数のテンプレートが用意されています。必要に応じて項目の追加や変更も行えます。



**ステップ2**：権限が有効になると、チームタブの新規作成とカスタマイズができるようになります。チームタブの作成には、複数のテンプレートが用意されています。必要に応じて項目の追加や変更も行えます。

#### チームタブの管理者

チームタブの表示やデータに関するすべての権限を持ちます。

#### チームタブユーザー

チームのプロセスに関する日常業務を管理します。**マネージャー** | **メンバー** | **参加者**

#### 申請者

外部メンバー（別のチームに所属）で、当該チームに依頼や申請を行います。

## チームタブの管理者

チームタブの管理者は、チームタブに関する管理操作を実行できます。チームタブ内のすべてのデータと設定にアクセスでき、ユーザーの追加・削除や、役職の設定なども可能です。

## チームタブの管理者になるための条件

- 通常、チームのすべてのプロセスに責任を持つ部署の責任者をチームタブの管理者に割り当てます。担当する特定のプロセスに関する知識を持ち、チームタブの使用状況について自ら責任を負うことができる人が適任です。
- 組織のITチームのメンバーも、チームタブの管理者に適しています。この場合は、チームタブの設定はCRMの組織の管理者が管理し、プロセスはチームタブのマネージャーが管理するといでしょう。

- CRM for Everyone では、複数のチームリーダーがそれぞれのチームを管理し、プロセスを設定・管理できるようにするのが基本方針です。そのため、標準の権限で CRM の他の部分へのアクセスが制限されているユーザーでも、チームタブでの権限が有効になっていれば、チームタブを作成・管理できます。なお、チームタブの管理者は、対象のチームタブに対して管理操作を含むすべての操作を実行できますが、対象のチームタブ以外では、Zoho CRM の組織の権限と役職によって許可されている操作のみを実行できます。

## チームタブのユーザー: 内部メンバー

チームのユーザーに対して割り当てる役職には、マネージャー、メンバー、参加者の3つがあります。役職によって、アクセス可能なデータの範囲や、データに対して実行できる操作が異なります。

- ✓ **マネージャー**：チームタブ内のすべてのデータにアクセス可能で、チームメンバーの作成したデータを管理できます。マーケティングチームを例にとると、この役職は、マーケティングマネージャーに最適です。
- ✓ **メンバー**：チームタブ内のすべてのデータを表示できます。ただし、編集や削除ができるのは、自分の担当しているデータのみです。マーケティングチームの場合、他のメンバーの仕事を参考にしながら業務を進める担当者に最適です。
- ✓ **参加者**：チームタブ内で自分が担当しているデータのみを表示、編集、削除できます。他のユーザーが担当しているデータは表示できません。インターン生など、チームの業務に限定的に携わるユーザーに割り当てるといいでしょう。

### チームタブのユーザー

ユーザータイプ	定義	自分のデータ	他のユーザーのデータ	例
マネージャー	チーム内の全データへのアクセスが可能	表示、作成、編集、削除	表示、作成、編集、削除	マーケティングマネージャー
メンバー	他者のデータを参照しながら、自分のデータのみで作業	表示、作成、編集、削除	表示のみ	チームの担当者
参加者	自分のデータのみで作業	表示、作成、編集、削除	表示も不可	インターン生

マネージャーと管理者が別の場合、マネージャーはカスタマイズを設定するバックエンドタブにはアクセスできません。管理者は標準でバックエンドタブの設定とフロントエンドデータの両方にアクセスできます。

すべてのユーザーは、自分のチームスペースにチームタブが表示されます。

## 申請者: 外部メンバー

チームタブのユーザーには、申請者というチーム外メンバーに割り当てる役職があります。申請者は、チームタブに直接アクセスしてデータを表示することはできませんが、[自分の申請] タブからチームタブに対して申請データを追加し、対応の進捗状況を確認できます。この仕組みにより、異なるチーム間の連携を強化できます。

例：営業チームがマーケティングチームに顧客事例の作成を依頼する場合、営業チームの担当者は「申請者」として、マーケティングチームに対して事例作成の依頼を「申請」します。申請者は[自分の申請] タブで申請データを作成し、その進捗を追跡できますが、マーケティングチームの日常業務には参加しないため、マーケティングチームのチームタブにはアクセスできません。申請者の作成したデータは[自分の申請] タブにチームタブごとに表示されます。

# チームタブの管理者向けの利用ガイド ✨

## 最高の権限を保持しているのは、Zoho CRM の組織の管理者

各チームタブの管理者は、そのタブ内のプロセスに責任を持つ必要があります。これにより、Zoho CRM の組織の管理者への依存度が軽減され、組織の管理者はより重要な管理業務に専念できるようになります。ただし、チームタブの管理者の権限が組織の管理者より上というわけではありません。特権管理者は依然として最高の権限を保持しており、タブの管理に問題があると判断した場合には、チームタブ管理者のアクセス権限を取り消すことができます。組織全体の管理権限は引き続き組織の管理者にあります。

## チームタブの管理者は、Zoho CRM の組織の管理者でも構いません

CRM for Everyoneでは、各チームの代表や責任者をチームタブの管理者として割り当てることができますが、必ずしもそうする必要はありません。例えば、チームタブの申請機能のみを利用したい場合は、Zoho CRM の組織の管理者に依頼して、各チーム用のチームタブを設定してもらうことも可能です。この場合、各チームタブのマネージャーは、チームタブ内のデータを使って日々の活動や作業を行うことはできますが、タブの設定を変更することはできません。

## チームタブの管理者の設定に関する推奨事項

組織の管理者をチームタブの管理者に設定する際、特権管理者は以下の点を考慮する必要があります。

- **ユーザーの役職と責任範囲**：組織内での現在の役職や肩書き、および当該チームにおける責任範囲を確認します。
- **Zoho CRM の使用経験**：ユーザーが Zoho CRM を一定レベルで支えているかを確認します。

特権管理者は、ユーザーからチームタブの管理者になるための申請があった場合、これを承認または却下することができます。この処理は現在、CRM では有効ではありませんが、適切なユーザーがチームタブの管理者になるように、慎重に吟味し、判断することが推奨されます。

# CRM for Everyone の 操作画面 ✨

CRM for Everyone は、さまざまなチームが CRM を利用することを前提に再設計されました。そのため、直感的で使いやすいユーザーインターフェースが標準で搭載されています。操作画面はより魅力的なデザインに一新され、タブ、レポート、ダッシュボードなども簡単に設定できるようになりました。その他、視覚的にも魅力的な機能が満載です。

The screenshot displays the Zoho CRM for Everyone interface. On the left is a dark sidebar with navigation tabs and a search bar. The main area shows a list of deals with columns for checkboxes, deal names, amounts, stages, completion dates, and company names. The interface is clean and modern, with a focus on usability.

	商談名	すべて	総額	ステージ	完了予定日	取引先名
<input type="checkbox"/>	Aシステム導入		¥ 3,040,000	ヒアリング	2024/05/31	株式会社〇〇システム
<input type="checkbox"/>	Bシステム導入		¥ 5,040,000	ヒアリング	2024/04/18	△△商事株式会社
<input type="checkbox"/>	Bシステム導入		¥ 5,000,000	ヒアリング	2024/04/26	株式会社□□
<input type="checkbox"/>	Cツール購入		¥ 1,020,000	交渉中	2024/03/17	株式会社□□建設
<input type="checkbox"/>	Aシステム導入		¥ 3,400,000	ヒアリング	2024/05/31	合同会社△△
<input type="checkbox"/>	Bシステム更新		¥ 2,030,000	ニーズ分析	2024/03/17	株式会社△△開発
<input type="checkbox"/>	Aシステム導入		¥ 6,000,000	意思決定者にアプローチ	2024/03/17	株式会社〇〇印刷
<input type="checkbox"/>	6月29 Aシステム更新		¥ 3,140,000	意思決定者にアプローチ	2024/03/17	〇〇造園株式会社
<input type="checkbox"/>	4月9 Bシステム導入		¥ 1,450,000	提案	2024/03/17	□□メディア株式会社
<input type="checkbox"/>	5月16 Cツール購入		¥ 1,350,000	提案	2024/03/17	××商社株式会社
<input type="checkbox"/>	6月4 Cツール購入		¥ 1,250,000	見積もり合意	2024/02/28	合同会社××企画
<input type="checkbox"/>	6月7 Aシステム導入		¥ 1,700,000	提案	2024/02/28	株式会社□□商事
<input type="checkbox"/>	6月30 Aシステム導入		¥ 2,450,000	意思決定者にアプローチ	2024/02/28	株式会社□□テック
<input type="checkbox"/>	Aシステム導入		¥ 2,700,000	交渉中	2024/01/31	株式会社□□開発
<input type="checkbox"/>	Bシステム導入		¥ 1,550,000	意思決定者にアプローチ	2024/01/31	株式会社△△企画
<input type="checkbox"/>	6月26 Aシステム移行		¥ 2,500,000	ヒアリング	2024/01/31	△△テック株式会社

CRM for Everyone の操作画面の主な特長は以下の通りです。

## メニューバーが、上部から左側に移動しました。

このメニューバーは、メインのメニューとサブのメニューから構成されています。メインのメニューでは、各種のメニューがアイコンで表示されており、いずれかのアイコンをクリックすると、サブのメニューに関連メニューが表示されます。

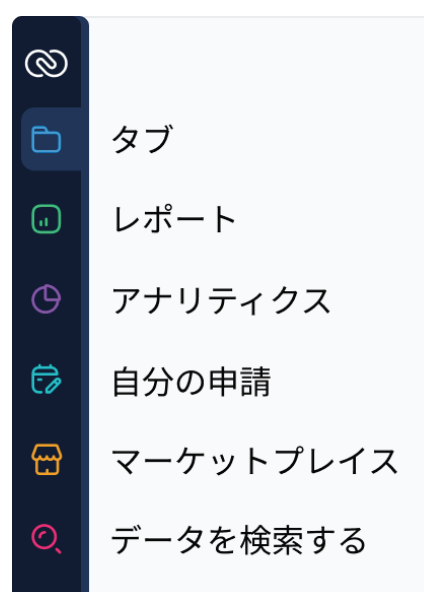




## メインのメニューからは、 主要な機能にアクセスできます。

メインのメニューの上部には、タブ、レポート、ダッシュボード、申請、マーケットプレイス、全体検索にアクセスするためのアイコンがあります。

メインメニューの下部には、かんたん追加、メールマグネット、カレンダーなどの直感的に操作できるアイコンがあります（以前は、これらは操作画面の右上隅に表示されていました）。



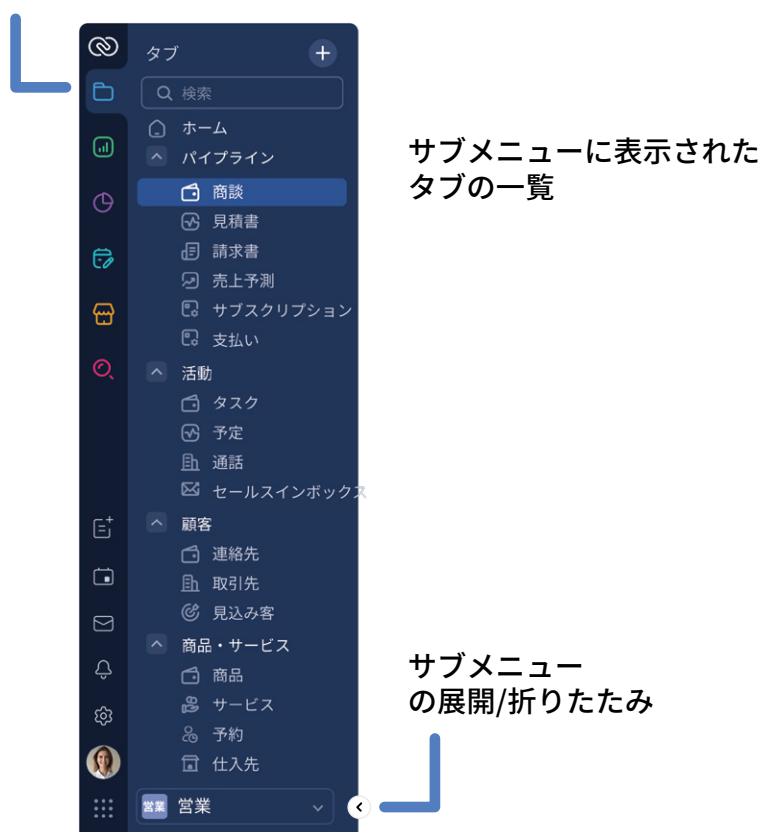
### チームスペース

サブメニューには、メインメニューで選んだアイテムに関連したメニューが表示されます。折りたたみアイコンをクリックすると、サブのメニューを非表示にして、メインの画面を最大化できます。これにより作業効率を向上できます。

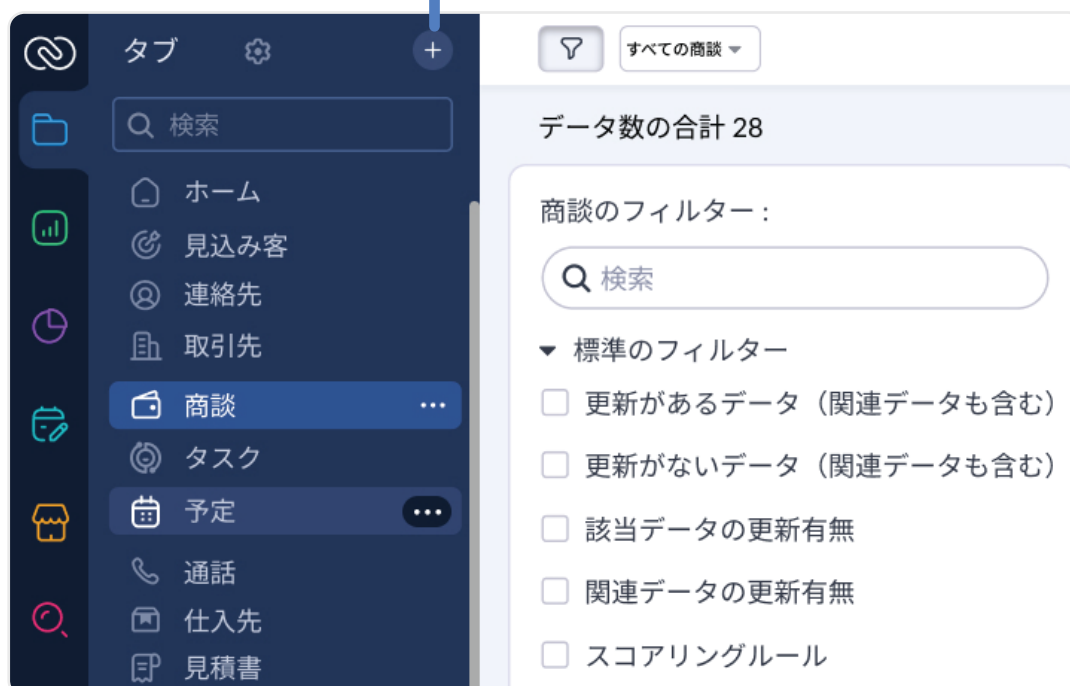
## メインメニューで選択されている項目 - タブ

サブメニューからは、設定に移動することもできます。

例：設定画面に移動することなく、その場でタブ、レポート、ダッシュボードを作成できます（バックエンドの設定画面はそのままですが、サブメニューから、より迅速に必要な機能にアクセスできます）。



ここをクリックする

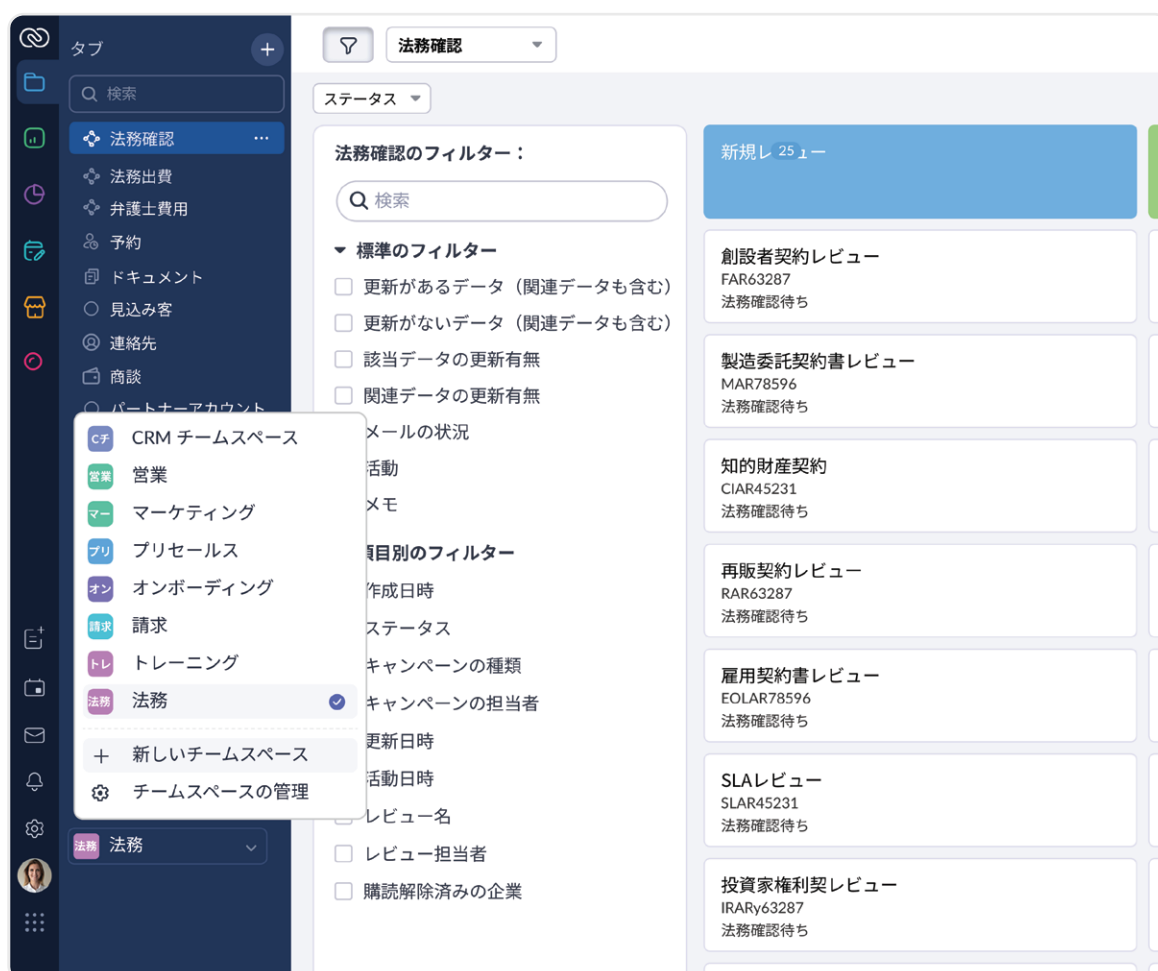


また、サブのメニューには、タブやレポートなどをより効率的に分類するためのフォルダーが用意されています。



## 集中して作業を行うためのチームスペース

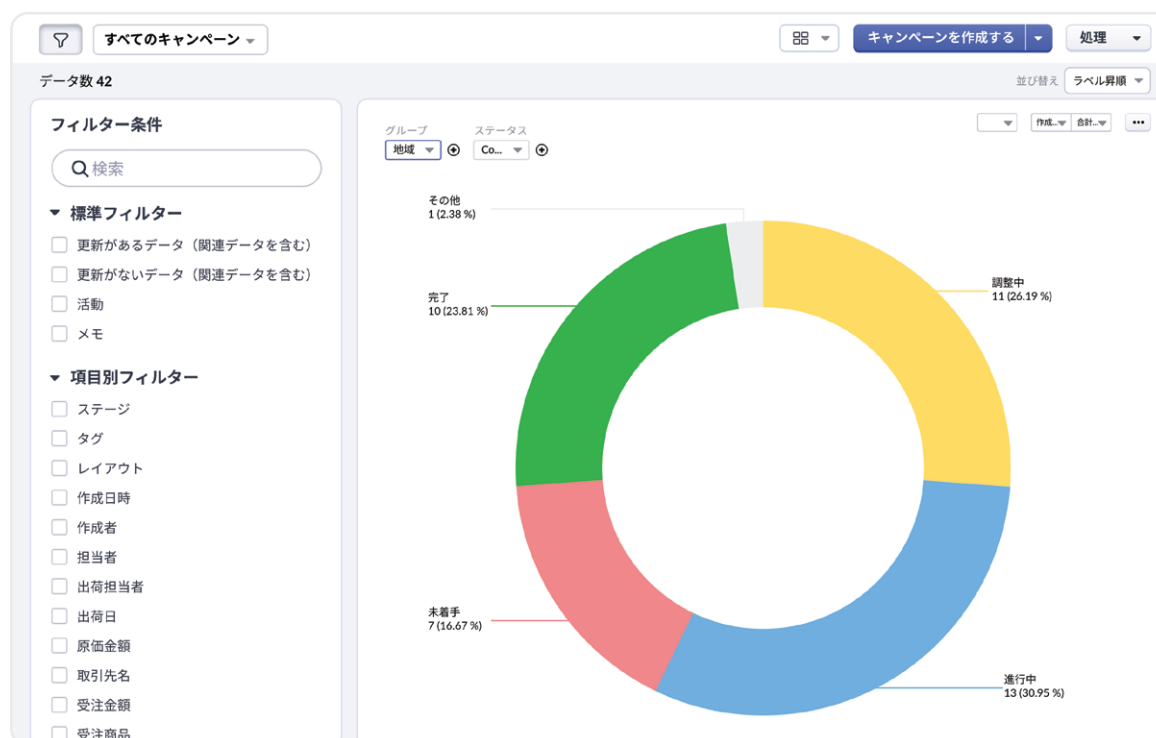
チームスペースは、CRM 内でチームが共同作業を行うためのスペースであり、部門やチーム、プロジェクトごとに作成できます。ユーザーが複数のチームに所属している場合は、必要に応じてチームスペースを切り替えて使用します。



ユーザーインターフェース刷新の一環として、複数のチームで行われる日常的な活動に特に役立つ2つの機能が追加されました。

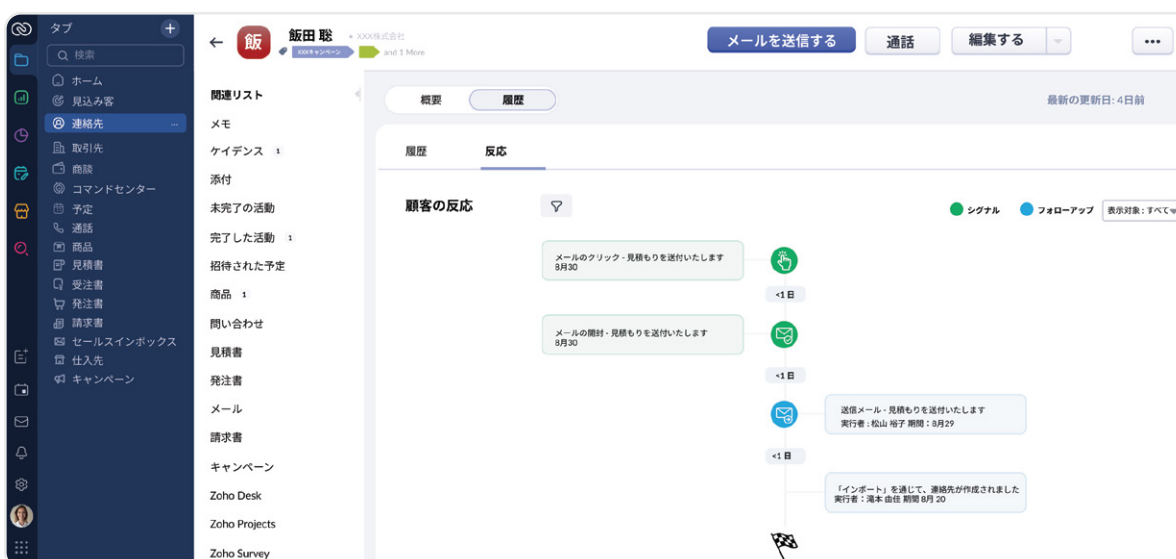
**グラフ表示** - データの一覧ページで表示形式をグラフ表示に切り替えると、グラフを表示できます。

また、グラフ内でデータ要素をクリックすると、データの内訳を一覧表示できます。



キャンペーン	
データ数の合計 10 。ステータス インサイドセールス 完了	
<input type="checkbox"/> キャンペーン名	作成日時
<input type="checkbox"/> 20XX年4月 - SNSキャンペーン	
<input type="checkbox"/> 20XX年4月 - ECサイトキャンペーン	
<input type="checkbox"/> 20XX年3月 - SNSキャンペーン	
<input type="checkbox"/> 20XX年3月 - ECサイトキャンペーン	
<input type="checkbox"/> 20XX年3月 - 紹介キャンペーン	
<input type="checkbox"/> 20XX年3月 - 来店キャンペーン	
<input type="checkbox"/> 20XX年2月 - SNSキャンペーン	
<input type="checkbox"/> 20XX年2月 - ECサイトキャンペーン	

**やりとりの履歴タブ** - さまざまなチャネルを通じて行われた顧客とのすべてのやりとりの履歴を時系列で表示できます。



CRM for Everyone では、組織内のすべてのチームが CRM 内で顧客との関係を考慮しながら業務を管理できるようになり、チーム間の連携が強化されます。是非、CRM for Everyone をお試しください。

## CRM for Everyone 確認テスト

下記のテストで、ここまで学んできたことを確認しましょう。

**左の項目と右の項目を組み合わせてください。**

1. チームスペース	(a) CRM の最高の権限を持つユーザー
2. チームタブ	(b) チームタブで自分のデータや他者のデータを作成・更新できるユーザー
3. 申請者	(c) チームタブのすべてのデータを閲覧できるが、作成・更新できるのは自分のデータのみというユーザー
4. 参加者	(d) チームタブのデータにアクセスできるだけでなく、タブの設定も管理できるユーザー
5. メンバー	(e) チームごとに用意されたフォルダー形式の専用作業エリア
6. マネージャー	(f) 外部チームメンバーで、他のチームに成果物や作業を依頼できる
7. チームタブの管理者	(g) 組織内の特定のチームのプロセスを実装し、実行するための、ユーザー管理が可能なプライベートタブ
8. Zoho CRM の組織の管理者	(h) チームタブ内の自分のデータのみを表示し、作業できるユーザー

## 正誤問題

「正しい」か「誤り」かで回答してください。

1. チームタブの管理者がチームタブの管理、運営を行っている場合、組織の管理者はチームタブに対して何の権限も持ちません。

**答え:**

2. チームタブの管理者は、バックエンドのタブ設定にのみアクセスできます。

**答え:**

3. チームタブのマネージャーとして指定されたユーザーは、バックエンドの設定を管理できます。

**答え:**

4. チームタブは、組織内の顧客に対応するすべてのチームを Zoho CRM に統合し、顧客に関連付けて業務を管理できるようにするために導入されました。

**答え:**



# テストの答え

## 項目の組み合わせ問題の答え

1. (e)、2. (g)、3. (f)、4. (h)、5. (c)、6. (b)、7. (d)、8. (a)

## 正誤問題の答え

### 1. 誤り

解説：組織の管理者の権限は常にチームタブ管理者の権限に優先します。

### 2. 誤り

解説：チームタブ管理者はフロントエンドのデータとバックエンドの設定の両方にアクセスできます。

### 3. 誤り

解説：チームタブのマネージャーはバックエンドの設定にアクセスできませんが、フロントエンドのデータへのアクセス権限は最も高くなっています。

### 4. 正しい

解説：チームタブは、顧客に対応するすべてのチームを Zoho CRM 内にまとめ、顧客に関連付けて業務を管理できるようにするために導入されました。



**CRM for Everyone への早期アクセスのお申込みはこちら**  
<https://www.zoho.com/jp/crm/ea/crm-for-everyone.html>

**CRM for Everyoneの詳細はこちら**  
<https://www.zoho.com/jp/crm/ea/crm-for-everyone/resources.html>

