



Zoho CRM for 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、商談に最前線で対応します。

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できます。

CRM for Everyone の仕組み

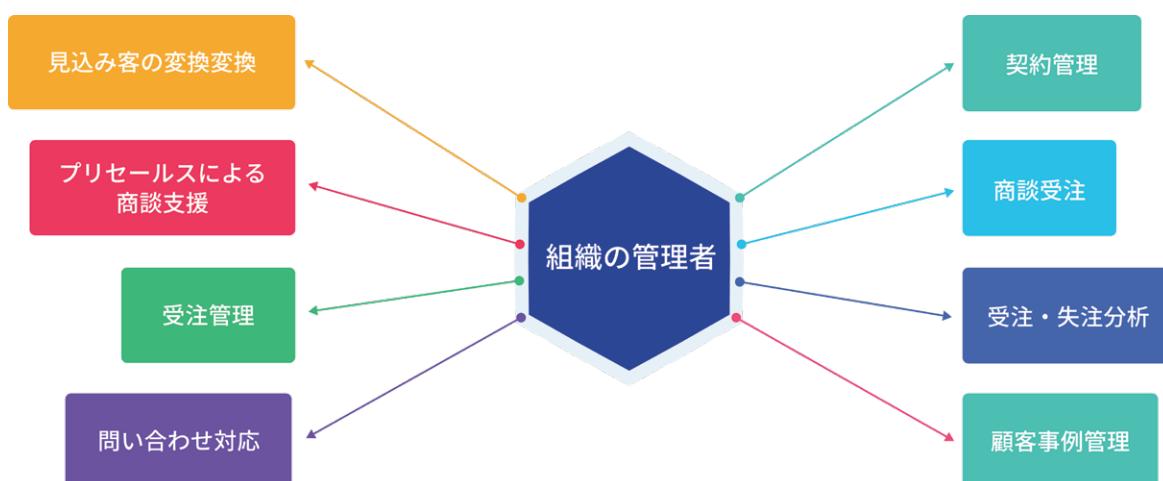
現在の CRM では、すべてのチームのプロセスを設定する権限が組織の管理者に集中しています。データプライバシーの確保やシステム内の秩序維持の観点から見ると、これは当然のことです。しかし、この方法には問題点もあります。管理者に依存することで社内プロセスが遅れ、それが顧客体験に影響を及ぼす可能性があります。実際、社内には複数のチームが存在しますが、顧客から見れば1つの会社です。

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。

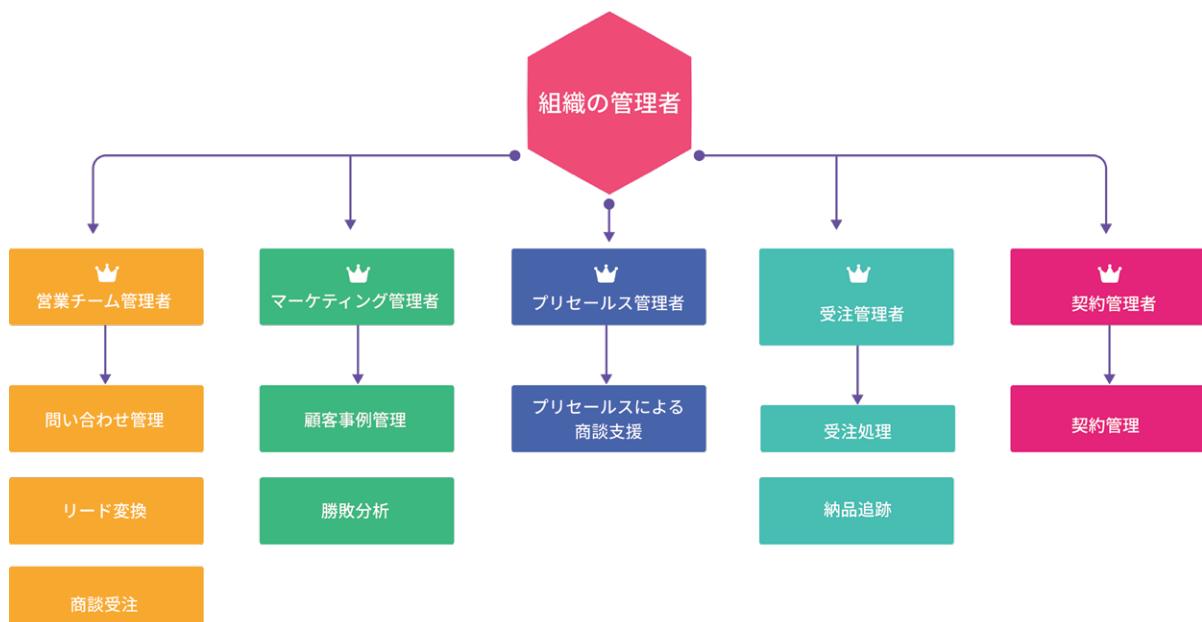


The screenshot shows the Zoho CRM interface. On the left, there's a sidebar with various icons and tabs: Home, Lead, Contact, Client, Sales, Task, Calendar, Call, Supplier, and Quotation. The 'Sales' tab is highlighted with a blue background. On the right, the main area displays a list of sales leads with a total count of 28. A search bar at the top right says 'すべての商談' (All Leads). Below it, a section titled 'データ数の合計 28' (Total data count 28) contains a search bar labeled '検索' (Search) and a filter section titled '商談のフィルター:' (Lead Filter). This filter section includes a search bar and several checkboxes for filtering leads based on update status, specific data fields, and scoring rules.

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できます。

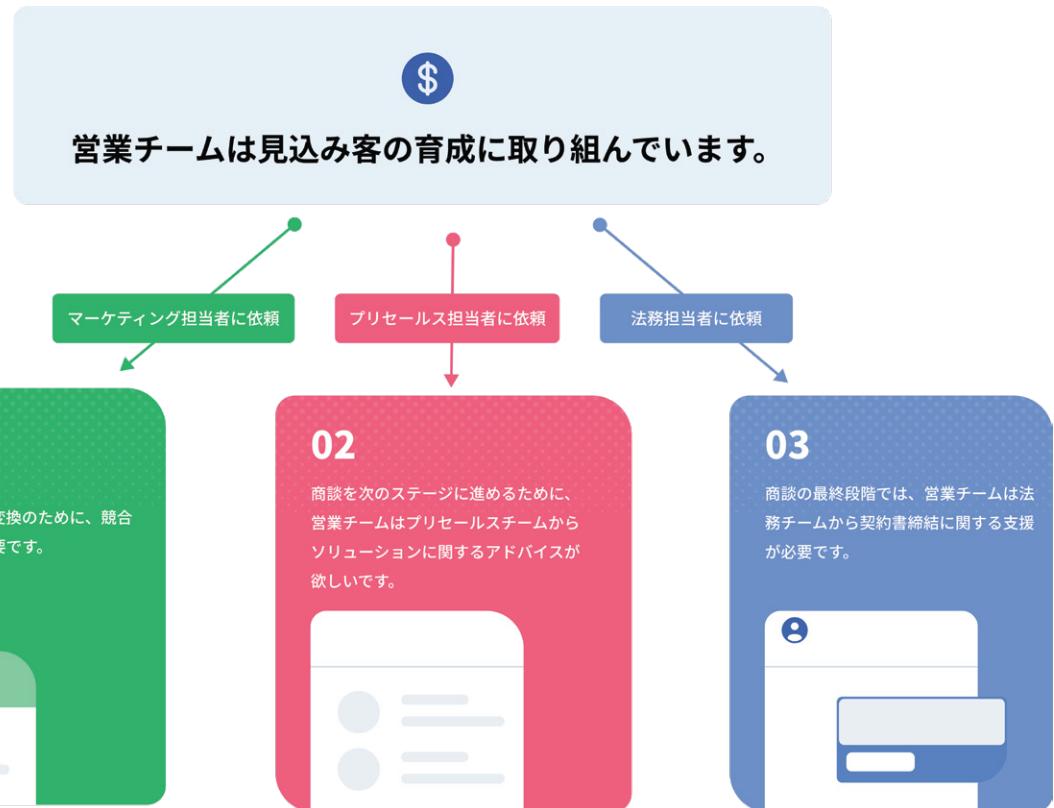
あるチームのアウトプットが別のチームのインプットとなります。またその逆の場合もあります。

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。

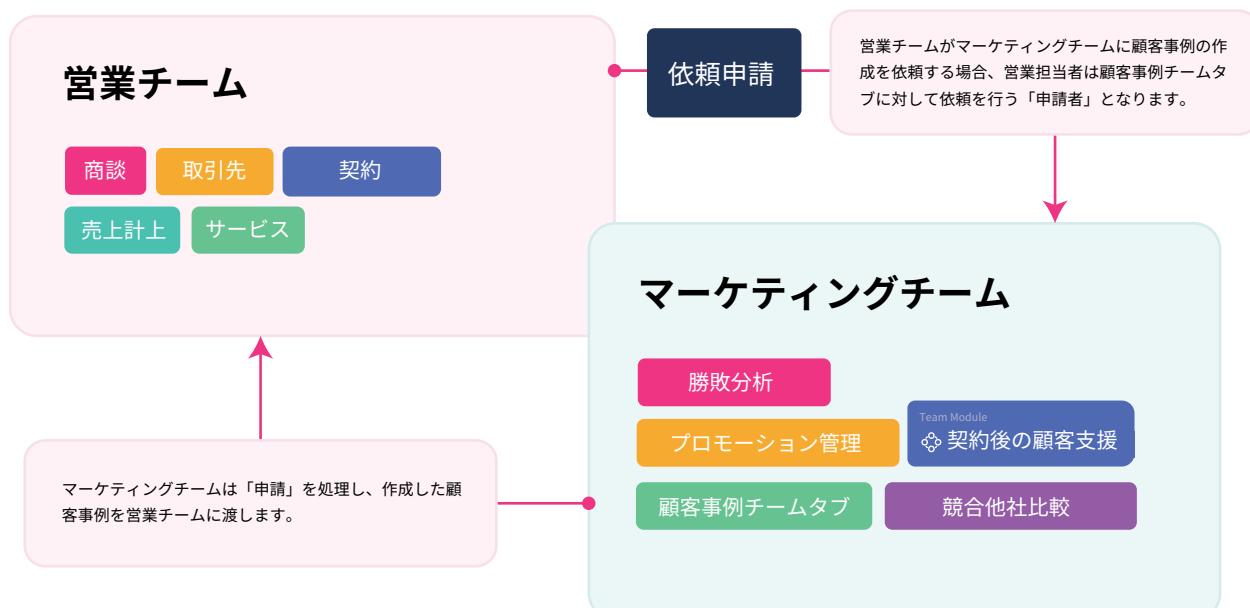


このようなコミュニケーションは、本質的にはビジネス上の各チームの役割と関連しており、CRMは、チームがそれぞれの活動や成果物の依存関係を理解し、依頼した作業の進捗状況を追跡するのに役立ちます。そのためには、こういったチーム間のコミュニケーションは、CRMシステムの外で行われるのではなく、顧客データとともに、CRMシステム内で管理されるべきです。

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。





The screenshot shows a list of requests under the 'リクエスト' tab. The sidebar on the left includes icons for 'リクエスト' (Request), '検索' (Search), '事例' (Case), 'デモリクエスト' (Demo Request), 'トレーニング要望' (Training Request), '営業資料' (Sales Materials), '訪問' (Visit), '顧客要望' (Customer Request), '法務契約' (Legal Contract), '製品単位の要望' (Product Unit Request), and 'オンボーディング' (Onboarding). The main area displays six entries:

- 保健業界事例
依頼者：大山 あさみ
大企業
- 不動産業界事例
依頼者：北浦 美希
中小企業
- 観光業界事例
依頼者：間仁田 愛子
大企業
- EC業界事例
依頼者：大山 あさみ
中小企業
- 製造業 - 自動車業界事例
依頼者：北浦 美希
大企業
- ヘルスケア業界事例
依頼者：北浦 美希
中小企業

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、それぞれが異なる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。



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



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。



The screenshot shows the Zoho CRM interface with the following details:

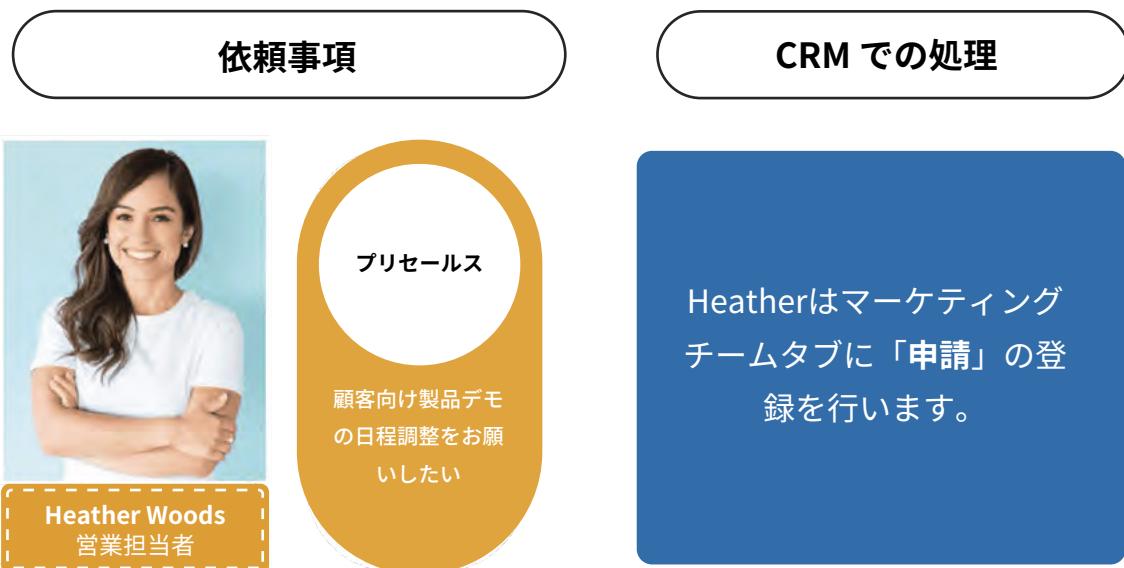
- Left Sidebar:** Shows a navigation menu with categories like '事例' (Cases), '内覧依頼' (Site Visits), 'トレーニング依頼' (Training Requests), '販促資料' (Promotional Materials), '内覧予約' (Site Visit Appointments), '顧客要望' (Customer Requests), '法務契約書' (Legal Contracts), '会議予約' (Meeting Appointments), 'オンボーディング' (Onboarding), '契約締結申請' (Contract Signing Application), and '競合分析' (Competitor Analysis).
- Top Bar:** Displays the title '競合分析を作成する' (Create Competitor Analysis) and a link 'ページレイアウトを編集' (Edit Page Layout).
- Form Fields:**
 - 競合分析名:** XXX競合比較
 - 競合分析担当者:** 大川 恵
 - 顧客:** 高橋 裕一郎
 - ステータス:** 選択なし (Selected)
 - Sub-options under '選択なし': 選択なし (Selected), 開始済み, 進行中 (Selected), 完了, 予定済み, 拒否
- Buttons:** 'キャンセル' (Cancel), '保存して新しく作成する' (Save and Create New), and '保存する' (Save).

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、プリセールステモ依頼チームタブにデモ依頼を送信しました。



The screenshot shows the 'Product Demo Request' form in the Zoho CRM interface. The left sidebar has a 'Request' section with a 'Product Demo Request' item selected. The main form fields are:

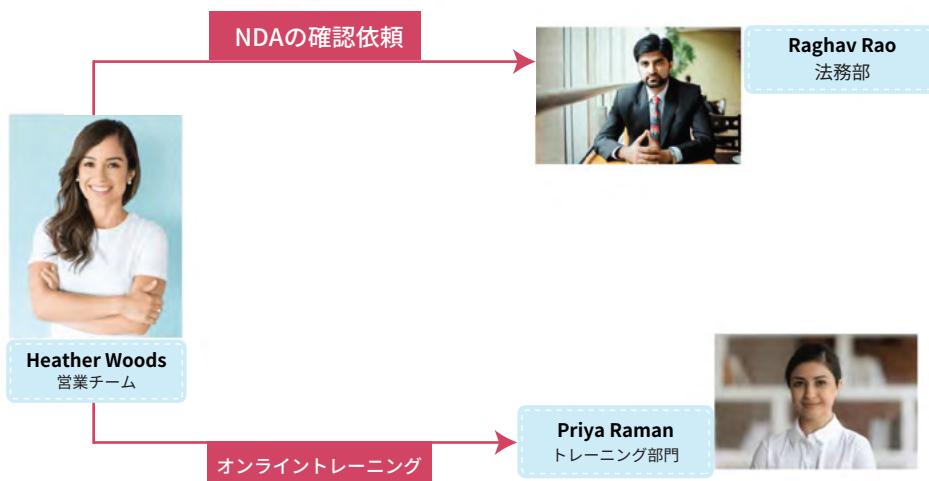
- デモ予約名: XXXX相談
- 顧客名: 草間 翔太
- 社内担当: 松本 純喜
- デモ予約日時: 2024年9月20日, 12:00 AM
- 実施形態: オンライン (Zoho Meeting)
- 商談: (empty)
- ステータス: 予約済み
- フィードバック: (empty)
- デモ担当: 松本 純喜

Buttons at the top right include 'Cancel', 'Save and Create New', and 'Save'.



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 customer named 飯田聰 (Ishii Satoru) from XXX株式会社 (XXX Co., Ltd.). The left sidebar shows various application modules: タブ (Tabs), 検索 (Search), ホーム (Home), 見込み客 (Prospects), 連絡先 (Contacts) (selected), 取引先 (Customers), 商談 (Sales Leads), コマンドセンター (Command Center), 予定 (Schedules), 商品 (Products), 通話 (Calls), 見積書 (Quotations), 受注書 (Orders), 動画 (Videos), 電話 (Phone), 郵便 (Mail), 計画 (Planned), and 訪問 - Zoho SalesIQ.

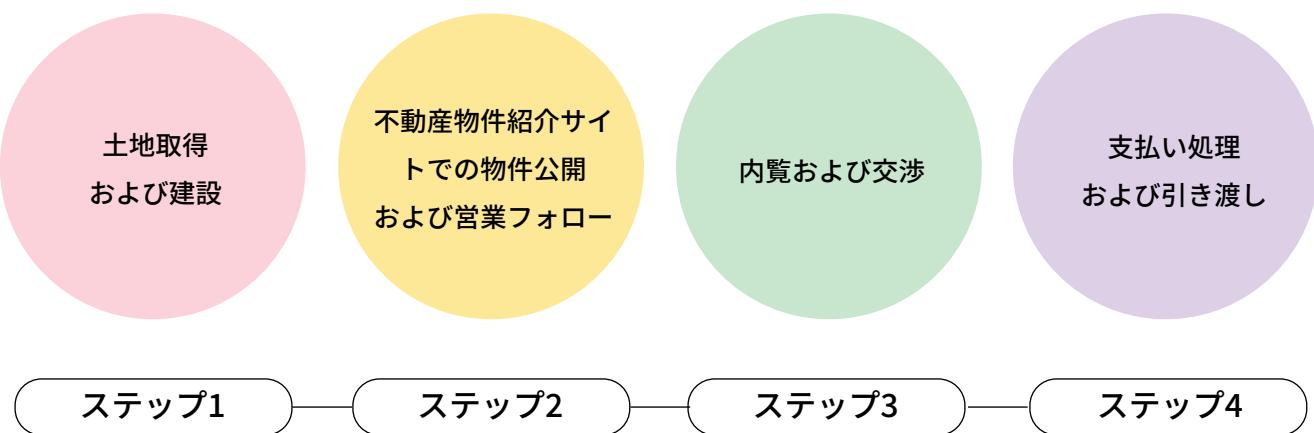
The main view shows four tabs related to the customer:

- 問い合わせ (Enquiry):** A form with a subject field containing "Aシステムの機能について" (About the features of the A system). Buttons include 割り当てる (Assign), 新しく作成 (Create New), 編集 (Edit), and 印刷 (Print).
- 見積書 (Quotation):** A form with a subject field containing "XXX株式会社2024年8月Aシステム発注書" (XXX Co., Ltd. Quotation for the A system in August 2024). Buttons include 割り当てる (Assign), 新しく作成 (Create New), 編集 (Edit), and 印刷 (Print).
- 商談 (Sales Lead):** A table with columns 商談ID (Lead ID), ステージ (Stage), 商談名 (Lead Name), 完了予定日 (Due Date), and 商談の担当者 (Lead Manager). It lists two entries:

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):** A form with a subject field containing "XXX株式会社2024年8月Aシステム発注書" (XXX Co., Ltd. Order for the A system in August 2024). Buttons include 割り当てる (Assign), 新しく作成 (Create New), 編集 (Edit), and 印刷 (Print).

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・涉外チーム、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・涉外、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 のプリセールステームは、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。



リクエスト

- 検索
- 事例
- デモ要望
- トレーニング要望
- 営業資料
- 商談
- 顧客要件** (選択)
- 法務契約書
- 製品単位の要望
- オンボーディング
- 法務確認
- 競合分析

リクエスト

顧客要望 - 基幹システム連携 株式会社〇〇システム・大山あさみ	
調査依頼 - データ集計について XXXホールディングス・北浦美希 進行中	
顧客要望 - レポート作成 △△商事株式会社・大山あさみ 顧客要望未解決	
調査依頼 - ワークフロー設定 株式会社口建設・北浦美希 解決済み	
顧客要望 - ユーザー権限について XXXホールディングス・間田愛子 進行中	
顧客要望 - レイアウト変更 □□メディア株式会社・大山あさみ サポートチームへトスアップ	
顧客要望 - 項目の編集権限 △△株式会社・北浦美希 進行中	

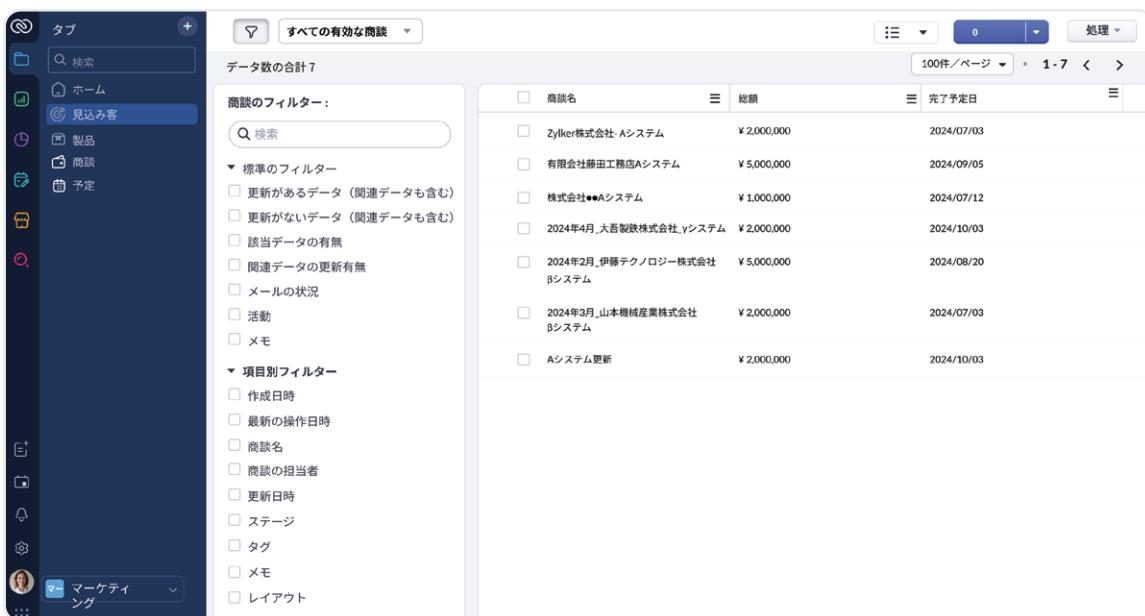
顧客要望 - 基幹システム連携

顧客要望担当者 大山あさみ
期限 2024/08/20

基本情報

リクエスト名 顧客要望 - 基幹システム連携
顧客名 赤井英明
ステータス 進行中
リクエストの詳細 現在すでに導入している基幹システムと連携させたい。
商談 2024年8月株式会社〇〇システム-Aシステム
結果 -
商談の担当者 岬本めぐみ

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。



タブ

- 検索
- ホーム
- 見込み客** (選択)
- 製品
- 商談
- 予定

データ数の合計 7

商談のフィルター:

- 標準のフィルター
 - 更新があるデータ (関連データも含む)
 - 更新がないデータ (関連データも含む)
 - 該当データの有無
 - 関連データの更新有無
 - メールの状況
 - 活動
 - メモ
- 項目別フィルター
 - 作成日時
 - 最新の操作日時
 - 商談名
 - 商談の担当者
 - 更新日時
 - ステージ
 - タグ
 - メモ
 - レイアウト

商談名	総額	完了予定期
Zylker株式会社-Aシステム	¥2,000,000	2024/07/03
有限会社藤田工務店Aシステム	¥5,000,000	2024/09/05
株式会社●●Aシステム	¥1,000,000	2024/07/12
2024年4月_大吾製鉄株式会社-Yシステム	¥2,000,000	2024/10/03
2024年2月_伊藤テクノロジー株式会社-Bシステム	¥5,000,000	2024/08/20
2024年3月_山本機械産業株式会社-Bシステム	¥2,000,000	2024/07/03
Aシステム更新	¥2,000,000	2024/10/03

タブ メールを送信する 編集する ... < >

内山様 - 内覧予約 - 品川▲▲ビル13階 タグを追加する

関連リスト 概要 履歴 最後の更新日時: 6日前

メモ 1 担当者 鈴木 隆

添付 1 メール

未完了の活動 詳細を表示する

完了した活動

リンク 新しい順

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。

内覧予約 内山様 - 内覧予... メモを追加する 8:30 12:26 実行者 山田 刚一

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 刚一	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 内覧予約

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

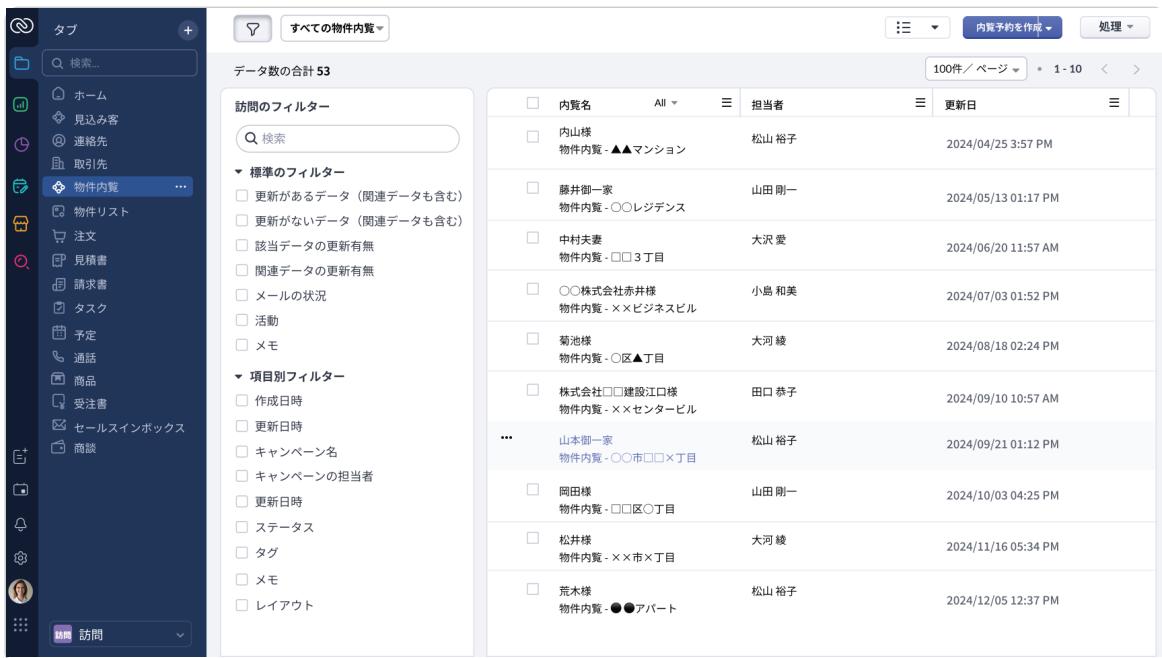
藤井様御一家 - 物件内覧 担当者・山田 刚一

中村様ご夫妻 - 物件内覧 担当者・大河 純

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。



内覧名	All	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 刚一	2024/05/13 01:17 PM
中村夫妻 物件内覧 - □□3丁目		大沢 愛	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 純	2024/08/18 02:24 PM
株式会社□□建設江口様 物件内覧 - ××セントービル		田口 恵子	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 刚一	2024/10/03 04:25 PM
松井様 物件内覧 - ××市×丁目		大河 純	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



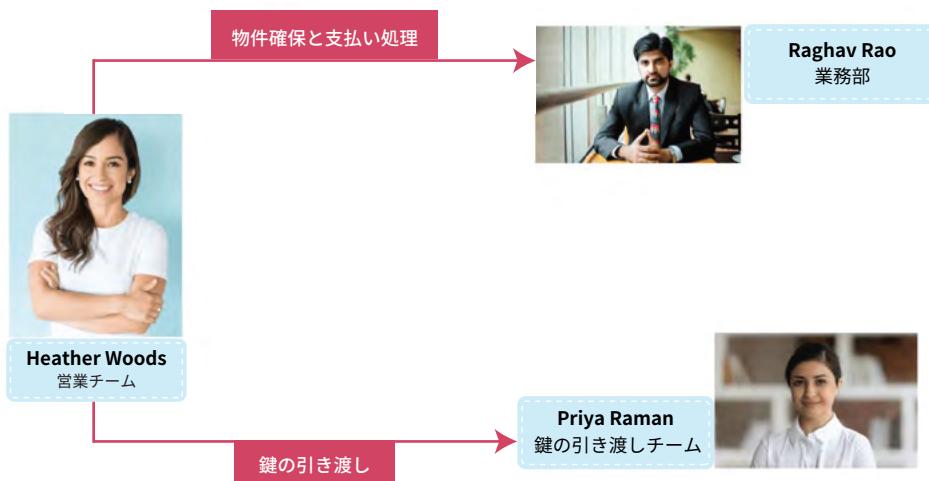
← 内山様 - 内覧予約 - 品川▲▲ビル13階

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。
内覧予約 内山様 - 内覧予... メモを追加する 8 30 12:26 実行者 山田 刚一

添付 内山様 - 品川▲▲ビル内装イメージ.png

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。



← **鈴木 るり** • ooo株式会社

メールを送信する 編集する アポを追加する ...

最新の更新日時: 4日前

関連リスト

- メモ
- ケイデンス 1
- 添付
- 商談
- 未完了の活動
- 完了した活動 1
- 招待された予定 1
- 商品 1
- 問い合わせ 1
- 見積書 1
- 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
- 関連リストを追加する
- リンク

概要 **履歴**

商談

売上の期待値 **80%**
完了予定日 **2024/11/02**

詳細を表示する

メモ

新しい順

承認しました。進行してください。
商談 • ooo株式会社... • メモを追加する • 8 30 11:54 中本 康二

契約

契約書番号	ステータス	法務担当者	契約書名	締結予定日
898584646355	進行中	本田 明里	XXXXX社 定期賃...	xxxx/xx/xx

製品デモ予約

予約番号	ステータス	製品デモ担当者	デモ予約名	予定日
254654656566	予約済み	加藤 光一	XXXX相談	xxxx/xx/xx

実際のオフィススペースと同じように、チームメンバーにはプライベートスペースが与えられ、チーム間の調整にはミーティングルームが用意されています。これがチームタブです。適切な申請を適切なチームにリンクさせることで、ビジネスプロセスを加速し、システム内のすべてのやり取りをデータ化します。チームタブを使うことで、より効率的に顧客にサービスを提供できるようになります。

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ます。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できます。



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



受注処理

出荷

完了

梱包

配送

旅行代理店

営業チーム



旅行計画

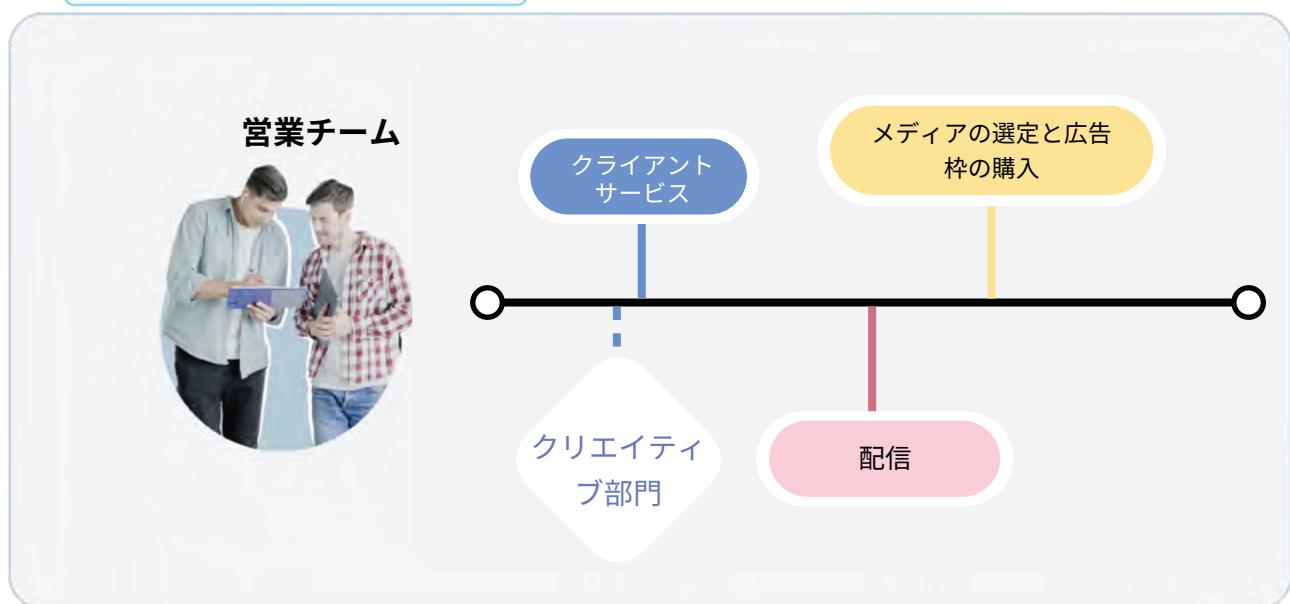
ホテル予約

旅行の確認

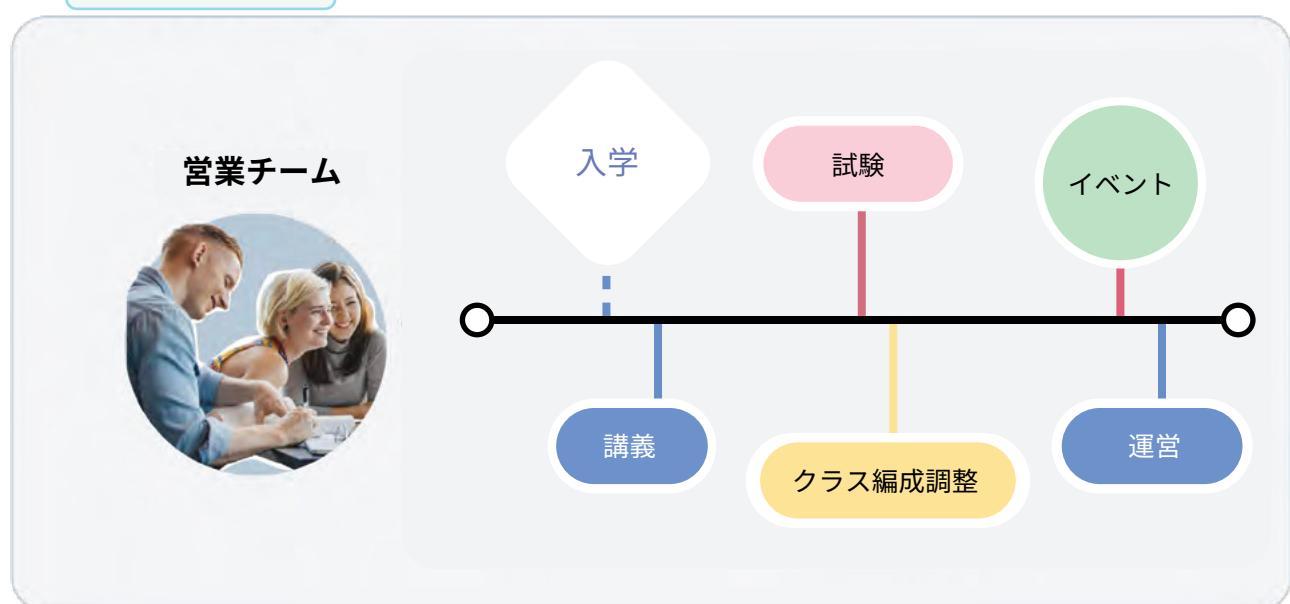
航空券予約

書類の確認

広告代理店

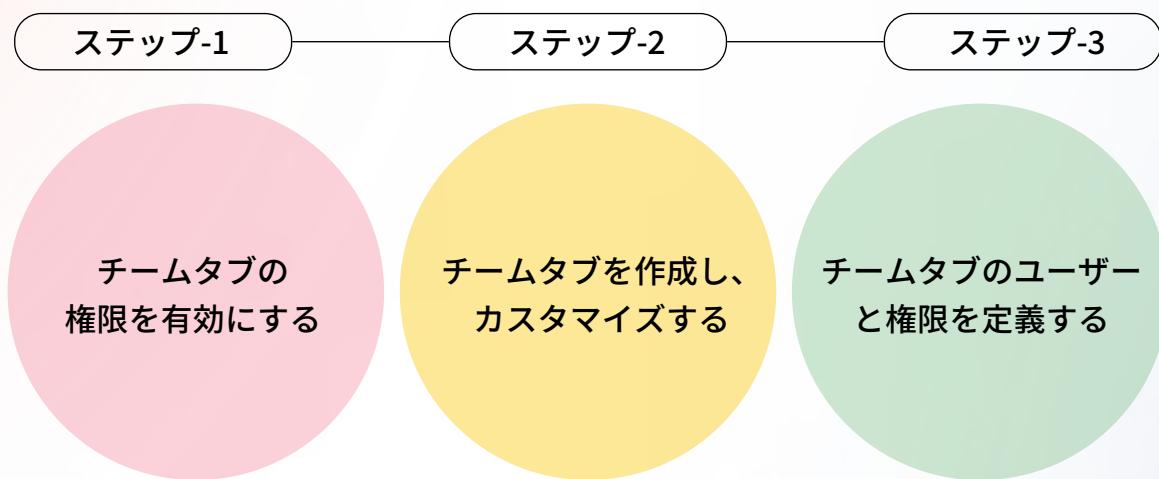


教育機関



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。



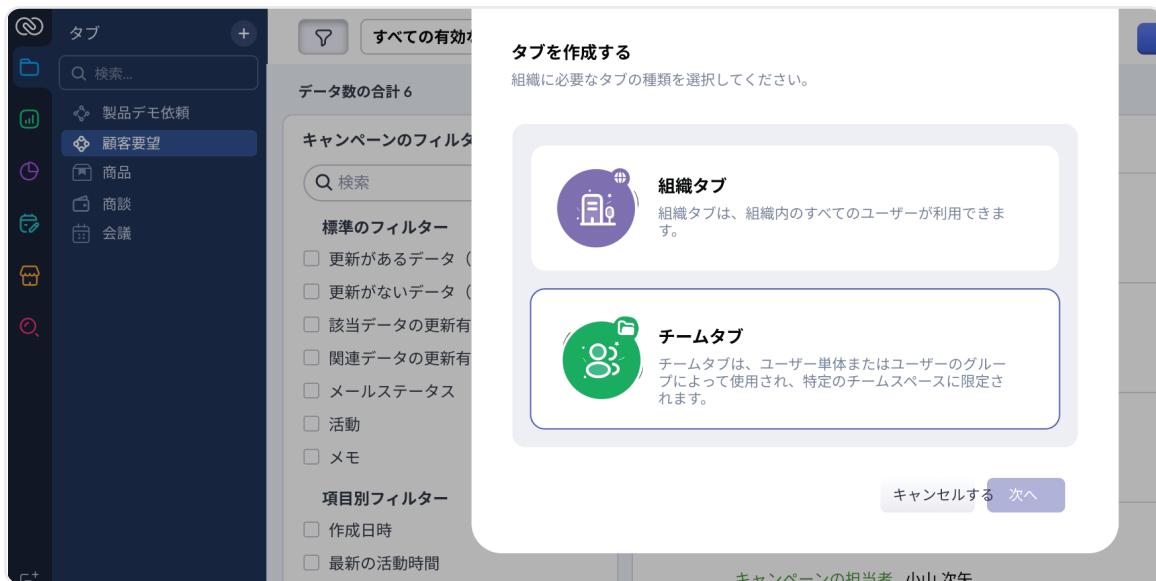
ステップ 1: チームタブの作成には、チームタブの作成権限が必要です。



The screenshot shows the 'Permissions' settings page for 'Team Tab'. The top navigation bar includes '← 権限: 標準' (Back: Permissions: Standard), '複製する' (Copy), and 'ユーザーを表示する' (View user).

タブの権限	操作	説明
基本	サポート用アクセスの管理 (ON)	(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)
インポート/エクスポート	管理者の権限 (OFF)	
メールの送信	ユーザー管理 (OFF)	
ツール	チームスペースの管理 (OFF)	
その他	コンプライアンス設定 (OFF)	
設定の権限		
管理者	タブのカスタマイズ (OFF)	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)。
メールテンプレート	ポータル管理 (OFF)	
自動化		
Webフォーム	チームタブを作成する (ON)	
データ管理	ポータルユーザーの管理 (OFF)	
Zia		

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というのが基本方針です。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よう。

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な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

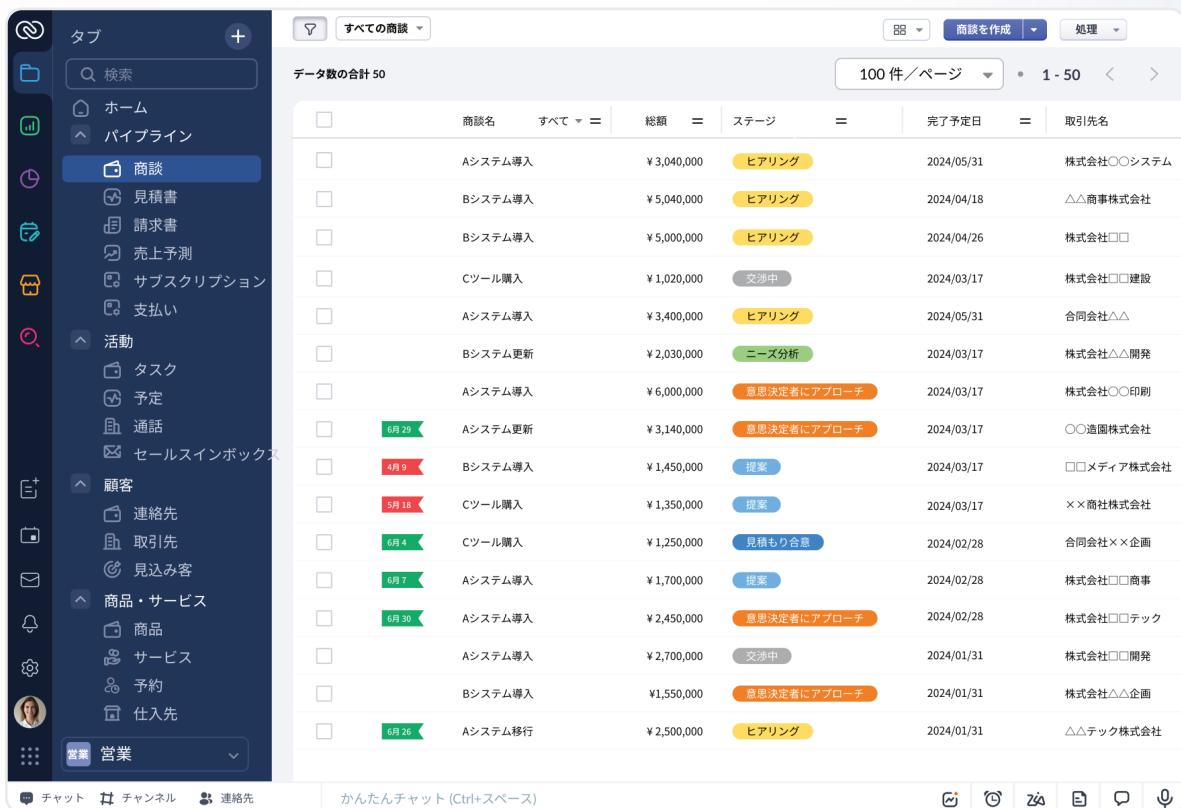
組織の管理者をチームタブの管理者に設定する際、特権管理者は以下の点を考慮する必要があります。

- **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 では有效ではありませんが、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 shows the Zoho CRM interface with the 'Sales' tab selected. On the left, there's a sidebar with various tabs like Home, Pipeline, Leads, Activities, Customers, and more. The main area displays a list of 50 sales opportunities with columns for Name, Total Amount, Stage, Due Date, and Contact Name. Each opportunity has a small preview card showing details like date, amount, and stage.

商談名	総額	ステージ	完了予定日	取引先名
Aシステム導入	¥ 3,040,000	ヒアリング	2024/05/31	株式会社○○システム
Bシステム導入	¥ 5,040,000	ヒアリング	2024/04/18	△△商事株式会社
Bシステム導入	¥ 5,000,000	ヒアリング	2024/04/26	株式会社□□
Cツール購入	¥ 1,020,000	交渉中	2024/03/17	株式会社□□建設
Aシステム導入	¥ 3,400,000	ヒアリング	2024/05/31	合同会社△△
Bシステム更新	¥ 2,030,000	ニーズ分析	2024/03/17	株式会社△△開発
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○○印刷
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	○○造園株式会社
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
5月 18 Cツール購入	¥ 1,350,000	提案	2024/03/17	××商社株式会社
6月 4 Cツール購入	¥ 1,250,000	見積り合意	2024/02/28	合同会社××企画
6月 7 Aシステム導入	¥ 1,700,000	提案	2024/02/28	株式会社□□商事
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
Aシステム導入	¥ 2,700,000	交渉中	2024/01/31	株式会社□□開発
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
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。

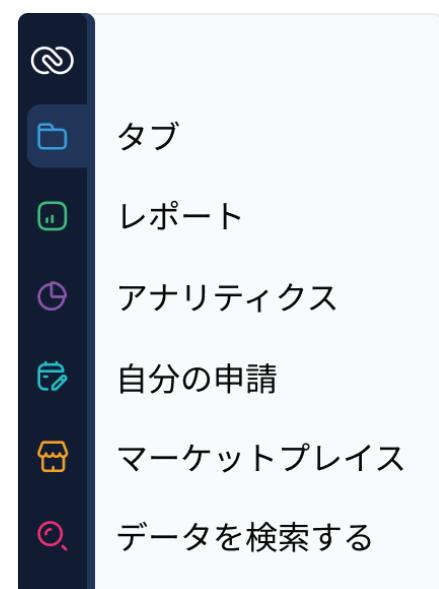
このメニューバーは、メインのメニューとサブのメニューから構成されています。メインのメニューでは、各種のメニューがアイコンで表示されており、いずれかのアイコンをクリックすると、サブのメニューに関連メニューが表示されます。



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）。



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。

チームスペース

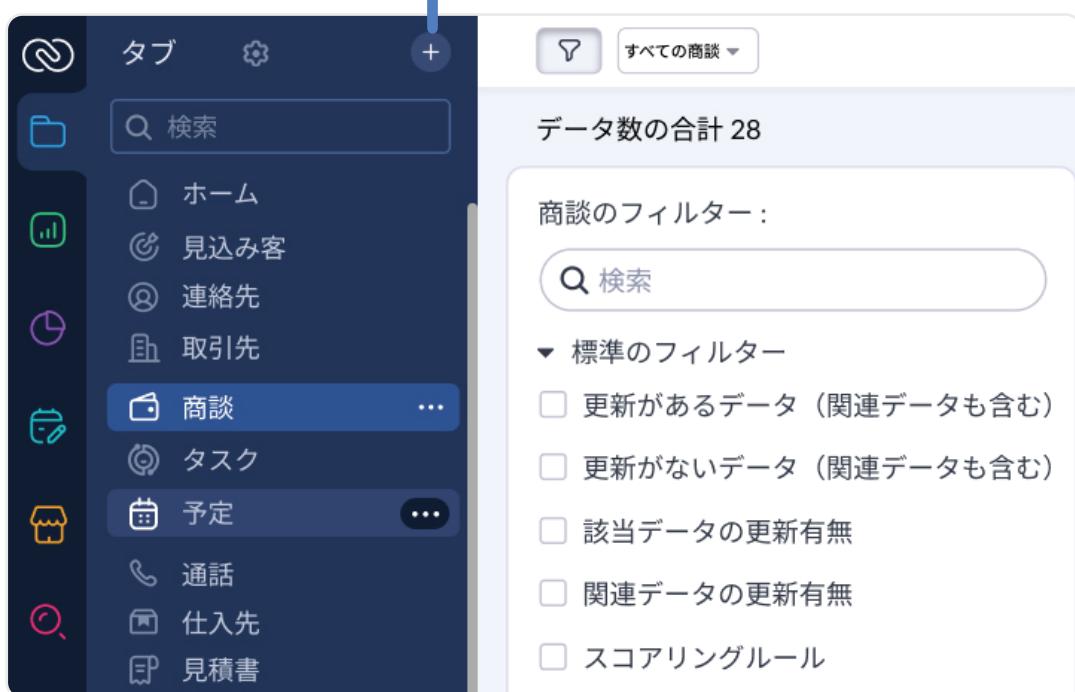
メインメニューで選択されている項目 - タブ

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



データ数の合計 28

商談のフィルター:

検索

▼ 標準のフィルター

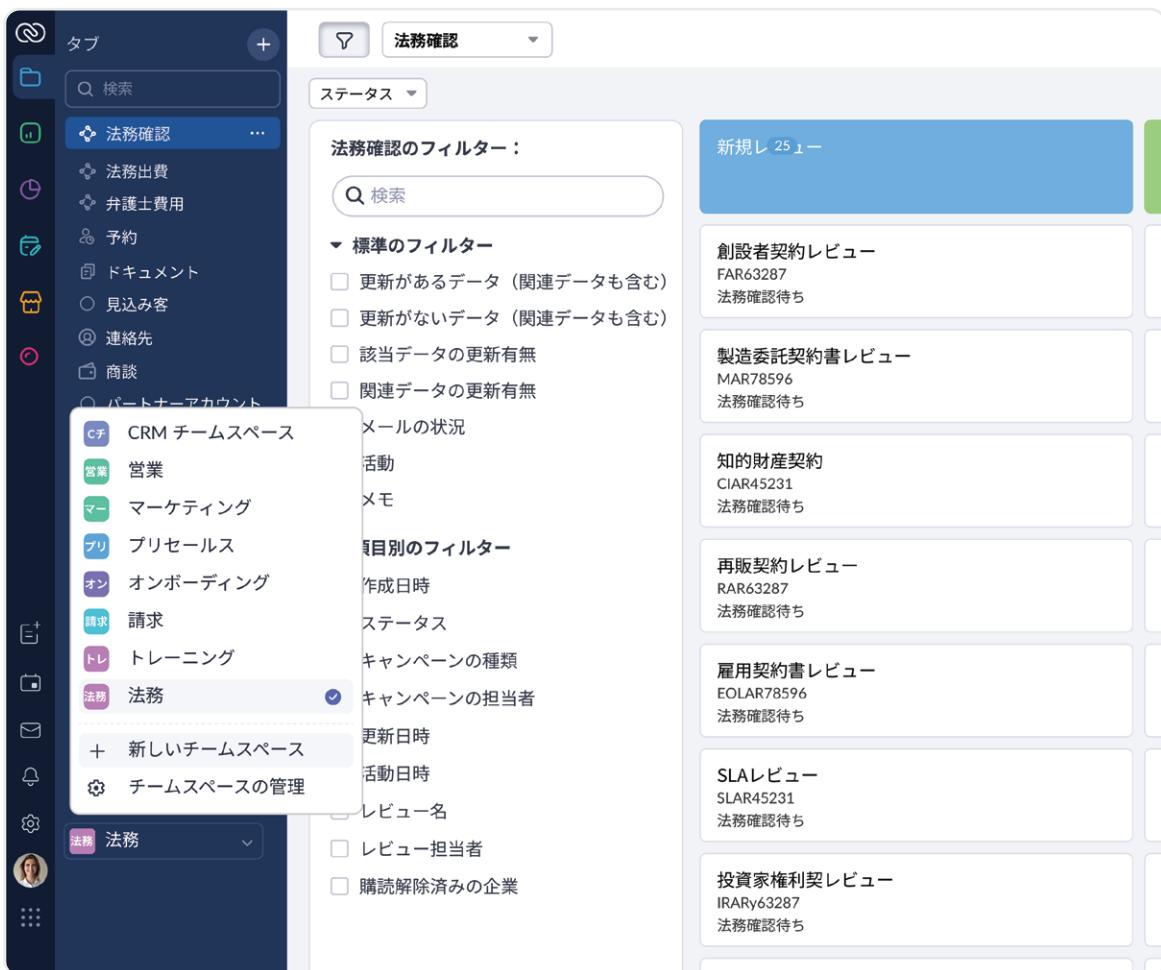
- 更新があるデータ (関連データも含む)
- 更新がないデータ (関連データも含む)
- 該当データの更新有無
- 関連データの更新有無
- スコアリングルール

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。



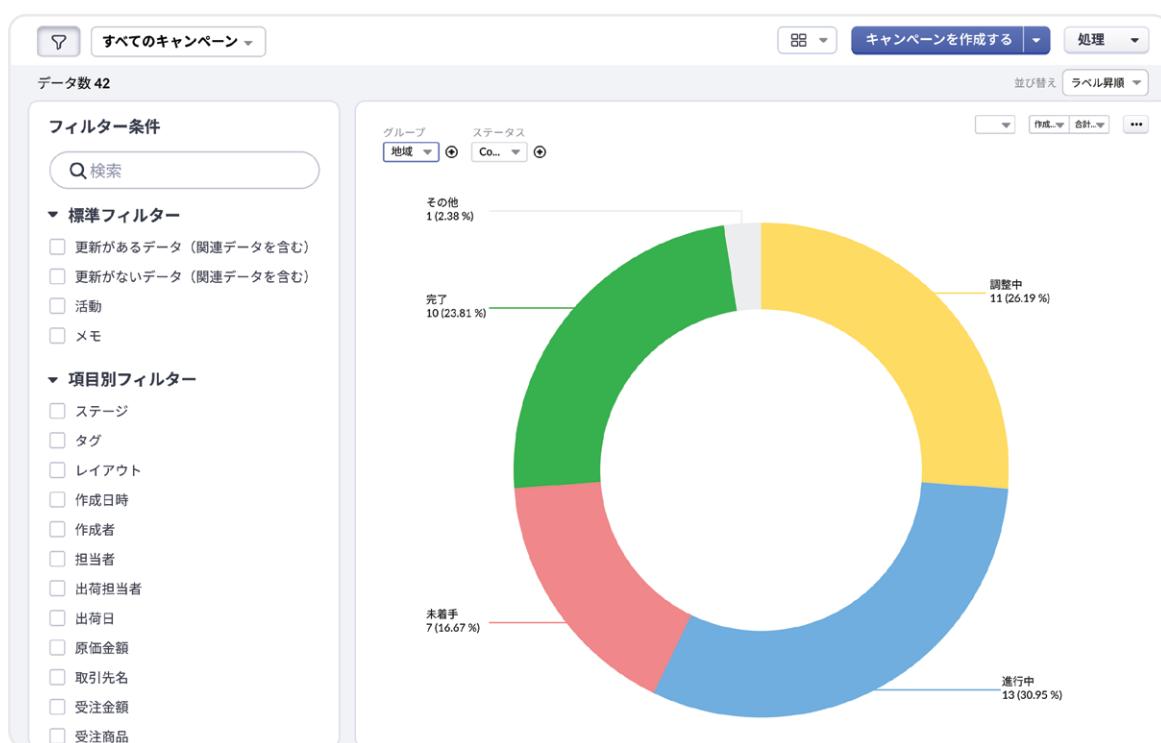
The screenshot shows the Zoho CRM interface with the following details:

- Left Sidebar (ナビゲーションメニュー):**
 - タブ (Tabs): 法務確認
 - 検索 (Search): 検索
 - 法務出費
 - 弁護士費用
 - 予約
 - ドキュメント
 - 見込み客
 - 連絡先
 - 商談
 - パートナー/アカウント
 - CRM チームスペース
 - 営業 営業
 - マーケティング マーケティング
 - プリセールス プリセールス
 - オンボーディング オンボーディング
 - 請求 請求
 - トレーニング トレーニング
 - 法務 法務
 - + 新しいチームスペース
 - チームスペースの管理
- Top Bar:**
 - タブ (Tabs): 法務確認
 - 検索 (Search): 検索
 - ステータス (Status): フィルター
- Central Area (法務確認のフィルター):**
 - 標準のフィルター:
 - 更新があるデータ (関連データも含む)
 - 更新がないデータ (関連データも含む)
 - 該当データの更新有無
 - 関連データの更新有無
 - メールの状況
 - 活動
 - メモ
 - 項目別のフィルター:
 - 作成日時
 - ステータス
 - キャンペーンの種類
 - キャンペーンの担当者
 - 更新日時
 - 活動日時
 - レビュー名
 - レビュー担当者
 - 購読解除済みの企業
- Right Area (リスト表示):**
 - 新規レ 25 件
 - 創設者契約レビュー
FAR63287
法務確認待ち
 - 製造委託契約書レビュー
MAR78596
法務確認待ち
 - 知的財産契約
CIAR45231
法務確認待ち
 - 再販契約レビュー
RAR63287
法務確認待ち
 - 雇用契約書レビュー
EOLAR78596
法務確認待ち
 - SLAレビュー
SLAR45231
法務確認待ち
 - 投資家権利契約レビュー
IRARy63287
法務確認待ち

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

	作成日時
<input type="checkbox"/> キャンペーン名	
<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 checked="" 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はなく、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>

