

# 選べる4つの有料プラン

	スタンダード	プロフェッショナル	エンタープライズ	アルティメット
ライセンス料金	¥1,680	¥2,760	¥4,800	¥6,240
データストレージ	10万件 (約200MB)	250万件 (5GB)	約750万件 (15GB)	約1,500万件 (30GB)
カスタム項目の追加	10/タブ	155/タブ	300/タブ	500/タブ
各種機能対応				
AI (人工知能)	×	○	◎	◎
分析	△	○	◎	◎
顧客管理	○	○	◎	◎
カスタマイズ	△	○	◎	◎
チームマネジメント	○	◎	◎	◎
MA	○	◎	◎	◎
SFA	△	○	◎	◎
マルチチャンネル	△	○	◎	◎
セキュリティ	○	○	◎	◎
モバイル	◎	◎	◎	◎

※上記の価格は年間契約の月額換算 (税抜き) で表示しています。

初期費用 無料	1ユーザーから 契約できる	ライセンス料金以外の コストは基本不要
------------	------------------	------------------------

## ご利用サポート

パートナー導入支援 ▶	お客さまの課題や要望に沿った形でご提案・ご支援できるよう、パートナー企業さまをご紹介します。初めてでも安心して社内導入を進めていただけます。ご相談は無料です。
サポート ▶	メールによるサポート：月～金 9:00～18:00 (祝日・年末年始を除く)

ZOHO CRM  
製品カタログ

製品デモ、見積もり、導入支援パートナーのご紹介など、導入に関するご相談はお気軽に。

✉ sales@zoho.jp ☎ 0120-007-542

ユーザー登録 (無料) で  
今すぐ使えます

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

ZOHO ゾーホージャパン株式会社

〒231-0012 神奈川県横浜市西区みなとみらい3-6-1みなとみらいセンタービル13階

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、2021年10月現在のものです。

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。



## Zoho CRM は、世界 25 万社に選ばれている クラウド型顧客管理・営業支援ツールです

顧客情報の一元管理で、顧客リレーションの効率化と営業サイクルの可視化を実現。  
顧客を主体として、あなたのビジネスを成長させる「仕組み」をつくります。

### 多くの日本企業が Zoho CRM を導入しています。



## Zoho CRM が選ばれる理由

### 圧倒的な導入ハードルの低さ

Zoho CRM は低コストで利用でき、初期費用も一切不要。また、スプレッドシートや他の CRM ツールからのデータ移行も簡単に行えるため、スムーズに運用を開始できます。



アタラ合同会社 CEO 杉原 剛氏

Zoho CRM へのリプレースでコストを 1/4 に削減。経営の可視化と、ビジネスの変化に追従する柔軟な対応力を強化できました。

### 直感的なわかりやすさ

Zoho CRM のインターフェイスは直感的でわかりやすく、初めて CRM を利用する人でもすぐに使いこなせます。そのため現場での定着率は高く、導入後も長期的な運用を維持できます。



株式会社オフィスバンク 中川 香氏

これまではこちらが CRM に合わせなければいけませんでした。Zoho CRM は自由自在にカスタマイズでき、私たちに合わせてくれ、共に歩んでいける CRM です。

### 自動化で営業活動をアシスト

Zoho CRM は、レポート作成、営業フォローのメール送信などの業務を自動化することで、営業担当者が庶務に追われる時間を減らし、営業アプローチに注力できる環境を整えます。



SAKAI 株式会社 渡辺 洋一郎氏

Zoho CRM をはじめ ICT を活用することで効率化や生産性の向上を図り、その結果、業績をアップさせながら残業時間を最長残業時間から約 6 割削減することができました。

### 販売状況を瞬時に可視化

Zoho CRM は情報共有に優れており、営業マネージャーは商談の進捗状況やチームの活動状況を常に把握することができます。リアルタイムで活動状況を把握することで、スピーディーな指導やア



株式会社星野リゾート 鎌田 隆氏

営業プロセスの詳細を分析することで客観的なデータに基づいて施策を打てるようになり、来館予約のキャンセル率を 50%削減できました。

# ZOHO CRM

## 目次

- P.05 顧客管理**  
多種多様な顧客情報を一元集約
- P.07 カスタマイズ**  
オーダーメイド CRM をらくらく構築
- P.09 チームマネジメント**  
スムーズなチームコラボレーションを
- P.11 分析**  
リアルタイムに状況を可視化
- P.13 マーケティングオートメーション**  
売り上げにつながるスムーズな営業活動を
- P.15 SFA**  
より適切かつ効率的な活動を
- P.17 マルチチャネル**  
顧客とのコミュニケーションを一元管理
- P.19 AI (人工知能)**  
AI 営業アシスタント「Zia (ジア)」
- P.20 セキュリティ**  
安全なセキュリティ対策
- P.23 モバイル**  
快適なモバイル活用
- P.25 連携・拡張機能**  
活用の幅が限りなく広がる豊富な機能拡張・サービス連携

# 多種多様な顧客情報を一元集約

わかりやすくシンプルなUI（ユーザーインターフェース）で現場が使いこなせる顧客管理ツール、それが Zoho CRM のもっとも大きな特徴です。誰もが必要な情報をスムーズに取得できるように、膨大な顧客データベースを自動で最適化。日々の業務のムダをなくし、営業活動に集中できる仕事環境を構築します。



## 見込み客の管理

見込み客は、これから顧客になる可能性のある人のことです。Web サイトや各施策で獲得した見込み客を CRM に登録し、ターゲットに応じたナーチャリングを実施して売り上げにつなげていきます。



## 連絡先、取引先の管理

すでに商談化している顧客情報を連絡先、取引先に分類して管理します。各顧客の受注履歴や進行中の商談を一元的に管理し、チーム間で共有することでスムーズな顧客対応を実現します。



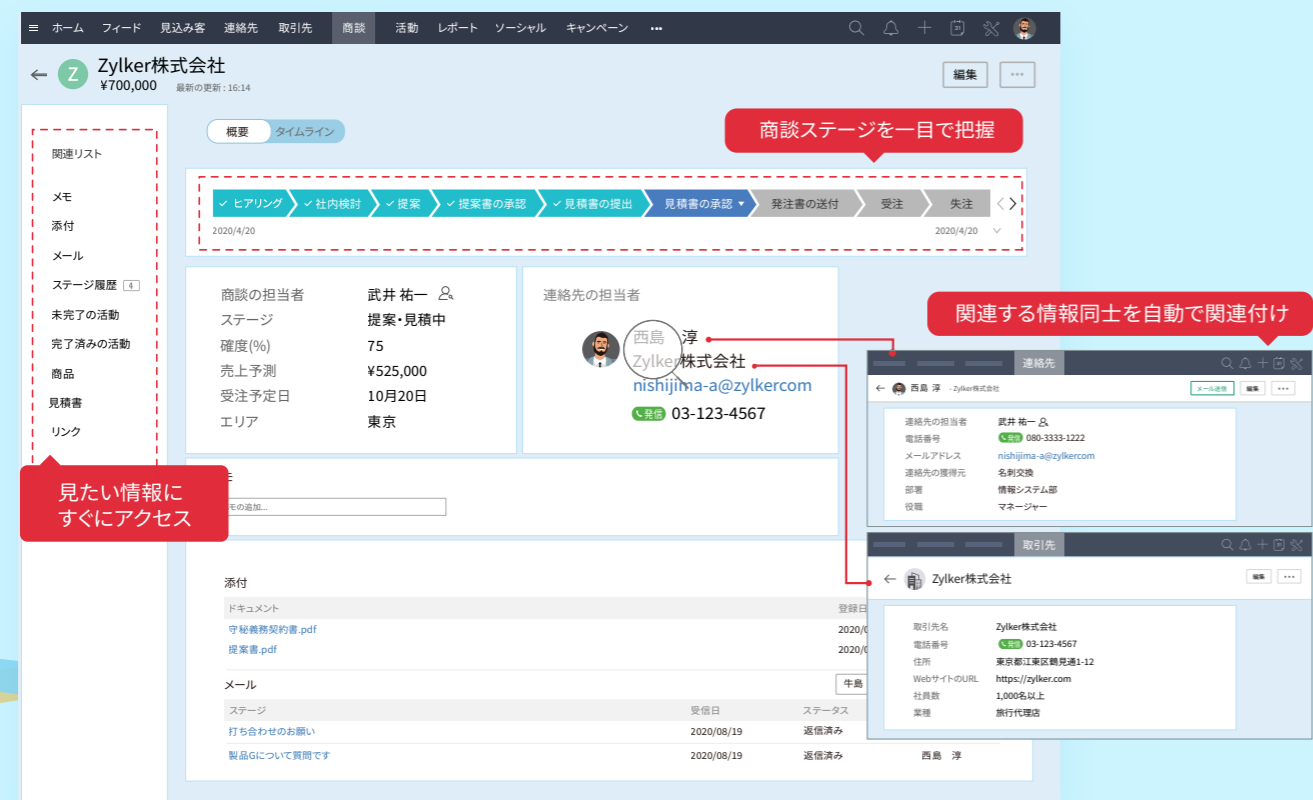
## 商談の管理

受注を獲得しやすくするために商談を効率的かつ適切に管理します。Zoho CRM は、商談の金額、商品、ステージ、確度など、商談の情報をわかりやすく管理します。



## 顧客管理を効率化する便利な機能

Zoho CRM は、Web フォームを利用した顧客情報の自動登録やデータのインポート、一括メール送信など、顧客管理に関する便利な機能を豊富に揃えています。



# プラン別顧客管理機能一覧

顧客管理機能	スタンダード	プロフェッショナル	エンタープライズ	アルティメット
見込み客管理	✓	✓	✓	✓
連絡先管理	✓	✓	✓	✓
取引先管理	✓	✓	✓	✓
商談管理	✓	✓	✓	✓
複数パイプライン	✓	✓	✓	✓
ビュー・詳細フィルター	✓	✓	✓	✓
得点ルール	10/ タブ	20/ タブ	30/ タブ	50/ タブ
データインポート (バッチあたり)	10,000	20,000	30,000	50,000
エクスポート	✓	✓	✓	✓
データストレージ (全タブ)	10 万件 (約 200MB)	500 万件 (10GB)	750 万件 (15GB)	1,500 万件 (30GB)
重複データの除外	—	✓	✓	✓
売上予測	✓	✓	✓	✓
複数通貨	—	—	✓	✓
カスタム関連リスト	—	—	✓	✓
重複チェック項目	2/ タブ	2/ タブ	2/ タブ	2/ タブ
カスタムリストビュー	50/ タブ	無制限	無制限	無制限
帳票管理	—	✓	✓	✓
問い合わせ管理	—	✓	✓	✓
ソリューション	—	✓	✓	✓
ドキュメント管理	✓	✓	✓	✓
ファイルストレージ *1	1GB/ 組織 512MB/ ユーザー	1GB/ 組織 512MB/ ユーザー	1GB/ 組織 1GB/ ユーザー	1GB/ 組織 1GB/ ユーザー

\*1 追加月額 ¥480/5GB

# オーダーメイド CRM をらくらく構築

CRM を運用に乗せて使いこなすために何よりも大切なこと。

それは、現場に適した環境を現場の担当者が自由に作るこのできるカスタマイズ性です。



## ドラッグ&ドロップで自社に最適なデザインを

画面のレイアウトはドラッグ&ドロップ操作で直感的に。必要な情報をすぐに手に入れられるように項目の追加や変更、削除が自由に行えます。シンプルでわかりやすいあなただけの CRM が日々の業務をより快適にします。



## わかりやすい、使いやすい項目管理を

複数の項目をわかりやすくセクション分けしたり、CRM に登録されたデータ同士を関連付けて整理するルックアップ機能など、Zoho CRM にはわかりやすく、使いやすい項目管理を可能にするカスタマイズ機能が備わっています。



## 入力ルールを設定してクリーンなデータを維持

電話番号を入力する際に「-」を追加するなど、データの入力形式に関するルールを定義しておくことで、CRM に登録するデータの形式を統一してクリーンなデータベースを維持できます。入力内容が事前設定の条件を満たしていない場合、自動的にアラートが表示されるように設定することも可能です。



## 基本設定

### ・組織設定

会計年度や通貨、タイムゾーンなど、組織全体の設定情報をカスタマイズできます。

### ・個人設定

表示する情報やメールの署名など、ユーザー個人の CRM 環境にのみ反映される設定をカスタマイズできます。

## プラン別カスタマイズ機能一覧

カスタマイズ機能	スタンダード	プロフェッショナル	エンタープライズ	アルティメット
ページのカスタマイズ	✓	✓	✓	✓
タブ名の変更	✓	✓	✓	✓
カスタム項目	10/ タブ	155/ タブ	300/ タブ	500/ タブ
カスタムリンク	—	✓	✓	✓
Web タブ	—	—	✓	✓
カスタムタブ	—	—	✓	✓
カスタムボタン	—	—	✓	✓
ページレイアウト	—	—	✓	✓
ビューのキャンバス表示	—	—	3/ ユーザー / タブ	5/ ユーザー / タブ
詳細ページのキャンバス表示	1/ 組織	3/ 組織	5/ タブ	25/ タブ
レイアウトのルール	—	—	✓	✓
検証ルール	—	5/ レイアウト	10/ レイアウト	25/ レイアウト
サブフォーム	—	—	✓	✓
翻訳	—	—	✓	✓
複数選択ルックアップ	—	—	2/ タブ	10/ タブ
タブのグループ化	✓	✓	✓	✓
組織設定	✓	✓	✓	✓
複数組織の管理	✓	✓	✓	✓

# スムーズなチームコラボレーションを

Zoho CRM は、組織（企業）のアカウントを作成し、その組織の中に代表者を始めとした社内の各メンバーをユーザーとして登録し、1つのプラットフォームの中ですべてのメンバーが活動するシステムです。

そのため、個人の活動を効率的に管理するだけでなく、社内でのコミュニケーションも効率化することが可能です。



## チーム共有をスムーズに

実際の営業活動では、チーム内で商談の進捗状況を共有して、確認や協力を求める必要も出てきます。Zoho CRM にはさまざまなデータが集約されており、業務に関する依頼や状況説明にかかるコミュニケーションコストを削減できます。



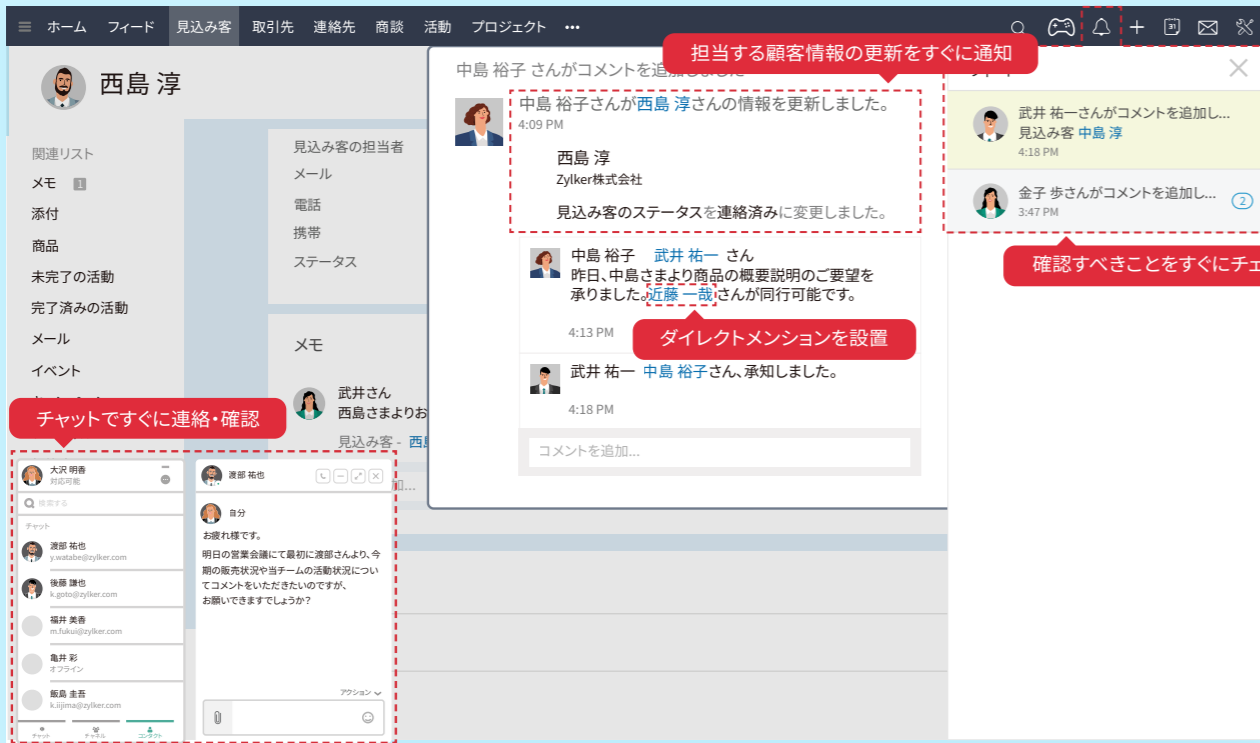
## スケジュール・タスク管理

打ち合わせの日程、通話、訪問などのタスクを効率的に管理・共有できます。



## チャット

Zoho CRM では、Zoho Cliq というチャットサービスをご利用いただけます。テキストベースのやりとりはもちろん、ファイルの添付や通話も可能です。



## タグ付け

各データに関連するキーワードをタグとして追加できます。例えば、展示会で獲得した見込み客が商品 A に関心を持っている場合、「展示会」と「商品 A」のタグを付けることによって、顧客をすばやく識別できるだけでなく、データの並べ替えや特定の条件に一致するデータの抽出が簡単にできるようになります。



## フォロー

Zoho CRM では特定の顧客や商談をフォローすることもできます。フォローすると顧客情報の編集やメモの追加などはもちろん、メールの送受信や開封といった通知を担当者が受信することができ、よりスムーズに営業アプローチを行えます。



## メンバーのモチベーションを向上

Zoho CRM には、日々の活動状況をゲーム形式で可視化するゲーミフィケーション機能が搭載されています。たとえば、受注件数やタスクの処理数などをチーム内で競いあったり、目標を達成したメンバーにトロフィーを授与するなど、ゲームの要素を営業活動に取り入れることで、営業チームのモチベーションを向上します。



## プラン別チームマネジメント機能一覧

チームマネジメント機能	スタンダード	プロフェッショナル	エンタープライズ	アルティメット
タスク・スケジュール	✓	✓	✓	✓
メモ	✓	✓	✓	✓
リマインダー通知	✓	✓	✓	✓
報告先のデータ共有	—	—	✓	✓
ダイレクトメッセージ	✓	✓	✓	✓
フィード	✓	✓	✓	✓
フォローアップメール	✓	✓	✓	✓
チームグループの登録	✓	✓	✓	✓
タグ付け	✓	✓	✓	✓

# リアルタイムに状況を可視化

売上目標などの KGI/KPI を達成するためには、現状を正しく、かつスピーディーに把握し、改善や新たなアプローチの取り組みを実施することが不可欠です。

Zoho CRM のレポート・ダッシュボード機能を利用して CRM に登録された各見込み客・顧客のデータから必要な情報を自動で集計し、リアルタイムのデータを常に可視化することができます。



## レポート

レポート機能では、CRM に登録されたデータをもとに、条件に該当するデータのみを一覧で表示したり、集計、グラフ化することが可能です。Zoho CRM には「担当者別の商談件数」や「獲得経路別の売上」などのさまざまなレポートがあらかじめ用意されています。また、自分でカスタムレポートをゼロから作成することも可能です。

1. タブ情報 2. レポートの種類 3種のレポート形式

レポートを作成するタブを選択

タブの選択: 商談

関連タブの選択:
 

- 取引先
- 連絡先
- 連絡先の役職
- ステージ履歴
- キャンペーン
- 商品

3種のレポート形式:
 

- 表形式レポート: 表形式レポートでは、データの一覧を表示します。
- サマリーレポート: サマリーレポートでは、データのグループ化や合計数などを表示します。
- マトリクスレポート: マトリクスレポートでは、縦横軸を利用してデータを項目別に表示します。

複数タブの情報を関連付けてレポート化

次へ キャンセル



## アナリティクス

アナリティクス機能では、複数のレポートを一つの画面に設置し、さまざまな指標を確認できます。KPI を設定して目標の達成度をリアルタイムに確認できるのもアナリティクス機能の特徴の一つです。新規・リピーターそれぞれの売上金額や見込み客の獲得件数、商談件数を日別、月次、年次に応じて表示することも可能です。

★ エリア別販売状況 レポートの値表示もらくらく切り替え

エリア	売上金額
東京	¥ 1,344,000
神奈川	¥ 38,000
大阪	¥ 340,000
福岡	¥ 150,000
千葉	¥ 332,100
京都	¥ 718,400
熊本	¥ 690,000
鹿児島	¥ 100,000
北海道	¥ 1,050,000
栃木	¥ 321,200
名古屋	¥ 1,010,000
合計	

★ 業種別販売状況

複数の指標をわかりやすく色分け

業種	売上件数
医療	46
教育	15
不動産	23
通信	11
小売	106
広告代理店	10
レジャー	
製造	
不動産	
教育	
医療	



## 分析機能の活用例

### レポート機能

- パイプライン分析
- 商談状況分析
- ROI 分析
- 目標設定と効果分析
- 販売成績の予測
- 担当者のパフォーマンス分析

### アナリティクス機能

- 販売状況の分析
- 活動成績の分析
- 施策成果の分析

## プラン別分析機能一覧

レポート機能	スタンダード	プロフェッショナル	エンタープライズ	アルティメット
標準レポート	✓	✓	✓	✓
カスタムレポート	100	無制限	無制限	無制限
スケジュールレポート	✓	✓	✓	✓
アナリティクス機能	スタンダード	プロフェッショナル	エンタープライズ	アルティメット
グラフ	✓	✓	✓	✓
KPI	✓	✓	✓	✓
ファネル	—	—	✓	✓
ターゲットメーター	—	—	✓	✓
比較	—	—	✓	✓
コホート	—	—	✓	✓
象限	—	—	✓	✓
異常検出 (AI 機能)	—	—	10	20
標準ダッシュボード	✓	✓	✓	✓
カスタムダッシュボード	10	無制限	無制限	無制限

# 売り上げにつながるマーケティング活動を

顧客情報を収集する Zoho CRM のデータベースは、マーケティング活動にも利用することができます。  
CRM に登録された顧客の基礎情報に対し、メールによるアプローチや Web サイトへのアクセス履歴などを蓄積。  
商談につなげるために効果的なアプローチプランを立て、それを実行する活動も自動化します。

## リード情報の収集と分類

Zoho CRM は、リード情報の収集と分類機能を備え、展示会や Web サイトなど、さまざまな経路から獲得したリード情報をスムーズに蓄積。獲得したリード情報を商品や地域、獲得経路などの属性別に分類、スコアリングしたり、メールへの反応や Web サイトへのアクセスを行動別にスコアリングし、その後のナーチャリングアプローチに活かすこともできます。

すべての見込み客

表示項目を条件で並び替える

フィルター

- 都道府県
- 業種
- 見込み客の獲得元
  - 次の値と等しい
  - Facebook

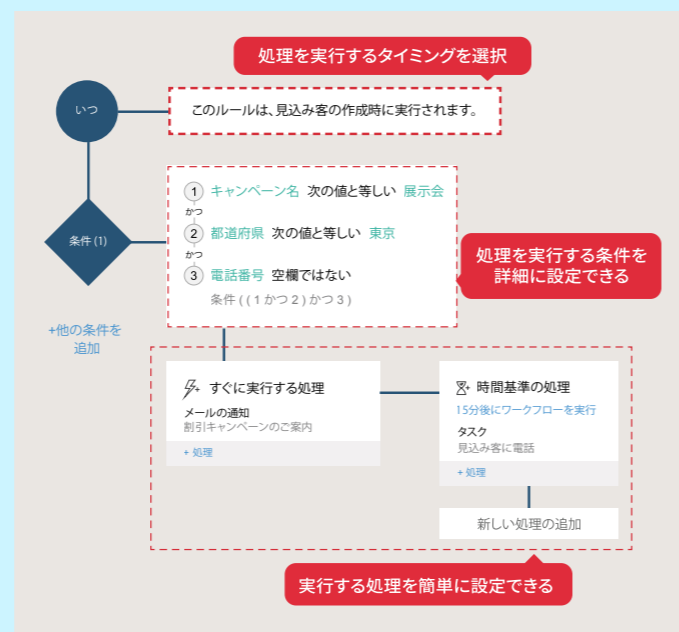
フィルターを適用 クリア

条件に応じたリードリストを簡単作成

氏名	会社名	メールアドレス	獲得元	スコア
夏美 加藤	Apox 株式会社	kato@apox.com	Facebook	80
桜井 祐一	ルトリア株式会社	sakurai@rutoria.com	Facebook	80
白川 京子	白川商事	shirakawa@ashiibina.com	Facebook	75
上市 千賀子	アスピナ株式会社	kamiichi@asupina.com	Facebook	75
宮入 明美	アクアビット株式会社	miyaiiri@aquabit.inc	Facebook	75
有馬 康太	株式会社レイアーツ	arima@reia-tu.inc	Facebook	70

## 自動リードナーチャリング

リードのナーチャリング（見込み客の育成）は、獲得したリードへのアプローチに大いに役立ちます。Zoho CRM のワークフロー機能を利用することで、リードの収集後すぐに自動でナーチャリング活動を開始。スムーズかつミスのないナーチャリング活動を実現できます。実施された育成結果を分析し、設定をカスタマイズすることでより効果的なナーチャリングアプローチへと改善できます。



## マーケティング施策の管理と分析

Zoho CRM のマーケティング施策の管理と分析機能を活用し、実施したマーケティング施策への投資コストやタスクなどの活動を管理しながら、獲得したリード数や各施策の売上への貢献の成果を自動的に集計できます。

2020年販促支援Expo

最終更新: 04:14 AM

キャンペーン情報をわかりやすく記録

キャンペーン作成者 橋本 優子

種類 展示会

ステータス 完了

投資コスト ¥7,400,000

キャンペーンに投資したコストを記録しROIを計測

キャンペーンが関連付けられた情報を自動集約

## プラン別 MA 機能一覧

MA 機能	スタンダード	プロフェッショナル	エンタープライズ	アルティメット
メールテンプレート	100	無制限	無制限	無制限
メールのオプトアウト管理	✓	✓	✓	✓
Web トラッキング	✓	✓	✓	✓
一括メール送信	✓	✓	✓	✓
メルマガ配信	✓	✓	✓	✓
Google 広告連携	—	✓	✓	✓
見込み客・連絡先登録フォーム	5/ タブ	10/ タブ	20/ タブ	100/ タブ
問い合わせ登録フォーム	—	✓	✓	✓
マーケティングのアトリビューション分析	—	—	✓	✓
Web フォーム分析	—	—	✓	✓
Web フォームの A/B テスト	—	—	✓	✓

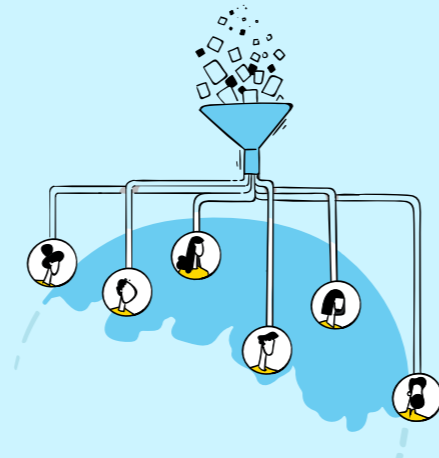


# より適切かつ効率的な活動を

CRM に蓄積されたデータを活用して、営業活動を支援。Zoho CRM を活用すれば、顧客情報をデジタル化し、あらゆる活動を自動化して、組織としてよりスムーズで適切な活動が行えるようになります。

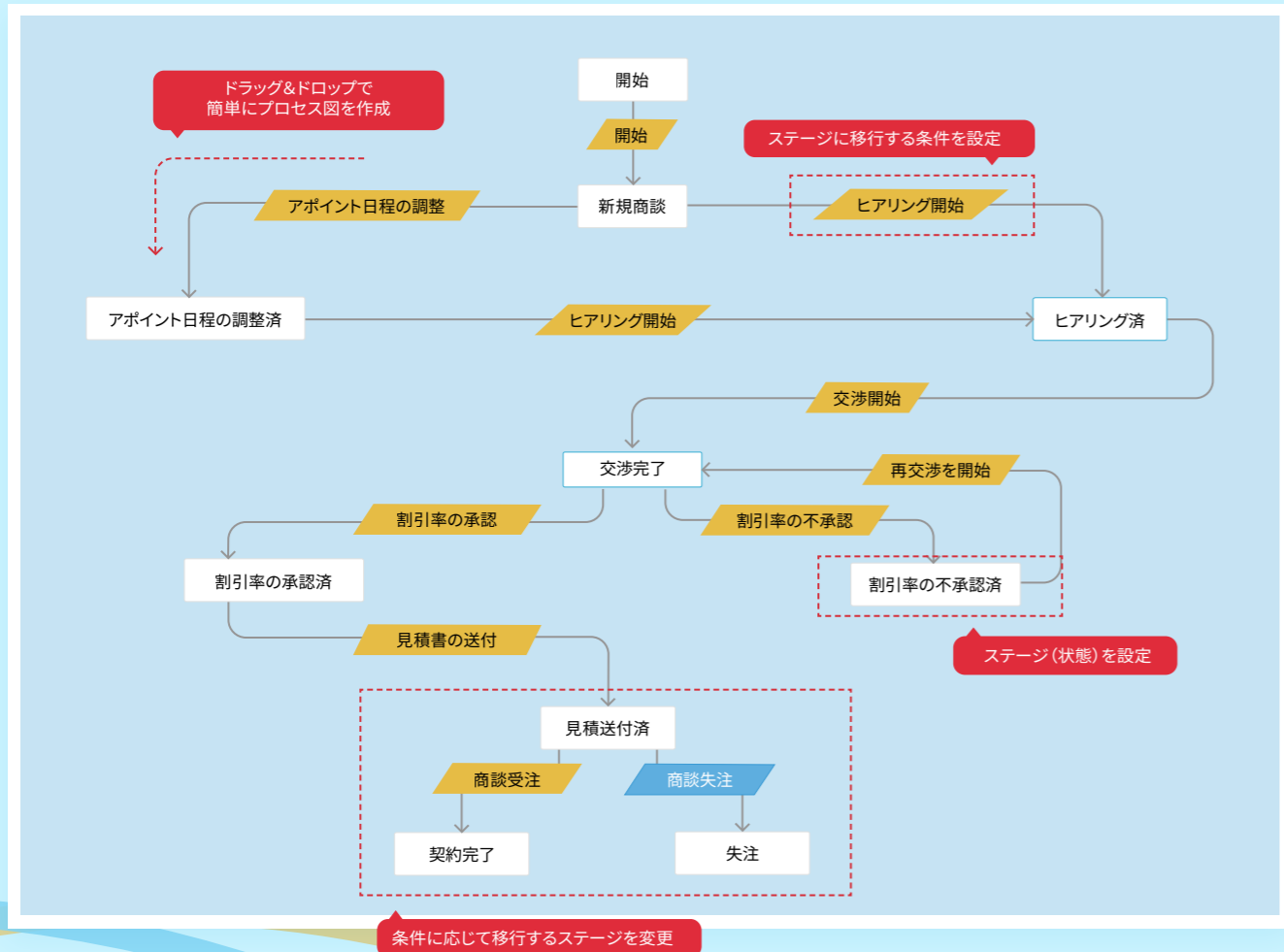
## スピーディーな営業アプローチを

CRM に顧客情報を登録すると、条件に基づいて担当者がすぐに割り当てられるよう設定。名刺交換後のご挨拶メールやフォローアップタスクの登録などのルーチンワークも、ワークフローを設定して自動化しておけば、すべての担当者がスピーディーかつ漏れのない顧客対応を行えるようになります。



## 誰もが優秀な営業担当者に

Zoho CRM には、商談から受注に至るまでの自社固有の各工程を登録できます。これにより、商談の進捗に応じて次に行うべきタスクを明確に把握できるため、営業担当者の対応品質を一定以上に保つことが可能です。



## 複数部門にまたがる業務のプロセス管理

Zoho CRM のコマンドセンター機能を活用することで、複数部門で扱うデータに対して一元的に業務プロセスを設計できます。これにより、見込み客、既存顧客に対する一貫した業務プロセスを設計し、よりシームレスな営業プロセスを確立できるようになります。

## 承認プロセスの自動管理

多くのビジネスでは、見積りに適用する割引率の決定や出張の申請など、さまざまな場面で上司による承認が必要です。Zoho CRM の承認プロセス機能では、あらかじめ設定した条件に応じて、必要な承認のプロセスを自動で適用できます。

## プラン別 SFA 機能一覧

SFA 機能	スタンダード	プロフェッショナル	エンタープライズ	アルティメット
ワークフロールール	✓	✓	✓	✓
メール通知	✓	✓	✓	✓
タスクの自動登録	✓	✓	✓	✓
項目の自動登録・更新	✓	✓	✓	✓
見込み客から連絡先への変換	✓	✓	✓	✓
スケジュールアクション	—	—	✓	✓
承認プロセス	—	—	✓	✓
割り当てルール	—	✓	✓	✓
得点ルール	10 項目 / タブ	20 項目 / タブ	30 項目 / タブ	50 項目 / タブ
スケジュール	—	—	✓	✓
エスカレーションルール	—	✓	✓	✓
ブループリント	—	3	50	100
自動メール返信	—	—	✓	✓
ゲーミフィケーション	—	✓	✓	✓
ポータル	—	—	✓	✓
複数パイプライン	✓	✓	✓	✓
複数得点ルール	—	—	25 / タブ	40 / タブ
コマンドセンター	—	—	✓	✓
ウィザード	—	—	✓	✓
顧客のセグメント (RFM 分析)	—	—	✓	✓

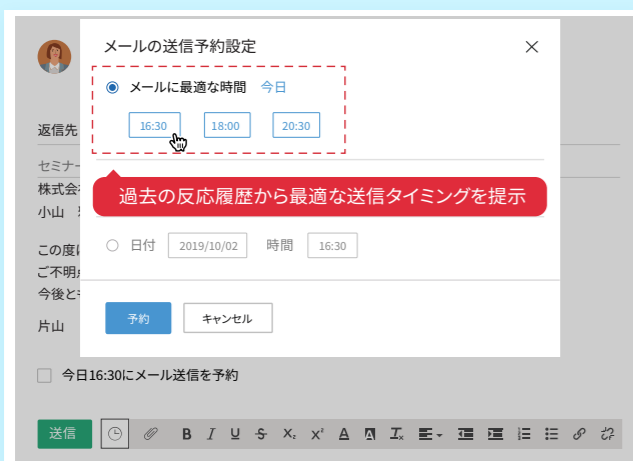
# 顧客とのコミュニケーションを一元管理

あらゆるチャネルで行われる顧客とのコミュニケーションを統合的に管理。これにより、確認漏れやミスを防止するだけでなく、スピーディーかつ適切なコミュニケーションによって顧客満足度の向上をも実現します。



## メール

メールの送受信を Zoho CRM から直接行えます。顧客情報にメール情報を関連付け、チームメンバーと自動的にやりとりを共有することができます。



## 電話

各種 PBX 電話プロバイダーと連携し、Zoho CRM 上で電話の発着信を行えます。自動的に通話履歴を記録し、メモを追加するなど、電話での営業活動をスムーズにする機能が搭載されています。



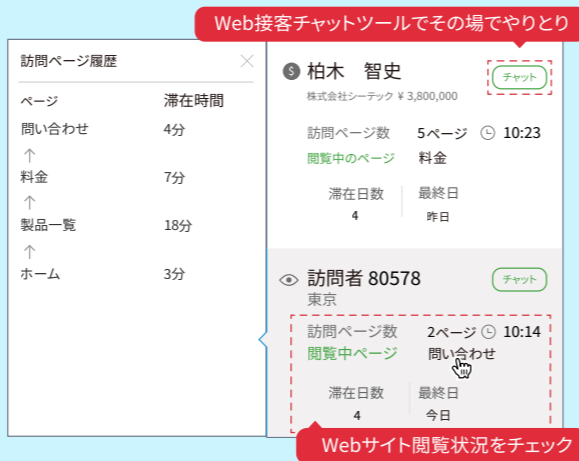
## ソーシャル

Facebook や Twitter などの各種ソーシャルメディアと Zoho CRM を連携することが可能です。これにより、顧客のソーシャルメディア上での投稿や自社の投稿に対する反応を見逃すことなく、スピーディーに対応できるようになります。



## Web 接客ツール

Zoho SalesIQ をはじめとした Web 接客ツールと連携し、チャットでの問い合わせを CRM に記録できます。問い合わせをした人がアクセスしたページや閲覧時間も確認することができます。



## 複数チャネルでのコミュニケーションを一元管理する「セールスシグナル」

各種コミュニケーションチャネルを通じたやりとりを一元的に管理し、確認すべき連絡を自動で判別して通知するのがセールスシグナル機能です。顧客とのやりとりが煩雑になりがちな営業担当者の使いやすさを追求した機能です。



複数チャネルでの連絡を一元通知

## プラン別マルチチャネル機能一覧

マルチチャネル機能	スタンダード	プロフェッショナル	エンタープライズ	アルティメット
通話ログ	✓	✓	✓	✓
メール分析	✓	✓	✓	✓
セールスシグナル	—	✓	✓	✓
メールと商談の関連付け	—	✓	✓	✓
Facebook/Twitter からのデータ拡充	✓	✓	✓	✓
ソーシャルブランド	1	1	2	3
ソーシャルからの見込み客登録	✓	✓	✓	✓
ソーシャルコミュニケーション	✓	✓	✓	✓
Social Lite	✓	✓	✓	✓

# AI 営業アシスタント「Zia (ジア)」

Zoho CRM には、最先端のディープラーニング、マシンラーニングのアルゴリズムを採用した AI 機能「Zia (ジア)」が搭載されています。

Zoho CRM の AI 機能は「予測」と「生産性の向上」の2つの機能に分類されます。



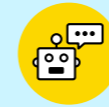
## 顧客行動を予測する機能

顧客に対して適切なアプローチを行うためには各顧客とのこれまでのやりとりや行動パターンを分析し、それぞれのニーズを把握した上で営業活動を行う必要があります。しかし、顧客一人ひとりのデータを分析し、正確に対応することは工数もかかるため日々行うことは困難です。Zoho CRM の AI 機能「Zia」は豊富なデータを瞬時に分析し、顧客のニーズや行動を瞬時に予測します。



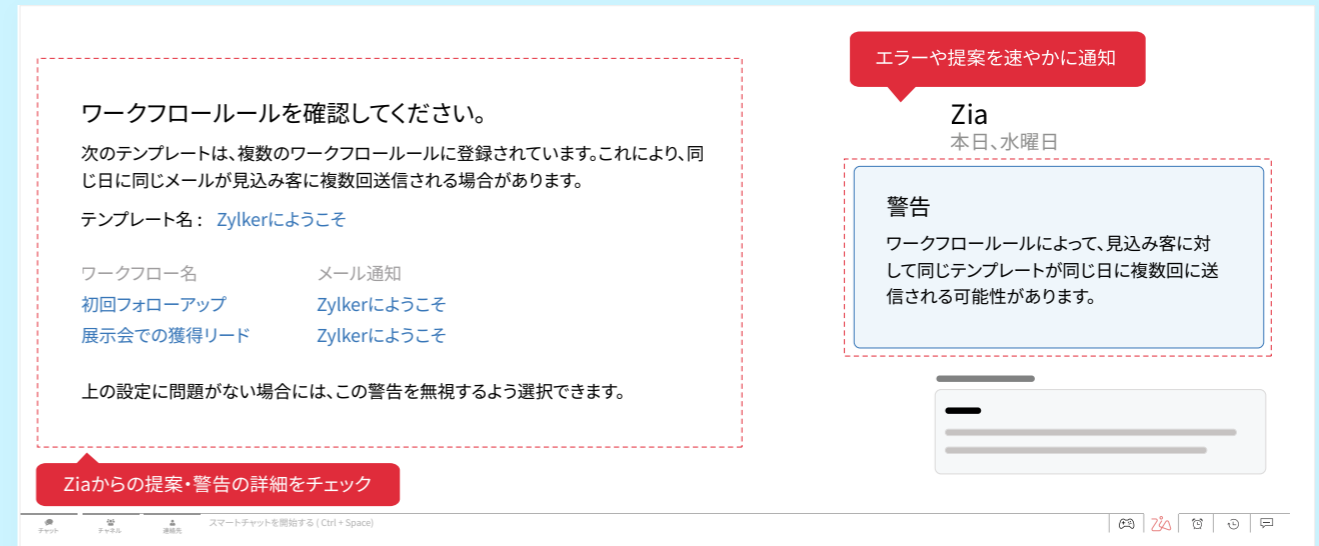
## 異常検出

日々の活動の中では受電・メール受信数が突発的に急増したり、受注数が激減するなど、さまざまな異常が発生します。Zia は、こうしたデータの異常傾向を察知し、アラートパネルから通知します。これにより、管理職は適切な対応を迅速にとれるようになり、今後の対策に活かすことができます。(下の異常検出レポートは、P.10 のアナリティクス機能で作成できます。)



## 営業の生産性を向上する機能

Zia は、CRM 内に登録された顧客情報や活動ログからパターンを学習し、その内容をもとに業務の最適な進め方を提案します。



## プラン別 AI(人工知能)機能一覧

顧客行動を予測する機能	スタンダード	プロフェッショナル	エンタープライズ	アルティメット
レコメンドの提示	—	—	1レコメンドモデル/ 組織	10レコメンドモデル/ 組織
予測ビルダー	—	—	2/組織	20/組織
営業活動の生産性を向上する機能	スタンダード	プロフェッショナル	エンタープライズ	アルティメット
自動リマインダー通知	—	—	✓	✓
最適な連絡タイミングの提案	—	—	✓	✓
マクロの提案	—	—	✓	✓
ワークフローの分析と提案	—	—	✓	✓
トレンド分析	—	—	✓	✓
割り当てる担当者の提案 (by Zia)	—	—	✓	✓
画像の検証	—	—	1/組織	20/組織
レコメンドの通知	—	—	5/組織	5/組織

# 安全なセキュリティ対策

企業の情報資産の安全性を確保するためには、CRM に保存されているデータが脅かされないようにセキュリティを強化する必要があります。

Zoho CRM は、クラウドサービスに求められるセキュリティ対策に加え、CRM 独自のデータセキュリティ対策を管理する機能を備えています。

## データ保存先とデータセンター所在国および認証状況

アカウント作成時の Web ドメイン	データセンター	認証状況
<ul style="list-style-type: none"> <li>www.zoho.com * 日本サイトを含む</li> <li>www.zoho.eu</li> <li>www.zoho.in</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>アメリカ</li> <li>EU (オランダ・アイルランド)</li> <li>インド</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>SOC1 Type II、Soc2 Type II</li> <li>ISO27001、ISO22301</li> <li>ISO27001、SOC1 Type II、Soc2 Type II</li> </ul>

## Zoho CRM のセキュリティ強化機能

### データの暗号化 (EAR)

Zoho CRM では、電話番号やパスポート番号など、特に機密性の高い顧客情報は暗号化する項目としてマークを付けることができます。マークされたデータは符号化して保存され、一部の許可されたユーザーのみが閲覧できます。

### バックアップデータの作成

Zoho CRM では、保存しているデータのバックアップを作成できます。バックアップデータは必要な時にその場でダウンロードすることもできますが、定期的に作成するようスケジュールを設定することも可能です。

### IP アドレス制限

Zoho CRM のアカウントにアクセスできる IP アドレスを設定し、指定 IP アドレス以外からのアクセスを防止します。

### 二段階認証

Zoho CRM にアクセスする際にはメールアドレスとパスワードによるサインインが求められ、またさらに、二段階認証によってアカウントを確実に保護します。

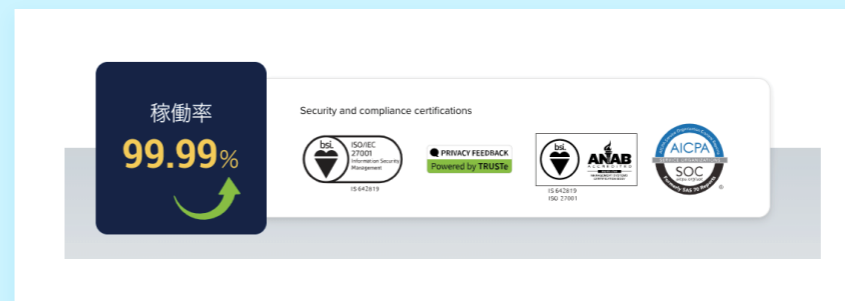
### GDPR コンプライアンス基準への対応

「EU 一般データ保護規則」(GDPR: General Data Protection Regulation) は、欧州議会、欧州理事会および欧州委員会が発定した EU 圏の個人・企業の個人情報の保護に関する規則です。顧客情報を取り扱う CRM においても GDPR への徹底した準拠が求められます。Zoho CRM は、この強固な個人情報保護規則に遵守するためのセキュリティ対策機能を搭載しています。

#### GDPR 対応機能例

- データの入手経路の追跡
- データ処理根拠の管理
- 監査ログ
- ダブルオプトイン
- 同意の取得、管理
- 個人情報項目のマーク など

## Zoho のセキュリティ対応



可用性の確保	ネットワークセキュリティ	物理的セキュリティ	人的セキュリティ
<ul style="list-style-type: none"> <li>分散アーキテクチャ</li> <li>ネットワーク接続の冗長性</li> <li>データ保護とバックアップ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>通信の暗号化</li> <li>アクセス管理・監視</li> <li>ウィルススキャン</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>24 時間 365 日監視</li> <li>入退室管理</li> <li>所在の非公開</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>従業員の審査</li> <li>アクセス認証</li> <li>定期監査</li> </ul>

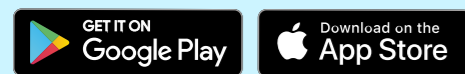
## プラン別セキュリティ機能一覧

セキュリティ機能	スタンダード	プロフェッショナル	エンタープライズ	アルティメット
データバックアップ *1	2 回 / 月	2 回 / 月	2 回 / 月	4 回 / 月
インポート履歴	✓	✓	✓	✓
権限設定	✓	✓	✓	✓
役職設定	✓	✓	✓	✓
項目レベルのセキュリティ	—	✓	✓	✓
データの共有ルール	—	—	15 / タブ	100 / タブ
グループ	20	30	50	250
データごとの共有	—	—	✓	✓
データの暗号化 (EAR)	—	—	✓	✓
テリトリー管理	—	—	150	250
監査ログ	✓	✓	✓	✓
IP アドレス制限	✓	✓	✓	✓

\*1 データバックアップ追加 ¥1,200 / 回

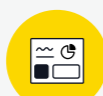
# 快適なモバイル活用

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。



## 予定管理

Zoho CRM 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。



## 状況を常に可視化するダッシュボード

チーム別の月次売上や商談ステージなど、KPI に対する達成状況をリアルタイムで可視化します。



## 近くの顧客を表示する「Near Me (ニア・ミー)」

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。



## 訪問記録を簡単に登録するチェックイン機能

打ち合わせ場所にチェックインするだけで、簡単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を把握できます。



## オフラインアクセス

地下鉄など電波の届かないオフライン環境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 に自動的に更新されます。



## 顧客とのやりとりを一元集約する「メールマグネット」

Zoho CRM のメールマグネット機能は、受信トレイをスキャンして、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。



## スムーズに状況を共有するフィード機能

複数のメンバーと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。

# 販売実績分析アプリ「Zoho CRM Analytics」

Zoho CRM のアナリティクススタブがモバイルアプリとして登場。CRM に登録されたデータに元づいたレポートをグラフ化したダッシュボードを表示させることができます。

## Zoho CRM Analytics の特徴

- どこからでもダッシュボードをチェック
- データのドリルダウン
- データの共有
- 異常検出



# 活用の幅が限りなく広がる豊富な機能拡張・サービス連携

マクロや API を利用して Zoho CRM の機能を追加したり、他サービスと連携して機能を拡張することができます。また、SDK (ソフトウェア開発キット) によって自社独自のアプリケーション (Web、モバイル) を構築することも可能です。



## プラン別開発機能一覧

開発機能	スタンダード	プロフェッショナル	エンタープライズ	アルティメット
マクロ	—	✓	✓	✓
サンドボックス	—	—	3/ 設定 または 2/ 設定とデータ	7/ 設定 または 3/ 設定とデータ
クライアントスクリプト	—	—	✓	✓
モバイル SDK	—	—	✓	✓
Web アプリ SDK	—	—	✓	✓
ウィジェット	—	—	✓	✓
API	100,000 コール / 日 / 組織	500,000 コール / 日 / 組織	1,000,000 コール / 日 / 組織	無制限 (2,000/ ユーザー)
関数	—	—	200,000 実行 / 日	無制限 (1,000/ ユーザーライセンス)
関数 (メール送信)	—	—	1,000 通 / 日	1,000 通 / 日

# 各種 Zoho サービス連携

Zoho は、あなたのビジネスの成長を支援する総合プラットフォームです。営業や顧客サポート、マーケティング、マネジメント、会計、共同作業など、あなたのビジネスのほとんどをサポートできる 45 以上のツールを提供します。ひとつのアカウントで、すべてのサービスを利用できます。

Zoho CRM は各種 Zoho サービスと連携することで、より円滑なビジネスの運営を可能にします。



## 他社サービスとの連携

Zoho CRM を現在ご利用中の他社各種サービスと連携することで、さらに幅広い領域の業務を集約することができます。



### Zoho Marketplace

Zoho Marketplace (ゾーホー・マーケットプレイス) は、各種 Zoho サービスの拡張機能やサービス連携を提供するプラットフォームです。



#### 拡張機能

機能の拡張や他サービスとの連携を提供。



#### カスタムアプリ

構築済みの独自アプリケーションを提供。