

選べる3つの有料プラン

|| 15日間無料でお試しいただけます ||

	スタンダード	プロフェッショナル	エンタープライズ
ライセンス料金	¥ 1,440	¥ 2,400	¥ 4,200
レコード数	10万件 (約 200 MB)	250万件 (5 GB)	500万件 (10 GB)
カスタム項目の追加	10/ タブ	155/ タブ	310/ 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	△	○	◎
マルチチャネル	△	○	◎
セキュリティ	○	○	◎
モバイル	◎	◎	◎

※価格は年間契約の月額換算 (税抜き) 表示です。

初期費用 ¥0	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)

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

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、2020年3月現在のものです。

ZOHO CRM

よりスピーディーに、
もっと成果を。





Zoho CRM は、世界 15 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

Zoho CRM は、全世界 15 万社に導入されているクラウド型の顧客管理・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。



なぜ Zoho CRM が選ばれるのか



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。

アタラ合同会社 CEO 杉原 剛氏

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。

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すことができます。そのため、現場での定着率は高く、また販売戦略の変更に合わせて柔軟に CRM をカスタマイズできるため、導入後の長期的な運用を維持できます。



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。

株式会社オフィスバンク 中川 香氏



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。

株式会社坂井建設 渡辺 洋一郎氏

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。

販売状況を瞬時に可視化できる

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シストが行えます。



勝っていても、負けていても、常に戦況をこの目で見ていられるというのは、圧倒的な安心感です。

株式会社星野リゾート リゾナーレ八ヶ岳 総支配人 加藤 智久氏

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。



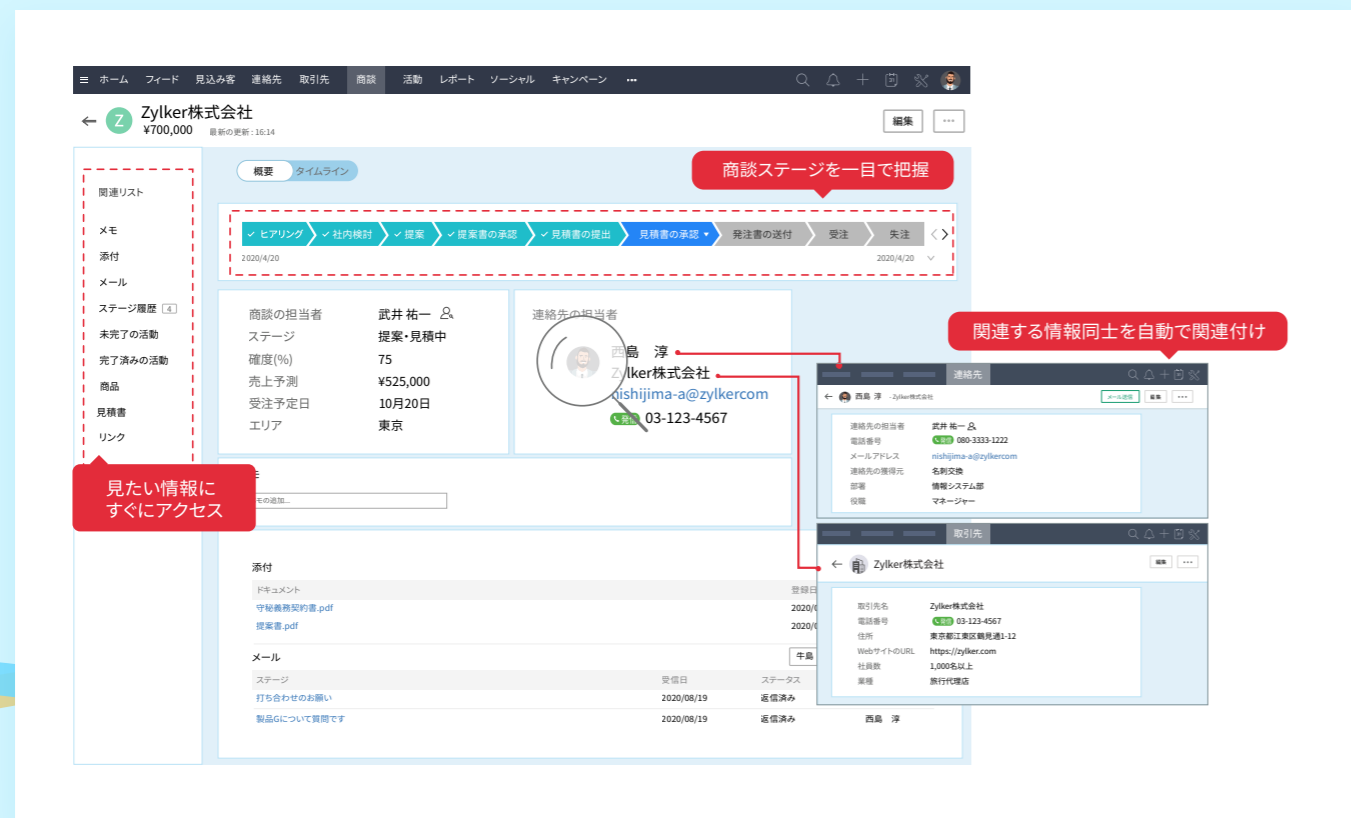
商談の管理

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
見込み客管理	✓	✓	✓
連絡先管理	✓	✓	✓
取引先管理	✓	✓	✓
商談管理	✓	✓	✓
ビュー・詳細フィルター	✓	✓	✓
得点ルール	10/ タブ	20/ タブ	30/ タブ
データインポート (バッチあたり)	10,000	20,000	30,000
エクスポート	✓	✓	✓
データストレージ (全タブ)	10 万件 (約 200 MB)	250 万件 (5 GB)	500 万件 (10 GB)
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
カスタムリストビュー	50/ タブ	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	1 GB/ 組織 512 MB/ ユーザー	1 GB/ 組織 512 MB/ ユーザー	1 GB/ 組織 1 GB/ ユーザー

*1 追加 月額 ¥480/5GB

顧客管理
カスタマイズ
チームマネジメント
分析
MA
SFA
マルチチャネル
AI (人工知能)
セキュリティ
モバイル

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とで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表示を維持することができます。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でき、アラートの条件と内容は CRM 内で簡単に設定できます。



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することができます。



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も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
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 (活動タブは 140)	310/ タブ (活動タブは 230)
カスタムリンク	—	10/ タブ	10/ タブ
Web タブ	—	—	25
カスタムタブ	—	—	100
カスタムボタン	—	—	50/ タブ
ページレイアウト	—	—	3/ タブ
キャンバスビュー	—	—	3/ タブ/ 組織 (ライセンス当たり)
レイアウトルール	—	—	10/ レイアウト
検証ルール	—	5/ レイアウト	10/ レイアウト
サブフォーム	—	—	2/ タブ
翻訳	—	—	✓
複数選択ルックアップ	—	—	2/ タブ
タブのグループ化	10	10	25
組織設定	✓	✓	✓

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
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	5/レコード 20/タブ	10/レコード 60/タブ	10/レコード 100/タブ

リアルタイムに状況を可視化

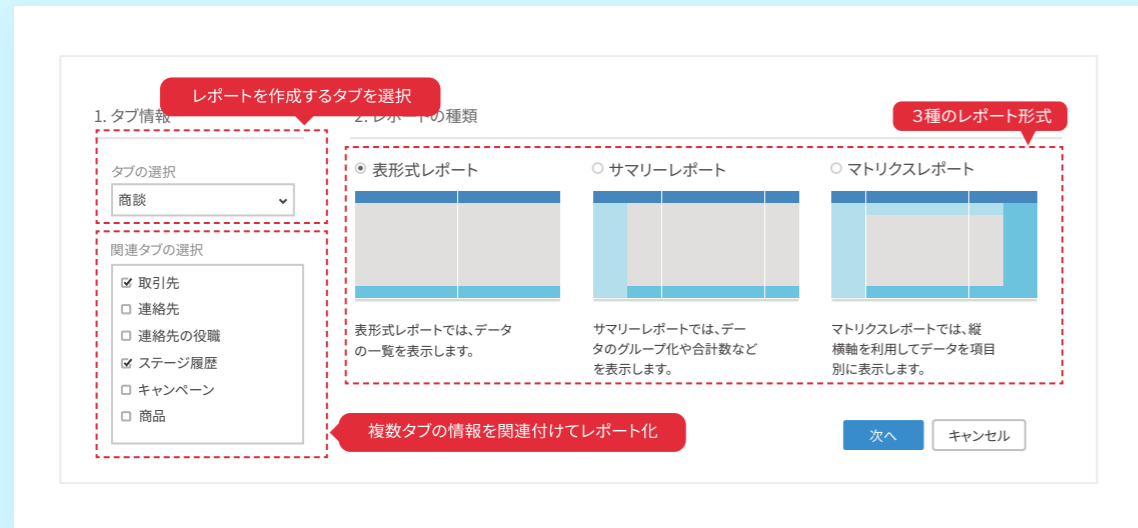
売上目標などの KGI/KPI を達成するためには、現状を正しく、かつスピーディーに把握し、改善や新たなアプローチの取り組みを実施することが不可欠です。

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。



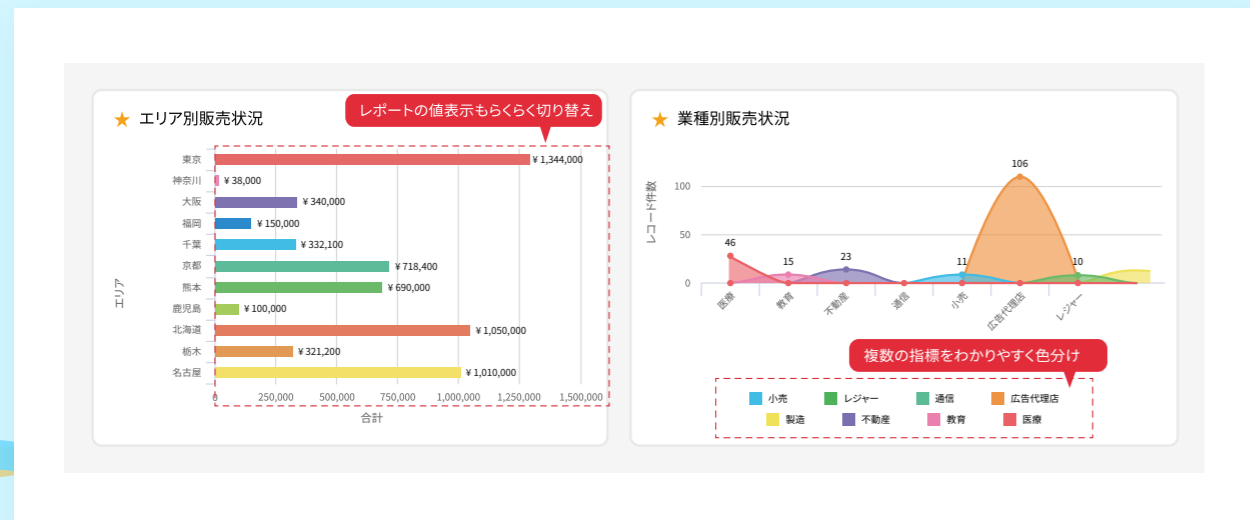
レポート

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。



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ダッシュボードの特徴の一つです。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。



レポート機能の活用例

パイプライン分析レポート

商談状況分析レポート

ROI分析レポート

目標設定と効果分析レポート

販売成績の予測レポート

担当者のパフォーマンスレポート



アナリティクス機能の活用例

販売状況の分析ダッシュボード

活動成績の分析ダッシュボード

施策成果の分析ダッシュボード

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
標準レポート	✓	✓	✓
カスタムレポート	100	無制限	無制限
スケジュールレポート	20/ ユーザー (最大 100/ 月)	20/ ユーザー (最大 100/ 月)	20/ ユーザー (最大 100/ 月)
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
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
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

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

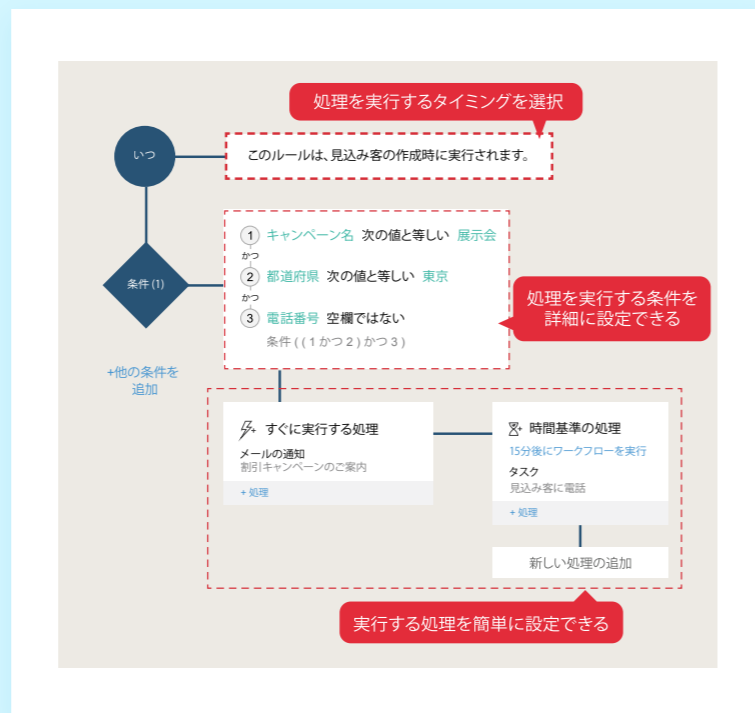
氏名	会社名	メールアドレス	獲得元	スコア
夏美 加藤	Apox 株式会社	kato@apox.com	Facebook	80
桜井 祐一	ルトリア株式会社	sakurai@rutoria.com	Facebook	80
白川 京子	白川商事	shirakawa@ashiibina.com	Facebook	75
上市 千賀子	アスピナ株式会社	kamiichi@asupina.com	Facebook	75
宮入 明美	アクアビット株式会社	miyairi@aquabit.inc	Facebook	75
有馬 康太	株式会社レイアーツ	arima@reia-tu.inc	Facebook	70

スケジュール・タスク管理

リードのナーチャリング（育成）機能は、獲得したリードへのアプローチに大いに役立ちます。

収集したそれぞれのリードに対して適切なアプローチを自動的に実行し、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。

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。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していくことができます。



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

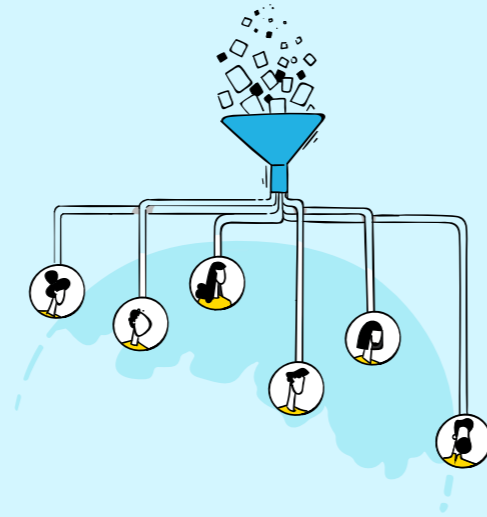
MA 機能	スタンダード	プロフェッショナル	エンタープライズ
メールテンプレート	100	無制限	無制限
配信対象オプトアウト	✓	✓	✓
Web トラッキング	✓	✓	✓
一括メール送信	250/日	500/日	1,000/日
メルマガ配信	✓	✓	✓
Google 広告連携	—	✓	✓
見込み客・連絡先登録	5/タブ	10/タブ	20/タブ
問い合わせ登録フォーム	—	10/タブ	20/タブ

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。

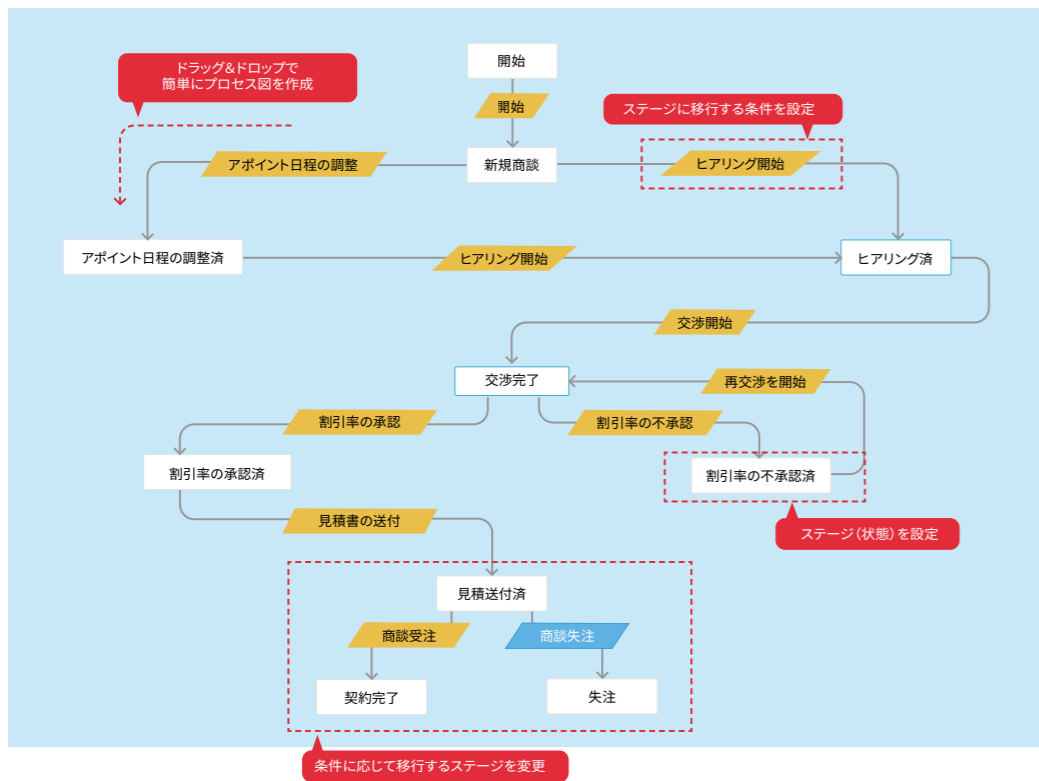
スピーディーな営業アプローチを

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アサイン（割り当て）されるよう設定。それぞれの顧客に対して実施すべきアクションも、担当者のタスクとして自動的に登録されます。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。



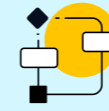
リード情報の収集と分類

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、メールへの反応や Web サイトへのアクセスなど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。



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となります。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することが可能です。



ポータル機能

Zoho CRM では、顧客、仕入先、パートナー企業に対しオンラインポータルを提供することができます。ここでは、商品・サービスの購入履歴の確認や追加の購入依頼はもちろん、住所等に変更があった際の登録情報変更も行うことが可能です。また、CRM に登録されている商品情報を取り扱い商品一覧として顧客と共有することもできます。

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
ワークフロールール	6/ タブ (1 ルールの条件数 :5)	20/ タブ (1 ルールの条件数 :5)	50/ タブ (1 ルールの条件数 :10)
メール通知	5/ ルール (100/ ライセンス・5,000/ 日)	5/ ルール (200/ ライセンス・10,000/ 日)	5/ ルール (500/ ライセンス・25,000/ 日)
タスクの自動登録	5/ アクション	5/ アクション	5/ アクション
項目の自動登録・更新	—	3/ アクション	3/ アクション
コンバージョン	✓	✓	✓
関数	—	—	1/ ルール (スケジュールの場合 5/ ルール)
スケジュールアクション	—	—	5/ ワークフロー
承認プロセス	—	—	✓
割り当てルール	—	20 (ルール条件 : 20)	20 (ルール条件 : 50)
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	20
自動メール返信	—	—	3
ゲーミフィケーション	—	✓	✓
ポータル	—	—	✓

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しながら業務を効率化するだけでなく、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も実現します。



メール

メールの送受信を Zoho CRM から直接行うことが可能です。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 から架電、受電を行うことが可能です。通話中にメモやスケジュールを登録したり、自動的に通話履歴を記録するなど、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。



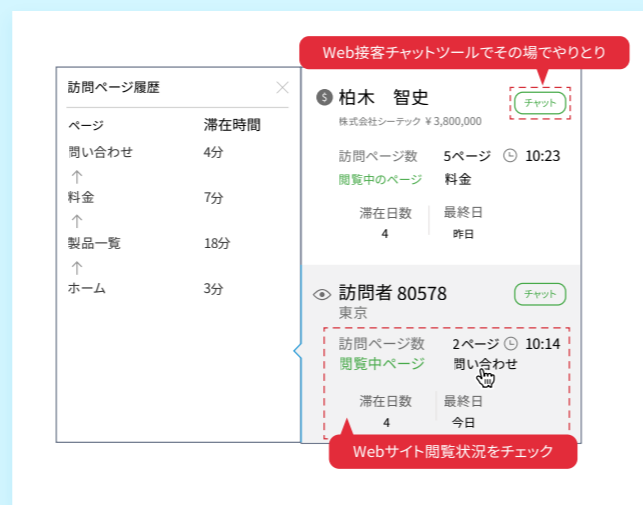
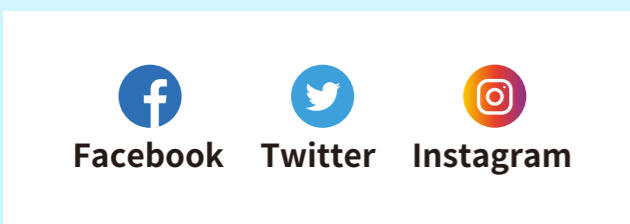
ソーシャル

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 サイトにチャットボックスを埋め込む Web 接客ツールと連携し、チャットでの問い合わせを CRM に記録することが可能です。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。



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
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
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。

予測機能



自動予測分析

さまざまなデータから商談の勝算を算出し、特に確度の高い（低い）商談を特定します。また、これまでの営業傾向から今後の販売展望を予測し、その予測を実際の成長と比較することも可能です。比較の結果、何らかの異常値（想定外の業績向上や業績悪化）を検出した場合は、営業担当者にアラートを送信し、適切な措置を講じるように促します。



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。）



生産性の向上機能



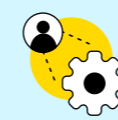
マクロ・ワークフローの提案

営業担当者が普段行っている作業パターンを学習し、その内容をもとに、マクロやワークフローの設定を提案します。ワンクリックで提案された自動化を設定できるため、スクリプトの記述や面倒な設定作業は不要です。これにより、さまざまなルーチンワークを自動化し業務の無理・無駄を削減します。



ワークフロー分析

ワークフローを複数設定していると、フローのロジックが壊れていたり、ターゲットに対して複数の自動アプローチプロセスが実行されるようなミスが発生することがあります。Zia は、Zoho CRM に登録されているワークフローを自動で分析し、このような二重設定やエラーを漏れなく検知します。



タスクのリマインド

通常のCRMの利用において、架電やメール送信などのタスクを登録するとCRMがリマインドを通知しますが、Ziaによるリマインド通知では、一人ひとりのタスクを管理し、「最適な連絡時間帯」のデータに基づきリマインド通知します。

プラン別 AI（人工知能）機能一覧

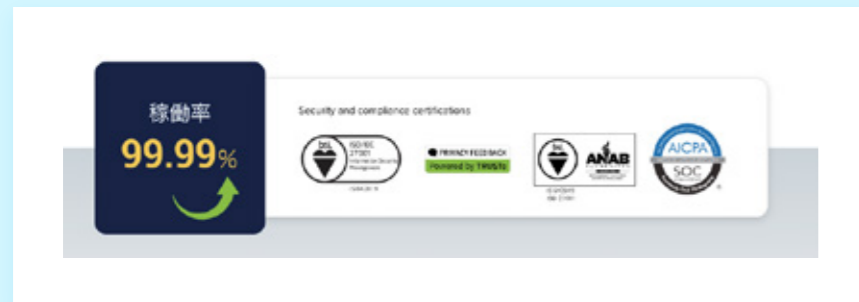
レポート機能	スタンダード	プロフェッショナル	エンタープライズ
商談予測	—	—	✓
受注予測	—	—	✓
自動リマインダー通知	—	—	✓
最適な連絡タイミングの提案	—	—	✓
マクロの提案	—	—	✓
ワークフローの提案	—	—	✓
トレンド分析	—	—	✓

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。

Zoho のセキュリティ対応



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

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

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策定した 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

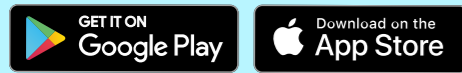
プラン別セキュリティ機能一覧

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
データバックアップ*1	2 回 / 月	2 回 / 月	2 回 / 月
インポート履歴	60 日間	60 日間	60 日間
権限設定	5	15	25
役職設定	5	10	250
項目レベルのセキュリティ	—	✓	✓
データの共有ルール	—	—	15/ タブ
グループ	20	30	50
データごとの共有	—	—	✓
データの暗号化 (EAR)	—	—	✓
テリトリー管理	—	—	150
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。



状況を常に可視化するダッシュボード

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。



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るようになります。



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。

その名刺、大切にしまう前にデジタル化「CardScanner」

ZohoのCardScannerアプリはモバイル (iPhone/Android) やタブレット端末でご利用いただけるOCR処理*を利用した名刺スキャンアプリです。

名刺をカメラで撮影するだけで、記載された文字を自動でテキスト化。姓・名・メールアドレス・電話番号などを自動で識別します。

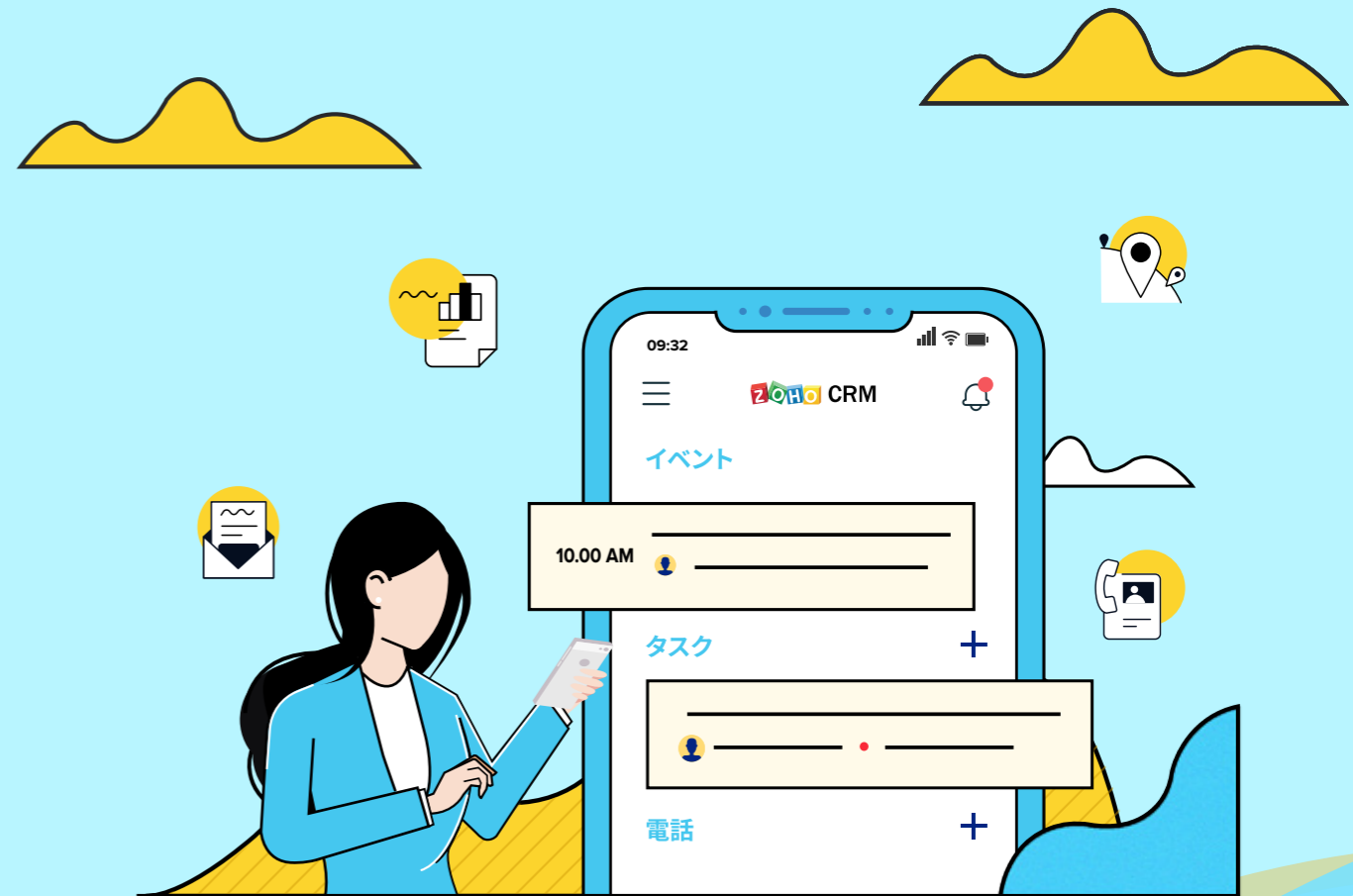
テキスト化された名刺データは、Zoho CRMの見込み客として登録することはもちろん、端末の連絡先やGoogle連絡先などご利用中のツールに登録できます。

*OCR (Optical Character Recognition/Reader) とは、光学的文字認識のことで、手書きの文字や印刷された文字を読み取り、コンピューターが利用できるデジタルの文字コードとして変換する技術です。



CardScannerの特徴

- 文字の自動デジタルテキスト化
- 名刺スキャン枚数の上限なし
- 自動メールを送信できる
- 見込み客の獲得元 (名刺交換・展示会など) を登録できる
- 複数言語に対応



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。



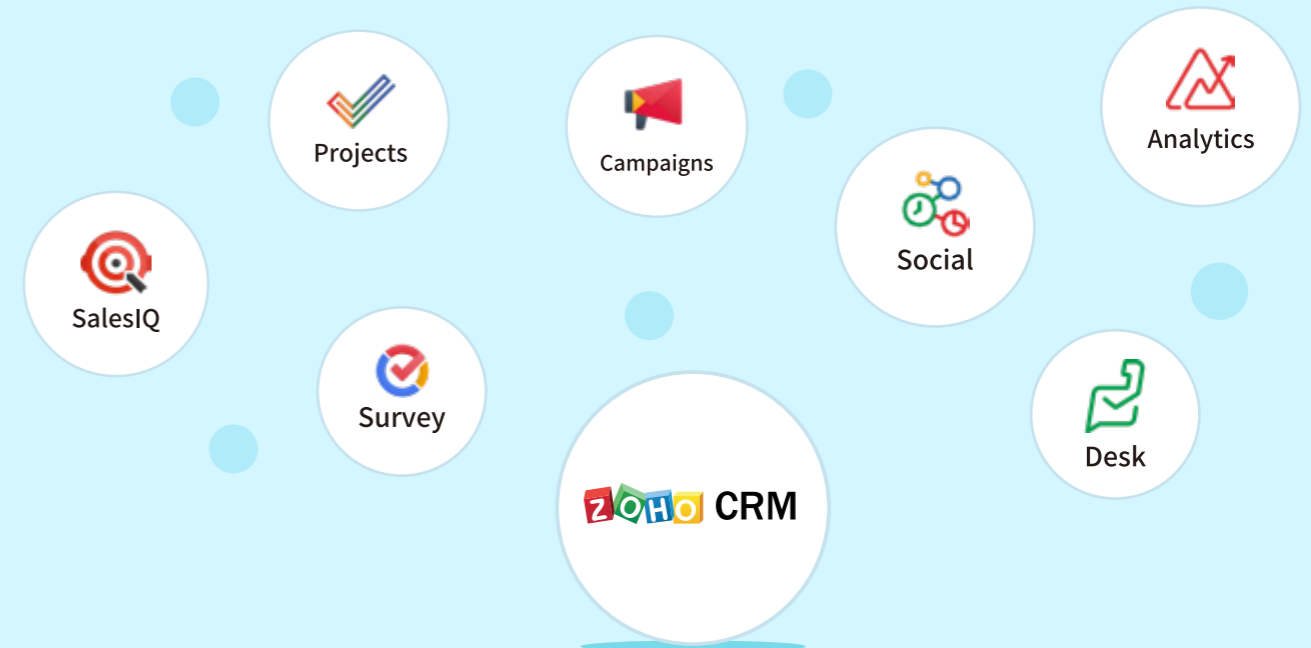
プラン別開発機能一覧

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
マクロ	—	✓	✓
サンドボックス	—	—	✓
モバイル SDK	—	—	✓
Web アプリ SDK	—	—	✓
ウィジェット	—	—	✓
API	100,000 / 日 / 組織	500,000 コール / 日 / 組織	1,000,000 コール / 日 / 組織
関数	15,000 実行 / 日	20,000 実行 / 日	100,000 実行 / 日
関数（メール送信）	1,000 通 / 日	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。