



見込客/既存客をファンに変える 成果に繋がる売上アップの仕組みを構築

Zoho One 導入支援サービス

improve

こんな課題はありませんか？



これから売上を上げたい？効率がいい方法を探している？



こんな課題を抱えていませんか？

- × テレアポがアポイント獲得に繋がらない
- × アプローチしても受注に繋がらない
- × WEBサイトは「ある」だけで活用できていない
- × 見込客の見える化ができていない

中小企業にもマーケティングオートメーションが必要

人の能力に頼った営業プロセスから、仕組み化へ

見込客の行動原理に沿ったプロセスを仕組み化していく、
マーケティングオートメーションを導入することで、

「コスト削減」「売上アップ」を実現、「リピート受注」が
見込める顧客への育成が可能となります。



コロナ禍だからこそマーケティングの仕組みを作ろう

①顧客の数を増やす



見込客を増やす
マーケティング
オートメーション

②顧客あたりの 平均販売額を増やす



顧客に適切
アプローチ
SFA

③顧客の購入頻度を増やす



顧客をファンに！
CRM

育成フェーズ（インサイドセールス）

営業フェーズ（フィールドセールス）

Attention
注意

Interest
興味

Desire
欲求

Conviction
確信

Action
購入

Satisfaction
満足

広告
SEO等

見込客
獲得

ニーズ
把握&育成

見極め

提案
受注

リピート
ファン化

マーケティング オートメーション

WEB/メール/SNS/イベント マーケティング活動を自動化

- ・WEBサイト分析
- ・メルマガ配信
- ・SNS配信＆管理
- ・イベント管理/ポータル
- ・セミナー配信ツール

- ・共有メール管理
- ・カスタマーサポート
- ・サポートポータルサイト
- ・画面共有ツール

既存顧客からの問い合わせを一元管理し分析し、ファン化

CRM : 顧客管理

SFA：営業支援

02

顧客に関する情報をすべて管理
適切な時期に営業アプローチ

- ・見込客管理
- ・既存顧客/取引先管理
- ・商談管理
- ・ダッシュボード
- ・カスタムタブ[※]

- ・ 販売管理/ポータル
- ・ 在庫管理
- ・ WEBミーティング
- ・ プロジェクト管理
- ・ 電子署名
- ・ 社内ラーニング

様々なツールを使って 効率化/生産性アップ

生産性アップ

04



なぜZohoがいの？



様々なマーケティングオートメーションサービス

サービス	メーカー	価格	特徴
Pardot	Salesforce	150,000円 ~ /月	Salesforceと連携できるが高価
SATORI	SATORI	148,000円 /月	国産で知名度があるが高価
b→dash	フロムスクラッチ	50,000円 ~ /月	国産で知名度があり、なおかつある程度安価
Marketo	Adobe	120,000円 ~ /月	Adobeが買収し、adobe製品と連携が可能
Marketing Hub	HubSpot	6,000円 ~ /月	スタータープランが安価だが、1000件までの制限がある
MAJIN	ジーニー	100,000円 ~ /月	国産系で中間の金額
Zoho One	Zoho	10,000円 ~ /月	安価で1ユーザーから利用可能、さらに様々なツールにおけるアプローチが可能

オススメ！

※価格は税別

さまざまなCRM/SFAサービス

メーカー	Zoho	Microsoft	Salesforce	サイボウズ
サービス	Zoho One	Dynamics365	Sales Cloud	キントーン
価格（人/月）	4,200円	10,330円	9,000円	1,500円/780円
特徴	マーケティングオートメーションからCRM、経費精算や人事評価などの社内管理機能もオールインワンで含まれている	CRM以外にもフィールドサービス用のモジュールなどもあり、Officeとの親和性が高い	SFAやマーケティングに強くさまざまなカスタマイズも可能	価格も安くサイボウズとの連携も用意
注意点	日本市場へは後発のため、サポートできる部分がまだ少なく、提案できる企業も少ない	価格が高く、導入支援費用も同様に高額になることが多い	カスタマイズを行うにはある程度専門知識が必要で導入/運用費用が高くなる	安価な反面、テンプレートだけでは運用がしっかりできず、カスタマイズが必須になる

※価格は税別

オススメ！

なぜZohoがオススメなのか？



Zohoはインドに本社を置き、7000人以上の従業員を抱える世界的企業です。
独立資本であり、市場による影響を受けず、
ユニークなソリューションを提供しています。

2005年からCRMをリリースし、5000万人以上のユーザー
が利用しており、日本では星野リゾートなどの大企業から
中小企業までが導入をしています。



Zoho OneはCRM/SFAを含めたオールイン

営業&マーケティング

成約までの時間を短縮しながら成約率を上げるのに役立つ営業チームに最適なアプリケーションを1セットで提供します。

メール&コラボレーション

コラボレーションを促進し、働き方に変革をもたらすアプリケーションで従業員の生産性を向上します。

会計システム

すべてそろったクラウド上の財務アプリケーションで企業会計の問題を解決します。



人事

人事プロセスをアプリケーションで自動化することで、人材採用に集中できます。

IT&ヘルプデスク

顧客とのやり取りを管理するのに役立つアプリケーションで顧客のニーズに応えます。

ビジネスインテリジェンス

Zohoのビジネスインテリジェンスと分析アプリを使用して、お客さまのデータを深く理解し、ビジネスを強化します。

カスタムソリューション

複雑なビジネスプロセスをアプリケーションで簡素化して、業務を効率化します。

Zoho のコンプライアンス



個人情報項目のマーク

各タブに入力された項目を「一般個人情報」または「機密個人情報」としてマーク付けし、情報を暗号化します。個人情報としてマーク付けされた項目データは、限られたユーザーにしか表示できなくなります。各タブでは「検索」「ユーザー検索」「式」「自動番号」フィールドを除く最大30の項目を個人情報としてマーク付けできます。

データを一般/機密個人情報としてマークした場合の制限

- 他のZohoサービスへのデータ転送の制限
- 外部サービスへのデータ転送の制限
- APIを通じたデータアクセスの制限
- データのエクスポートの制限



保存時のデータ暗号化（EAR）

Zoho CRMでは、AES（Advanced Encryption Standard）によって機密データが暗号化されます。送信中のデータだけではなく、サーバーに格納されたデータもAES-256暗号化規格に基づいて保護され、万一漏洩や侵害が発生した場合でも顧客データの匿名性が保証されます。



データの入手経路を追跡

Zoho CRMでは、複数の経路（Webフォーム、インポート、API、または外部サービス連携）から入手した顧客データを管理し、入手経路に関する情報を顧客データの詳細情報として追跡することができます。Webフォームの場合は、フォーム名やIPアドレスなどの詳細情報を取得し、データ主体からの要望に応じてこの情報を共有することもできます。



ダブルオプトイン

Zoho CRMはWebフォームのダブルオプトインに対応しており、Webフォームから顧客データを収集してZoho CRMに登録する前に、個人情報の提供に関する同意をデータ主体に確認します。ダブルオプトイン機能を活用すれば、見込み客を厳選し、本当に関心を持った質の高い見込み客に時間とリソースを集中できるようになります。



監査ログ

データの削除や変更など、ユーザーが行ったあらゆる操作を監査ログによって追跡・監視します。

Zohoのデータセキュリティ



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。



データセンター

Zoho CRMでは、アメリカを始め、世界各国にデータセンターを設置しており、高水準の物理的セキュリティ、人的セキュリティ、およびネットワークセキュリティでデータや情報を保護しています。また、データベースはすべて複数のサーバーを介して定期的にバックアップされているため、障害や災害発生時にも速やかにデータを復旧できます。



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

アカウントへのアクセスには、メールアドレスとパスワードが必要で、ログイン時にも登録済みの端末を利用し、二段階におよぶアカウント認証を行います。

01



MA : マーケティング オートメーション



①トラッキング/効果測定

どの地域でサイトを見てる？
 どこからサイトに来た？
 どれくらい滞在してる？
 何度目の訪問？
 チャットでコミュニケーション！



②問い合わせフォーム

入力された情報や
 トラッキングした情報も
 自動で見込客リストへ



③見込/顧客/商談管理

自動作成された見込客情報を
 管理し、アプローチリスト作成
 見込客分析、商談分析で
 営業へトスアップ



④メールキャンペーン

見込客や既存顧客にメルマガを
 配信し、配信状況を可視化
 もちろんクリック率分析もでき、
 ステップメールや複雑なフロー
 も作成できる



⑤満足度調査/アンケート

顧客に定期的にアンケートを
 配布することで、サービス強化
 に繋がります
 また、入力されたアンケートは
 顧客管理と連動！



⑥SNSマーケティング

様々なSNSへ一括/予定投稿
 一つのツールでそれぞれの
 反応を計測/対応



宛名ソフトへ
 エクスポート

マーケティング
 オートメーション
 イメージ

トラッキング/効果測定 : Zoho Sales IQ

WEBサイトに来た見込み客をしっかりと追跡し、効果を測定

位置情報

訪問者がどこの国やどの地域からアクセスしたか把握します。

訪問者の足跡

Webサイト上での訪問者の行動をリアルタイムでモニタリング。

チャット

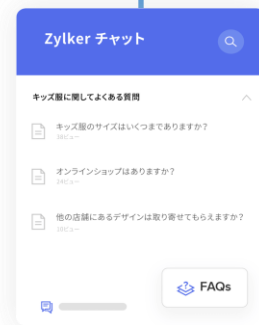
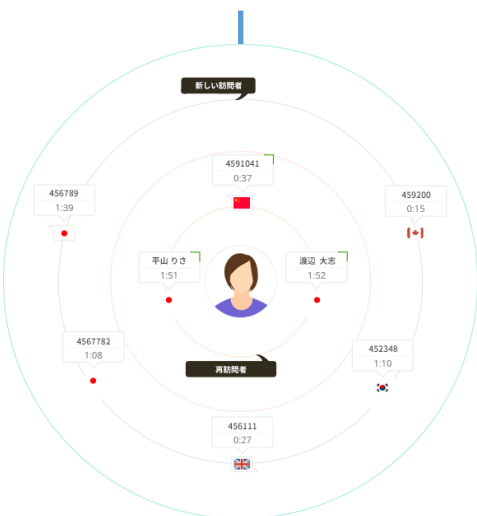
リアルタイムでトラフィックをモニタリングし、売上増とカスタマーサービスの向上を実現。




スコアリング

リアルタイムで見込み客をスコア付けすることができます。

連携

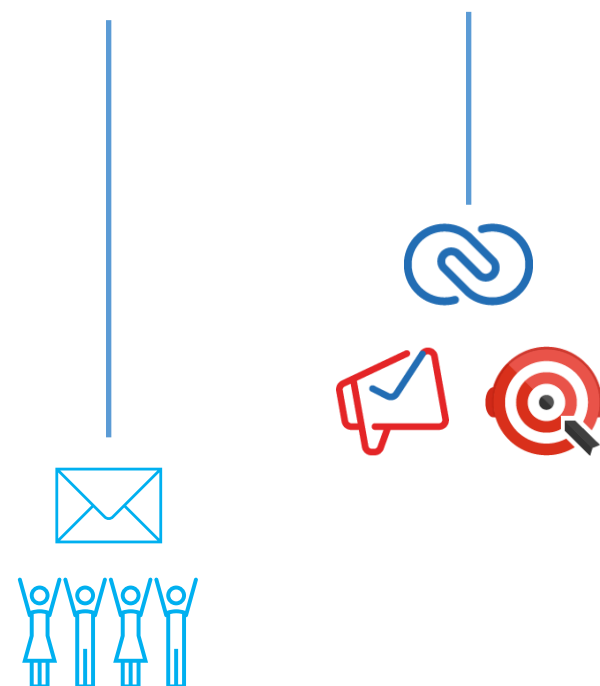
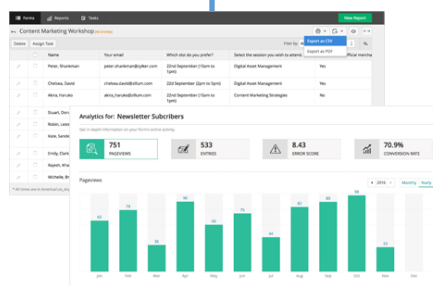
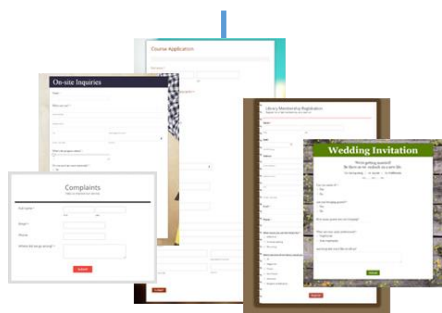
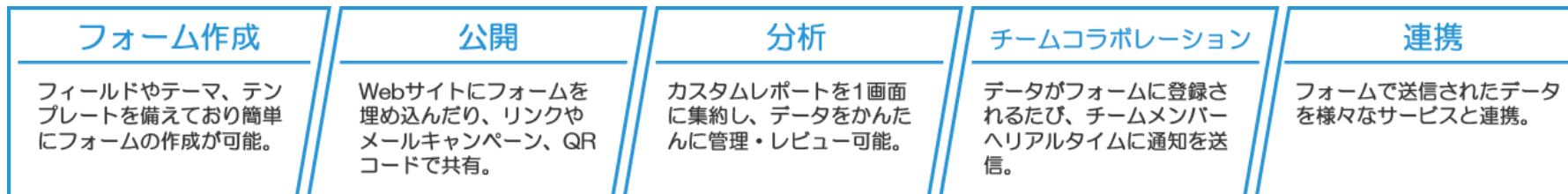
アドオンで顧客対応をサポート。APIで連携することもできます。



見込み客	複数回の訪問	Webサイトの滞在時間が5分以上	IPアドレス	得点
	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	= 95
	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	= 75
	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	= 25

高度な問い合わせフォーム作成 : Zoho Forms

ドラッグ＆ドロップで手軽にフォームを作成



営業支援&顧客管理：Zoho CRM

見込/顧客を見える化し、チャンスを逃さない

見込み客の情報収集

- マーケティング施策管理
- WEBサイト問合せ
- 見込み客管理



見込み客へのアプローチ

- 見込み客ステータス管理
- アプローチ結果管理

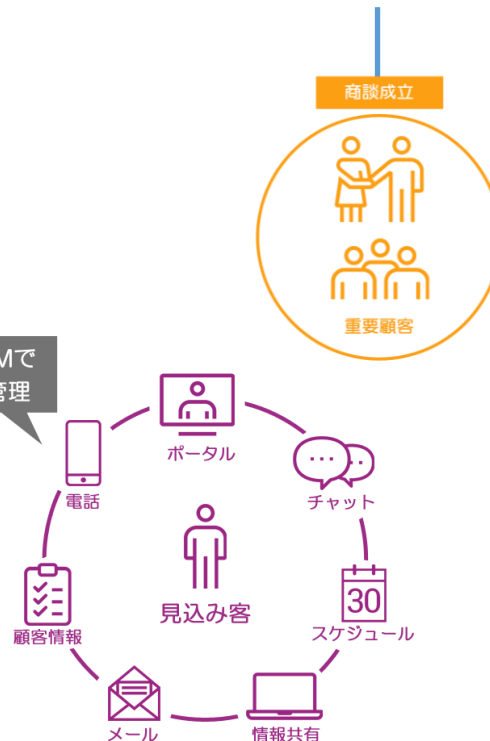
商談進捗管理

- 提案金額
- 案件確度/活動結果管理
- 商談詳細状況管理

継続フォロー

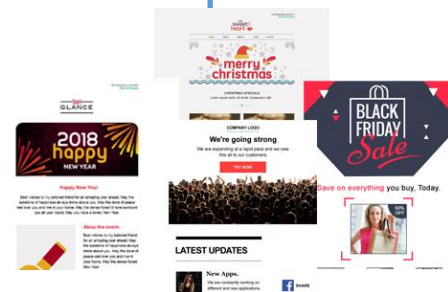
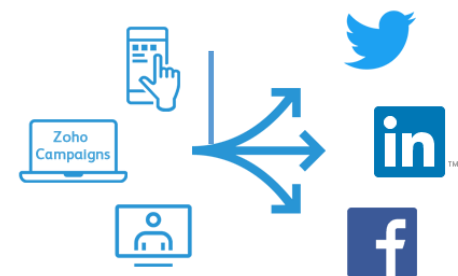
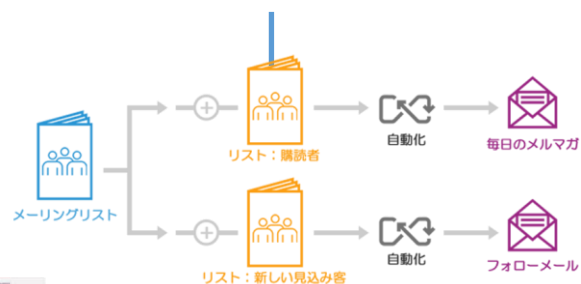
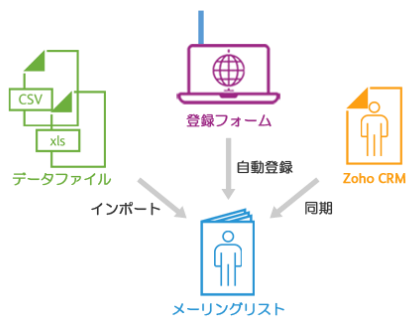
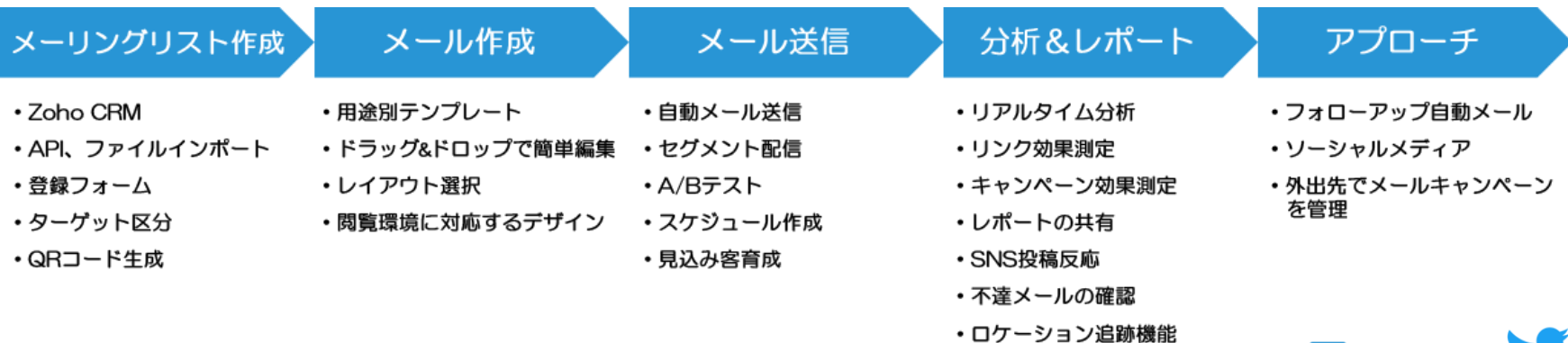
- 取引状況管理
- 更新案内
- 営業分析

Zoho CRMで
見込み客管理



メールマーケティング : Zoho Campaigns

メールを使った効果的な顧客アプローチを実現





顧客アンケート収集 : Zoho Survey

リアルタイムに顧客アンケートを収集し満足度向上を目指す

作成

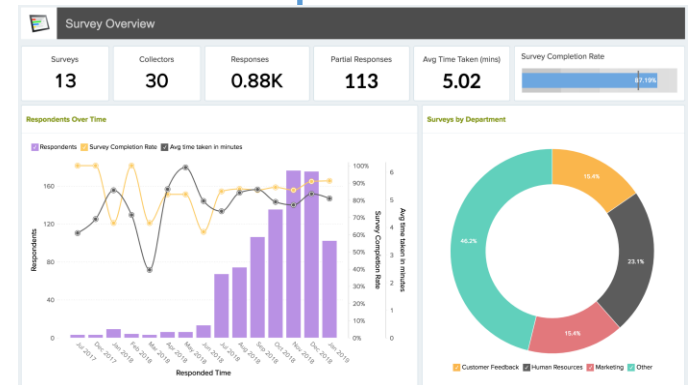
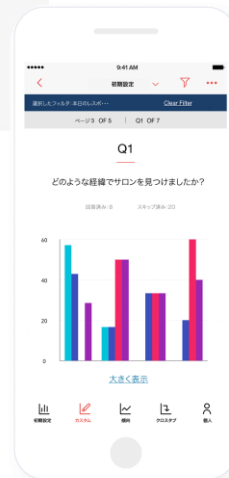
かんたんアンケート作成
豊富なテンプレート

収集

多彩なアンケート収集の方法

最終評価

レポート
連携機能でデータを活用





SNS活用 : Zoho Social

ソーシャルメディアへの投稿/モニタリング/統計/分析を一括管理

コンテンツ投稿

- 投稿・スケジュール投稿
- 繰り返し自動投稿
- SmartQ
- コンテンツの共同作成

モニタリング

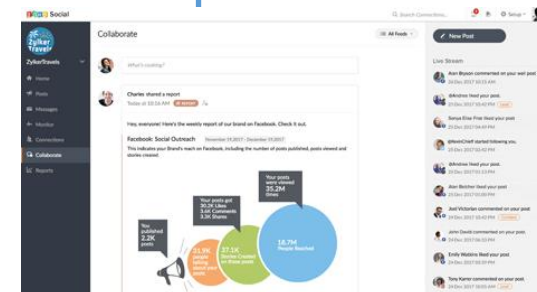
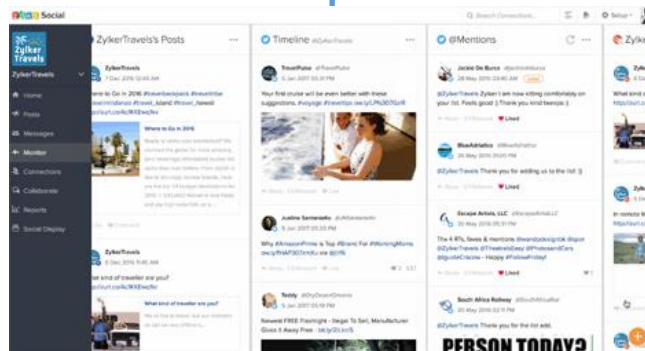
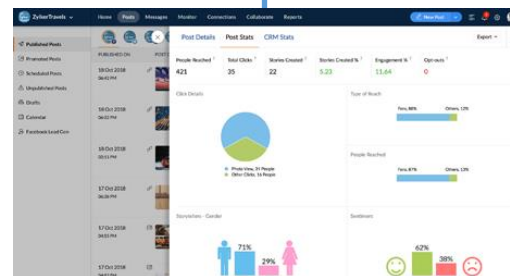
- “@ユーザー名” モニタリング
- 検索
- ダッシュボード

統計と分析

- 投稿分析
- 感情分析
- カスタムレポート

コラボレーション

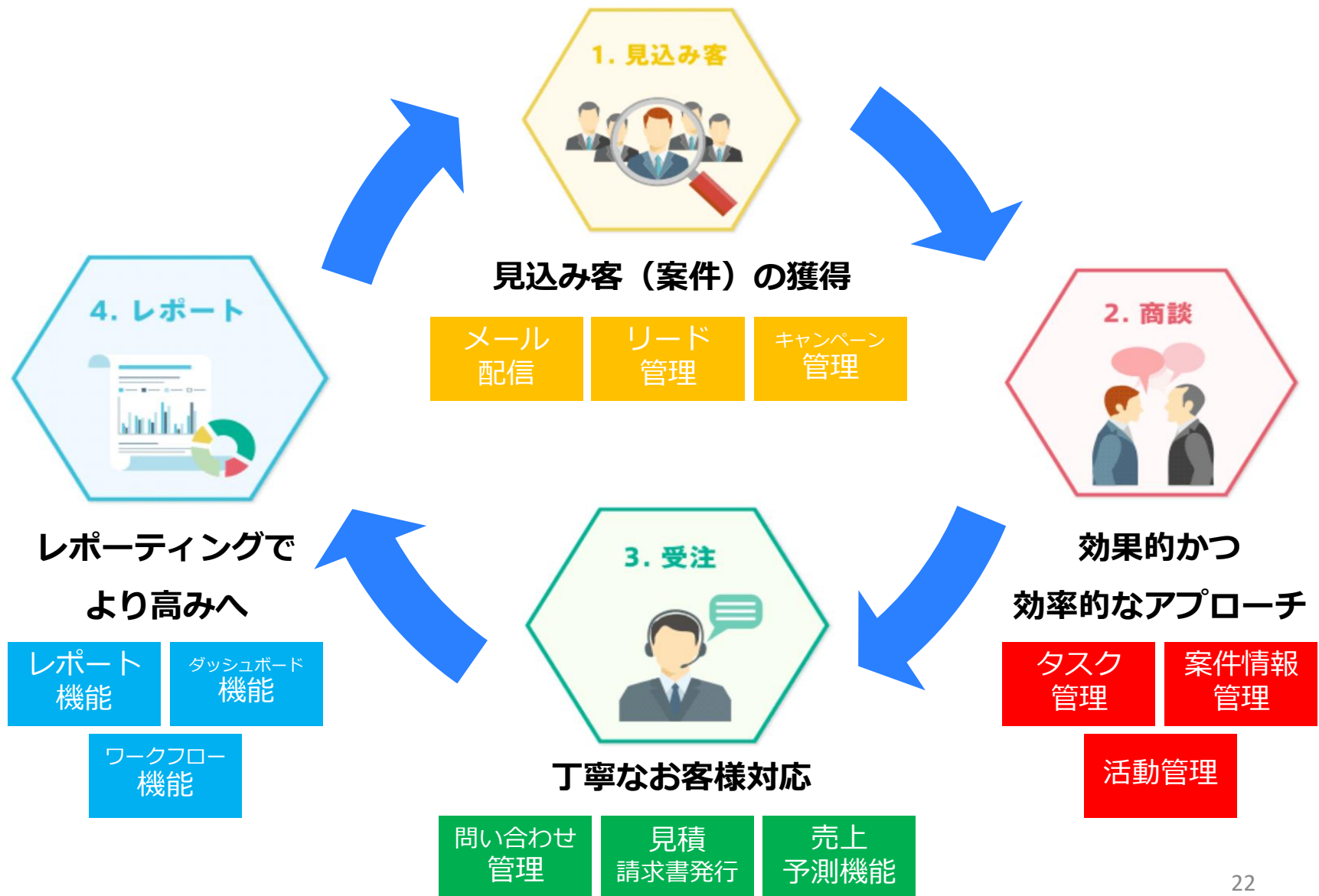
- コンテンツ作成
- ブランドについての発言への対応
- レポート分析



SFA : 営業支援



営業支援&顧客管理：Zoho CRM





見込み客の関心度を底上げする。

見込み客とは、まだ取引がなく、自社の商品やサービスを購入する可能性のある人、会社のことです。獲得後、効果的なフォロー・アプローチを行うことで、自社のお客様となる可能性があります。

CRM上での操作の流れ



商談での効果的なアプローチ。

BtoBでもBtoCでも発生する商談。効果的にアプローチするのに、CRMが役に立ちます。商談で重要となる、顧客対応。タスク管理・予定管理・プロセス管理により、社内全体の商談をスムーズに進めます。

CRM上での操作の流れ



丁寧な顧客対応で継続的な取引を。

商談を受注した後、忘れがちなアフターサポート。自社の製品・サービスを購入し、ファンになってもらうには、顧客に定期的にフォローすることも大事です。CRMでは、顧客とのあらゆる取りを蓄積できるのでOne To Oneの対応を実現します。

CRM上での操作の流れ



レポート分析で、成長を促進。

見込み育成から受注のサイクルができたから、レポートで分析をしましょう。これまで入力してきた全てのデータが、役立ちます。良い部分はさらに伸ばして、改善点は改善することで、より良い組織へと成長することが可能です。

CRM上での操作の流れ



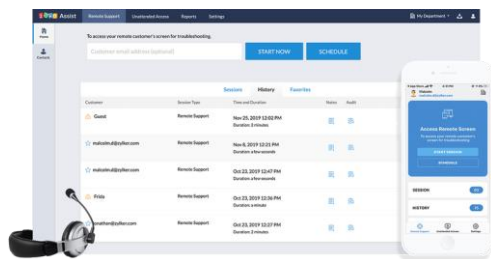
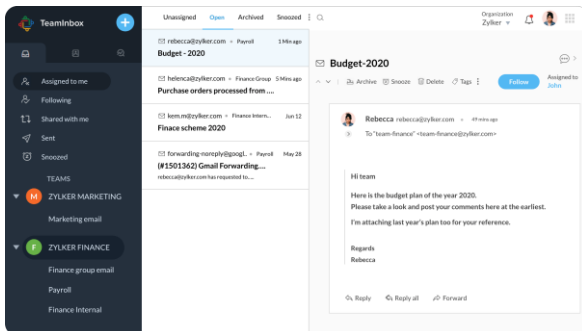


CRM：顧客管理

03

メール共有 : Zoho TeamInbox

問い合わせなどの共有メールをチームで管理でき、
誰が担当するかを割り当て、進捗を管理できます。

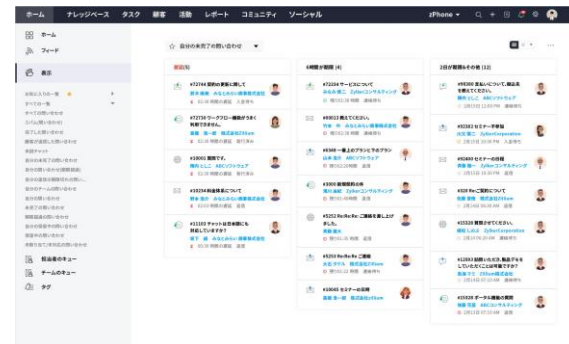


Teamviewerのように、顧客のデスクトップ/スマホ
の画面を共有し、同じ画面を確認しながら
サポートを迅速化できます。

画面共有 : Zoho Assist

顧客サポート : Zoho Desk

顧客からの問い合わせをチケット管理。
メールのやり取りもタイムラインで表示され、
顧客満足度を向上させることができます。



ZoomのようなWEB会議ツール。
CRMからURLを自動発行/メール送信が可能。
迅速な打ち合わせが可能になります。

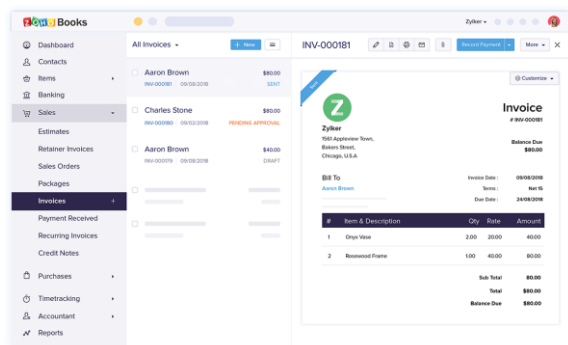
WEB会議 : Zoho Meeting ²⁵

生産性アップ





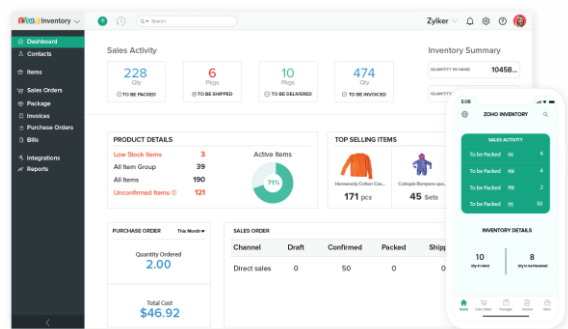
販売管理 : Zoho Books



オンライン受注や顧客ポータル公開ができる販売管理システム。CRMとの連動により、スムーズな販売管理を実現可能。



在庫管理 : Zoho Inventory



Zoho Booksと連動できる在庫管理ツール。出荷から納品までを管理でき、生産性の向上を実現できる。



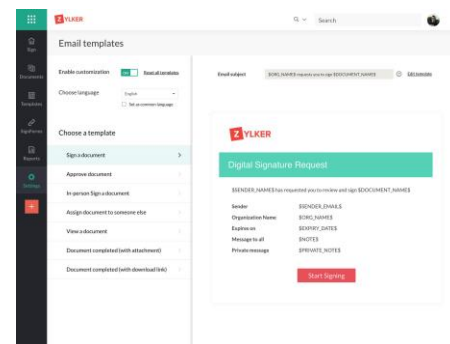
プロジェクト管理 : Zoho Project



高機能なプロジェクト管理ツール。CRMと連動することで、顧客に関わるプロジェクト履歴を管理することが可能。



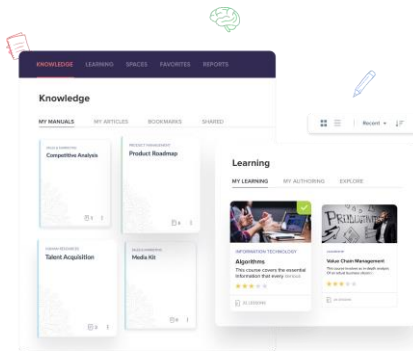
電子署名 : Zoho Sign



電子署名をWordなどの文書を元で作成できる。CRMとの連動により差し込み印刷と送信/回収の自動化も可能。



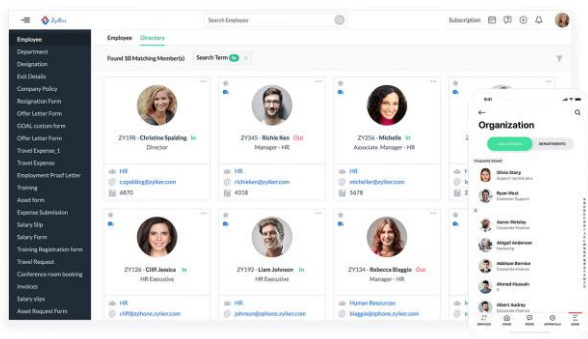
社内ラーニング : Zoho Learn



マニュアルやラーニング環境を構築できるツール。
受講状況の確認もでき、社内マニュアル管理に
よる生産性向上を実施できる。



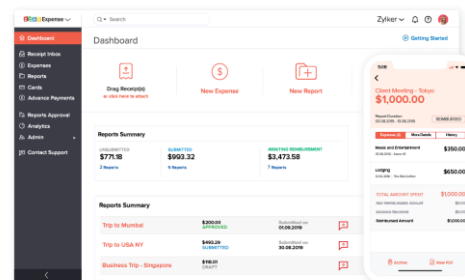
人事管理 : Zoho People



高機能な人事管理ツール。勤怠管理から従業員の
情報集約/福利厚生/貸与品/履歴書の登録など、
あらゆる情報を集約、評価機能も備えている。



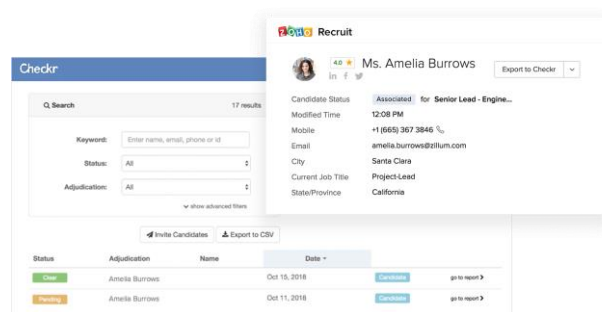
経費精算 : Zoho Expence



パソコン/スマホから経費精算を申請でき、複数の
申請を月末にレポートとして一括送信可能。
スマホによる領収書取り込み機能もあり。



採用管理 : Zoho Recruit



入社前の採用者管理を行え、採用した後、
人事管理 : Peopleへの移行も簡単に行える。

導入ステップは？



導入ステップ



STEP1 : ヒアリング&分析&課題解決ゴール設定

現状の課題をヒアリングさせていただき、Zohoを使って改善できるかの分析、課題解決にいたるゴールを設定します。

※1日～3日



STEP2 : 解決ソリューション提案（要件定義）

Zoho One のどの範囲のアプリを利用して解決するか、デモ環境を交え、打ち合わせを重ねて解決方法をご提案します。

※7日程



STEP3 : 設計&環境構築&データ移行

Zoho 上に環境を構築し、お客様とレビュー/テストを繰り返しながら、環境を構築していきます。環境が出来上がった後は、現状運用しているシステムからデータをエクスポートし、新環境へインポートし、運用へ進んでいきます。

※1週間 ～ 4週間



STEP4 : トレーニング&運用

スムーズな運用のためにマニュアルの準備やレクチャー、トレーニングなどをご担当者や利用者に実施します。

※1日 ～ 5日



STEP5 : 運用サポート

運用開始後もカスタマイズや不明点の解決、更なる利用の拡張など、貴社のシステム担当者として運用をサポートします。

※チケット制ではないため、ご質問は制限なし。

※毎月



プラン&費用は？





プラン

①マーケティングオートメーション

導入支援（初回）：300,000円～
運用サポート（月額）：50,000円～
※利用者数によって変動

②SFA：顧客管理導入支援

導入支援（初回）：300,000円～
運用サポート（月額）：30,000円～
※利用者数によって変動

③CRM：顧客管理導入支援

導入支援（初回）：300,000円～
運用サポート（月額）：50,000円～
※利用者数によって変動

④生産性アップ

導入支援（初回）：500,000円～
運用サポート（月額）：50,000円～
※利用者数によって変動

★完全カスタマイズプラン

内容とボリュームによってご相談

全従業員の料金

¥**4,200**

/従業員/月
税別 年間契約時

全従業員のライセンスの購入が必要です*

または

柔軟なユーザー料金

¥**10,500**

/ユーザー/月
税別 年間契約時

必要なユーザー分のライセンスをご購入ください



全従業員の料金

¥**4,200**

/従業員/月
税別 年間契約時

全従業員のライセンスの購入が必要です*

または

柔軟なユーザー料金

¥**10,500**

/ユーザー/月
税別 年間契約時

必要なユーザー分のライセンスをご購入ください

カテゴリ		利用者数	マーケティング オートメーション
初回	コンサル & 導入支援	～10人	300,000
		～20人	500,000
		～50人	1,000,000
		～100人	1,500,000
月額	運用 サポート	～10人	50,000
		～20人	100,000
		～50人	200,000
		～100人	

※表記は税別

※内容により費用が変動する場合があります。

全従業員の料金

¥**4,200**

/従業員/月
税別 年間契約時

全従業員のライセンスの購入が必要です*

または

柔軟なユーザー料金

¥**10,500**

/ユーザー/月
税別 年間契約時

必要なユーザー分のライセンスをご購入ください



カテゴリ		利用者数	CRM導入支援
初回	コンサル & 導入支援	1人	100,000
		~10人	300,000
		~20人	500,000
		~50人	1,000,000
		~100人	1,500,000
月額	運用 サポート	1人	10,000
		~10人	30,000
		~20人	50,000
		~50人	100,000
		~100人	200,000

1名プランは個人事業主専用

※表記は税別

※内容により費用が変動する場合があります。

全従業員の料金

¥**4,200**

/従業員/月
税別 年間契約時

全従業員のライセンスの購入が必要です*

または



柔軟なユーザー料金

¥**10,500**

/ユーザー/月
税別 年間契約時

必要なユーザー分のライセンスをご購入ください

カテゴリ		利用者数	サポート体制構築
初回	コンサル & 導入支援	～10人	300,000
		～20人	500,000
		～50人	1,000,000
		～100人	1,500,000
月額	運用 サポート	～10人	50,000
		～20人	
		～50人	100,000
		～100人	200,000

※表記は税別

※内容により費用が変動する場合があります。

全従業員の料金

¥**4,200**

/従業員/月
税別 年間契約時

全従業員のライセンスの購入が必要です*

または

柔軟なユーザー料金

¥**10,500**

/ユーザー/月
税別 年間契約時

必要なユーザー分のライセンスをご購入ください



カテゴリ		利用者数	生産性アップ
初回	コンサル & 導入支援	～10人	500,000
		～20人	700,000
		～50人	1,200,000
		～100人	2,000,000
月額	運用 サポート	～10人	50,000
		～20人	100,000
		～50人	150,000
		～100人	200,000

※表記は税別

※内容により費用が変動する場合があります。



■	—
■	—
■	—
■	—

<https://improve.co.jp>