

最良の顧客体験 (CX) を提供して、 売上につなげる人気のセット



顧客体験 (CX) 向上のはじめの一歩に最適な3つのアプリケーション



Zoho CRM

顧客管理・案件管理

顧客のあらゆる情報を一元管理
商談機会を逃さずアプローチ

多様なビジネスに対応可能なカスタマイズ性を備える顧客管理・案件管理ツール。顧客の属性情報とともに、あらゆる顧客接点に関する情報を集約。今追うべき顧客へのアプローチを可能にし、商談状況の可視化を実現します。

- ✓ Webフォーム取り込み
- ✓ 顧客情報を集約
- ✓ ターゲットリスト作成

Zoho SalesIQ

Webトラッキング

顧客の行動履歴を可視化し、
効果的なセールスアプローチを展開

Zoho CRMに登録された顧客情報と連携し、自社のWebサイトに訪問したユーザーの行動履歴を管理することができます。ユーザーが関心を持ったページや行動履歴を見える化することで、ニーズや課題をリアルタイムに把握。スコアリングを最適化し、営業成約率を高めることが可能です。

- ✓ 行動履歴から興味関心を把握
- ✓ スコアリングで優先顧客の見極め
- ✓ チャットによるおもてなし

Zoho Campaigns

メール配信

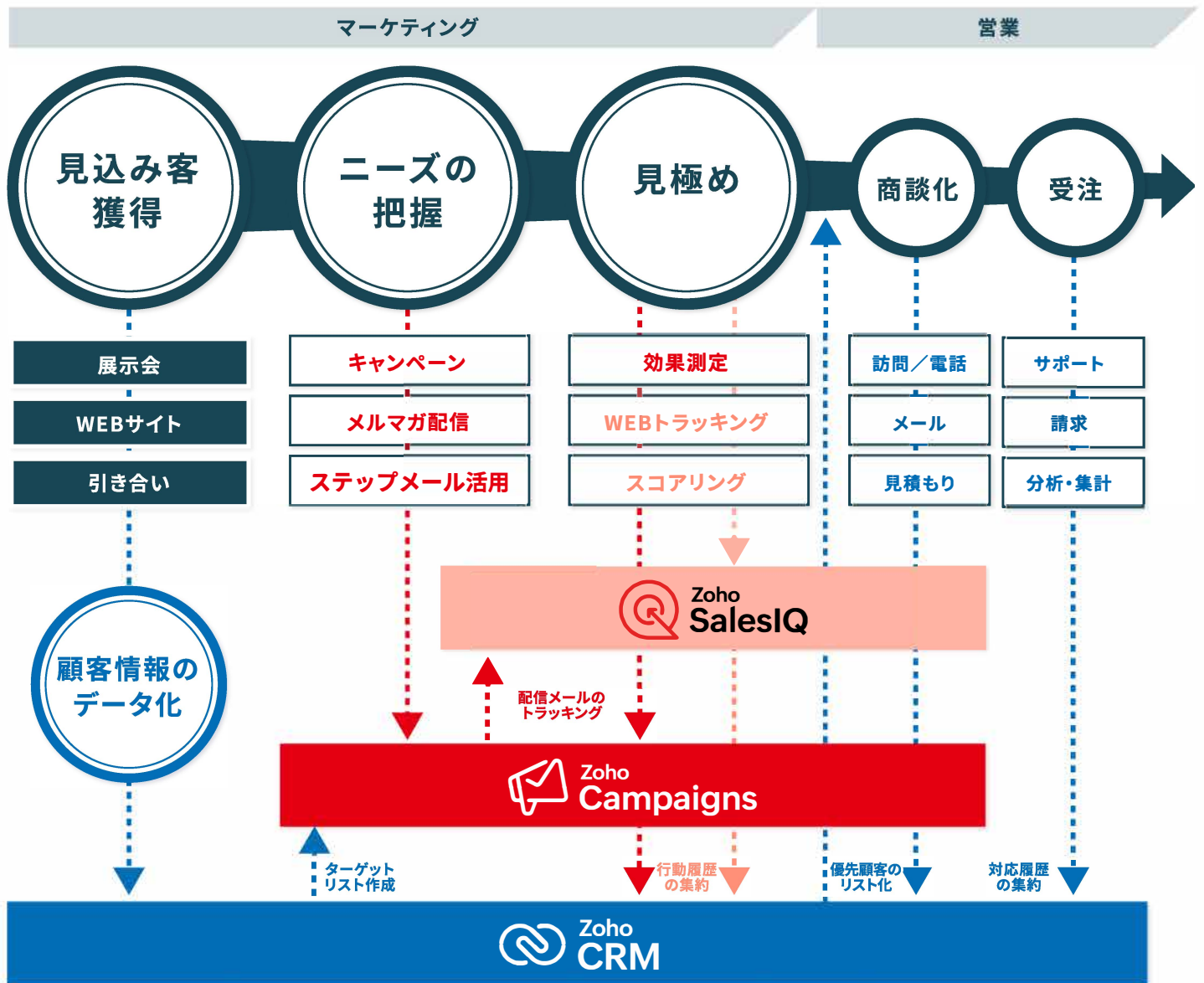
メールキャンペーンの
最適な実施・管理を実現

Zoho CRMで管理する見込み客へメールを一括配信できます。配信されたメールの到達状況や配信エラー、顧客の反応(開封率やクリック数等)を自動集計し、配信効果をリアルタイムに取得。見込み客の興味関心の把握と評価を容易にします。

- ✓ 顧客属性と反応に基づく配信
- ✓ 効果測定と見込み客評価
- ✓ ワークフローによる自動化

一人ひとりの見込み客へ、 最適な顧客体験を提供して売上を向上

ZohoのCX(カスタマーエクスペリエンス)は、顧客の反応や温度感が見える化し、アプローチの優先順位を即座に見える化。Webサイトへのアクセスやメールの開封、リンクのクリックなど、見込み客の行動履歴を顧客情報と合わせて一元管理できるので、ニーズが発生したタイミングを逃さず、商談の成約率を飛躍的に高めます。



シナリオ1 イベント開催後のフォロー

大量の見込み客の獲得時は営業が優先対応すべき対象を素早く見極めることが重要です。ZohoのCX(カスタマーエクスペリエンス)では、以下のステップですばやく優先客をリスト化します。

- Step1 参加者のリスト整理と即フォローメール
- Step2 メールリアクションの計測
- Step3 ホットな見込み客のリストアップ

シナリオ2 メルマガによる継続フォロー

見込み客フォローでは興味関心にあった情報提供が重要です。ZohoのCX(カスタマーエクスペリエンス)では、以下のステップで顧客ニーズを把握し、営業の双方に満足度の高いメールキャンペーンを実施します。

- Step1 見込み客の属性や行動によるターゲティング
- Step2 メール反応での再ターゲティング
- Step3 ターゲティング対象へのステップメールの自動化



顧客と商談のあらゆる情報を一元管理

MERIT1

Webフォームから顧客情報を自動取り込み

問い合わせフォームや資料請求フォームから、Zoho CRMに直接データを取り込めます。また、名刺情報やエクセルで管理していた顧客リストも一括インポートですぐに活用可能です。



MERIT2

あらゆる顧客情報を一画面に集約

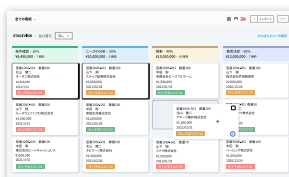
属性などの顧客情報だけでなく、メールや通話、イベント、Webサイト訪問、問い合わせなど、あらゆる顧客接点の履歴を集約。顧客の理解と評価が容易になります。



MERIT3

ターゲットリストと商談状況の見える化

評価指標に基づきターゲットとなる顧客リストを柔軟に作成できるので、すばやい営業アプローチを実行できます。商談のステージ管理で、状況と見通しを常に把握できます。



MERIT4

リアルタイム集計で意思決定をスピーディに

すべてのデータをあらゆる角度から集計し、分析や戦略に役立てることが出来ます。現場とマネジメントが状況をリアルタイムに共有することで、意思決定のスピードアップを実現します。



Webトラッキングで顧客の行動からニーズを見える化

MERIT1

訪問者の属性や行動から興味をリアルタイムに把握

Webサイト訪問者の属性と行動を可視化。関心を持ったページや行動履歴を分析することで、訪問者のニーズや課題をリアルタイムに把握できます。



MERIT2

スコアリングの最適化でホットなニーズを見極める

想定したシナリオに基づき見込み客の属性と行動によるスコアリング条件を設定することで、今フォローすべき優先顧客を把握できます。成約率の高い商談機会の創出を実現します。

見込み客	再訪問	サイト滞在時間 (5分以上)	閲覧	スコア
	<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

MERIT3

チャットによる一対一のおもてなし

Webサイトにソースコードを挿入するだけで、チャット機能を追加できます。見込み客情報の収集に役立ち、ニーズの高まったお客さまに即座にアプローチすることができます。



MERIT4

Zoho CRM、Zoho Campaignsと連携

Zoho CRMに登録された顧客のWebサイトでの行動や、メール経由のWebサイト訪問者の行動を可視化できます。顧客のニーズを見極め、満足度の高い顧客対応を実行できます。

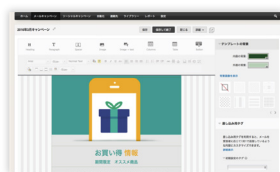


メールで顧客ニーズに合ったアプローチ

MERIT1

顧客情報に基づいた柔軟なメール配信

見込み客の属性や興味関心に基づいた柔軟なターゲティングで最適なメールキャンペーンを展開できます。A/Bテストや顧客の反応に応じたステップメールなど、効果的なメールマーケティングを自動化します。



MERIT2

メールキャンペーンの効果測定と見込み客評価

配信されたメールの到達状況や顧客の反応(開封率やクリック数、配信解除等)などのレポートから、各メールキャンペーンの効果可視化し、正確な見込み客の評価を行えます。



MERIT3

ステップメールなど柔軟なワークフロー機能

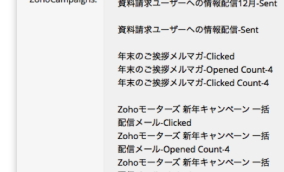
ステップメールなどを自動で配信可能。さらに開封やクリックなどの反応によってその後のフォローを変えたりと、見込み客を効率よくフォローアップできます。



MERIT4

Zoho CRM、Zoho SalesIQと連携

配信したメールを基点に、Webサイトに訪問した見込み客の行動をトラッキングします。行動履歴は、即座にZoho CRMに同期され、営業活動に活かすことができます。



料金プラン

(表示価格は全て税抜きとなっております)



顧客管理ツール

シンプルに始めたい方に スタンダード	本格的に活用したい方に プロフェッショナル	トコトン使い倒したい方に エンタープライズ	より大容量で活用したい方に アルティメット
¥1,680 1ユーザー/月額	¥2,760 1ユーザー/月額	¥4,800 1ユーザー/月額	¥6,240 1ユーザー/月額
●データストレージ:10万件(200MB)※ ●CRM (顧客管理・商談管理、マルチチャネル連携など)	●データストレージ:500万件(10GB)※ スタンダードプランの機能+ ●ベーシックSFA (帳票管理、プルプリントなど)	●データストレージ:500万件(10GB)※ プロフェッショナルプランの機能+ ●エンタープライズSFA (AI、承認プロセスなど) ●最新トレンド機能	●データストレージ:500万件(10GB)※ エンタープライズプランの機能+ ●機能制限の拡張

※1-200ユーザーの場合



WEBトラッキングツール

小規模なチーム向け ベーシック	本格的に活用したい方に プロフェッショナル	大規模なチーム向け エンタープライズ
¥840 1オペレーター/月額	¥1,530 1オペレーター/月額	¥2,400 1オペレーター/月額
●5万訪問者/月 ●チャットセッション数:1000/月 ●チャットボット:1	●10万訪問者/月間 ●チャットセッション数:無制限 ●チャットボット:5	●20万訪問者/月間 ●チャットセッション数:無制限 ●チャットボット:10



メール配信ツール

登録者数 (連絡先)	メール 配信数	スタンダード (/月額)	プロフェッショナル (/月額)
~500	無制限	¥360	¥540
~1,000		¥630	¥1,080
~2,500		¥1,530	¥2,610
~5,000		¥2,790	¥4,680
⋮		⋮	⋮
~100,000		¥21,780	¥36,270
		●ABテスト ●メール配信予約 ●セグメント配信など	スタンダードプランの機能+ ●メールコンテンツの承認 ●ワークフロー ●自動返信など

※上記金額は年間契約の月額換算で記載しています。

より高度な顧客体験を提供したい方には Zoho CRM Plus がおすすめです。

Zoho CRM、Zoho SalesIQ、Zoho Campaigns 以外にも、ヘルプデスクツールやアンケートツールなどを収録したCXのオールインワンパッケージZoho CRM Plus。8種類のアプリケーションによる上質な顧客体験管理を導入しやすい料金で。

顧客管理 CRM	メール配信 Campaigns	ヘルプデスク Desk	Web接客 SalesIQ	SNS Social	プロジェクト Projects	アンケート Survey	分析 Analytics
-----------------	------------------------	--------------------	----------------------	-------------------	------------------------	---------------------	---------------------

すべて使えて、**6,840円**(年間契約/税抜) ※月契約の場合は8,280円(税抜)

お問い合わせ

✉ sales@zoho.jp ☎ 0120-007-542

▶パートナー支援サービスに関するお見積りはお気軽にお問い合わせください。

パートナー支援の詳細はこちら <https://www.zoho.com/jp/partners/>

ゾーホージャパン株式会社

〒220-0012 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

- 掲載されているサービス、サービス名、およびサービスUIは変更される場合があります。
- Zoho CRM Plus その他各種Zoho サービスのロゴマークは、Zoho Corporation Pvt. Ltd. の登録商標または商標です。
- 本冊子の内容は、2023年6月現在のものです。記載の内容は、予告なく変更される場合があります。