OSS 版 Vtiger CRM

利用ガイド

標準機能 全 38 章

顧客管理から営業 顧客対応 集計 管理設定まで



提供 株式会社アイプランナー

第 1 版 2026 年 11 月 9 日

本書の使い方

本書は、OSS 版 Vtiger CRM の標準機能を、利用者が日々の仕事で参照できるようにまとめたガイドです。顧客情報の登録、営業活動、見積や問い合わせ対応から、データ整備、自動処理、権限設定までを 38 章で説明します。

初めて使う方は、第 2 章で情報の分け方を確認し、顧客企業・顧客担当者・検索を扱う第 3 章、第 4 章、第 6 章へ進んでください。その後は、担当する仕事に近い章を参照できます。管理者は、第 28 章以降の設定・自動処理・管理の章も確認してください。

対象と前提

対象は Vtiger CRM Open Source 8.4 系の標準機能です。クラウド版 Vtiger の機能や vtplus 独自の業務支援アプリを、標準機能として説明するものではありません。画面名、項目、配置、利用可否は、バージョン、翻訳、権限、導入時の設定によって異なります。

図は機能の関係や操作を理解するための概念図です。実際の製品画面や実機検証の結果を示すものではありません。企業名、人物名、金額等の例は説明用です。

操作前に確認すること

- 一般ユーザーは、自分に許可された範囲で操作します。メニューや項目が見えない場合は、社内の管理者へ確認してください。
- 統合、削除、インポート、設定変更は、対象・影響・確認方法を整理してから実施します。本番の大量処理は、事前のバックアップや検証を管理者と確認してください。
- 通知、メール送受信、外部公開、自動処理は、必要な環境や実行設定も関係します。画面で保存できたことと、処理が最後まで動いたことを分けて確認します。

探し方

目次の章名や各章冒頭の関連章をクリックすると、該当する章へ移動できます。Word のナビゲーション ウィンドウでも見出しをたどれます。文書を編集した後は、目次とページ参照を更新してください。

本文の説明と確認範囲は 2026 年 11 月 9 日時点の公開情報に基づきます。実際の運用ルールや提供される支援は、社内の管理者および導入時の合意内容を優先して確認してください。

目次

基本と顧客情報

第 1 章 Vtiger CRM の成り立ちと全体像 6
第 2 章 リード 顧客企業 顧客担当者 案件の違い 12
第 3 章 顧客企業管理 19
第 4 章 顧客担当者管理 26
第 5 章 リード管理と顧客化 32
第 6 章 検索 一覧 フィルター 39
第 7 章 重複データの確認と統合 45

営業活動とコミュニケーション

第 8 章 案件管理 51
第 9 章 予定 活動 タスク 57
第 10 章 カレンダーと共有設定 63
第 11 章 メール機能の基本 69
第 12 章 メールテンプレート 75
第 13 章 キャンペーン管理 81

商品と販売業務

第 14 章 商品とサービス 87
第 15 章 価格表 93
第 16 章 見積管理 100
第 17 章 見積 受注 請求のつながり 107
第 18 章 仕入先と発注管理 113
第 19 章 税 値引き 通貨 119

顧客対応と情報共有

第 20 章 問い合わせ管理 124
第 21 章 FAQ 管理 130
第 22 章 文書管理 136
第 23 章 コメントと更新履歴 142
第 24 章 サービス契約管理 148
第 25 章 納入商品管理 155

集計と状況確認

第 26 章 レポート 162

第 27 章 ダッシュボード.....168

データと入力画面の整備

第 28 章 インポートとエクスポート.....175
第 29 章 カスタム項目と画面レイアウト.....182
第 30 章 選択肢と依存関係.....189

連携と自動処理

第 31 章 標準ワークフロー.....195
第 32 章 Web フォーム.....202
第 33 章 メールコンバーター.....209
第 34 章 スケジューラーと cron.....216

管理設定と保守

第 35 章 レコード番号.....223
第 36 章 ごみ箱と復元.....229
第 37 章 モジュール管理.....235
第 38 章 ユーザー管理と権限管理.....242

仕事から探す

顧客や窓口を登録する

第 3 章 顧客企業管理 第 4 章 顧客担当者管理 第 5 章 リード管理と顧客化

必要な情報を探す

第 6 章 検索 一覧 フィルター 第 7 章 重複データの確認と統合

商談と次の行動を管理する

第 8 章 案件管理 第 9 章 予定 活動 タスク 第 10 章 カレンダーと共有設定

顧客へ連絡する

第 11 章 メール機能の基本 第 12 章 メールテンプレート 第 13 章 キャンペーン管理

見積や販売情報を管理する

第 14 章 商品とサービス 第 15 章 価格表 第 16 章 見積管理 第 17 章 見積 受注 請求のつながり 第 18 章 仕入先と発注管理 第 19 章 税 値引き 通貨

問い合わせや保守に対応する

第 20 章 問い合わせ管理 第 21 章 FAQ 管理 第 24 章 サービス契約管理 第 25 章 納入商品管理

資料や変更の経緯を共有する

第 22 章 文書管理 第 23 章 コメントと更新履歴

数字や状況を確認する

第 26 章 レポート 第 27 章 ダッシュボード

データや入力画面を整える

第 28 章 インポートとエクスポート 第 29 章 カスタム項目と画面レイアウト 第 30 章 選択肢と依存関係

連携や自動処理を設定する

第 31 章 標準ワークフロー 第 32 章 Web フォーム 第 33 章 メールコンバーター 第 34 章 スケジューラーと cron

設定や公開範囲を管理する

第 35 章 レコード番号 第 36 章 ごみ箱と復元 第 37 章 モジュール管理 第 38 章 ユーザー管理と権限管理

第 1 章 Vtiger CRM の成り立ちと全体像

基本と顧客情報 | 利用者向け

関連 第 2 章 第 38 章

OSS 版の Vtiger CRM は、2004 年を出発点とする、20 年以上の歴史を持つ CRM です。公開されたソースコードとリリースの記録、世界の利用者・開発者のコミュニティが、その長い歩みを支えています。

2004 年 オープンソースの CRM として出発

Vtiger の公式な沿革では、歩みの始まりを 2004 年としています。当時の目標は、オープンソースを通じて、CRM をより多くの企業が使えるようにすることでした。

初期の Vtiger CRM は、**SugarCRM のコードを土台の一つに、PHP・MySQL・Apache 等のオープンソース技術を組み合わせて出発**しました。2004 年の開発チームによる説明には、個々のソフトウェアを組み合わせる難しさを減らし、特に中小企業の利用者へ使いやすい形で届けようとする考えが示されています。

2005 年の開発側の投稿では、AdventNet にいたメンバーが、2004 年に PHP ベースの OSS CRM へ取り組むことになり、別会社として Vtiger が生まれた経緯も説明されています。

OSS の成果を受け継ぎ、業務で使える形へ育てる。
Vtiger CRM の成り立ちは、公開された技術を活かし、利用者のための製品へまとめていくオープンソースの歩みでもあります。その後も Vtiger としてリリースを重ね、現在の CRM 基盤へつながっています。

この背景を知ると、OSS 版 Vtiger CRM を「無料で入手できる顧客台帳」とだけ見るのではなく、**利用者と開発者の積み重ねを持つ業務システムの基盤**として理解しやすくなります。

20 年以上にわたる開発の歩み

Vtiger CRM の継続性は、年数だけでなく、公開されたリリースの記録からも確認できます。主な節目を見てみましょう。

OSS版Vtiger CRMの主な節目

2004
オープンソースのCRMとして出発
幅広い企業にCRMを届ける取り組みが始まる。

2014
OSS版6.0を公開
1月10日に6.0.0を公開。公式ブログは、大きな画面刷新と、利用者・開発者の貢献を紹介。

2017
7.0系へ進む
公式リポジトリに、5月23日の7.0.0のタグが残る。

2023
8.0.0を公開
9月の発表で、PHP 8系への対応、依存ライブラリの更新等を紹介。

2024
8.1・8.2・8.3へ更新
1月、5月、9月のリリースタグを確認できる。

2025
8.4.0を公開
7月9日のタグと配布ファイルを確認。公開案内では、30件超の課題への対応等を紹介。

図 1-1 確認できた主な節目を抜粋した年表です。すべての版・修正を網羅するものではありません。2026 年の新リリースや、将来の公開日を示すものではありません。

2014 年の 6.0 の公式発表は、当時すでに約 10 年の歩みがあったことと、業務での利用、改善提案、不具合の報告・修正等がリリースを支えたことを説明しています。

さらに、2023 年の 8.0、2024 年の各更新、2025 年の 8.4 へと続く記録があります。**長く使われてきた業務の仕組みを引き継ぎながら、実行環境やライブラリにも対応してきたこと**が、開発の歩みを判断する材料になります。

年表の PHP 対応は当時の発表内容です。実際の導入では、本体・依存ライブラリ・追加拡張を含めて、採用する環境との互換性を確認します。

世界に広がる利用者とコミュニティ

長期開発を支えてきたもう一つの要素が、利用者・開発者・パートナーの広がりです。公式の OSS 紹介ページは、次のような規模を紹介しています。

公式紹介の累計ダウンロード 500 万超

広く配布されてきた実績

OSS を利用する企業 数千の企業

公式ページの紹介表現

コミュニティを支える利用者 数十万規模

公式ページの紹介表現

数値は 2026 年 11 月 8 日に確認した公式 OSS 紹介の記載です。ダウンロード数、導入企業数、コミュニティの利用者規模は別の指標です。累計ダウンロードを、現在稼働している企業数やアクティブユーザー数へ置き換えていません。

ここで注目したいのは、数字の大きさに加えて、**使う人、改善を提案する人、開発する人、導入を支援する人が関わってきたこと**です。公式フォーラムには過去からの議論が残り、リリース発表でも貢献者への謝意が示されています。

利用や改善の記録をたどれることは、導入時の調査や、問題が起きたときの切り分けに役立ちます。情報を使う際には、自社で使う版や環境に合う内容かを確認すると、蓄積された知見を活かしやすくなります。

OSS 版とクラウド版を分けて理解する

Vtiger は OSS を出発点に、その後 SaaS やモバイルの製品も展開してきました。現在の公式サイトでは、OSS 版とクラウド版の情報が並ぶため、**どの製品の説明か**を分けて読むことが大切です。

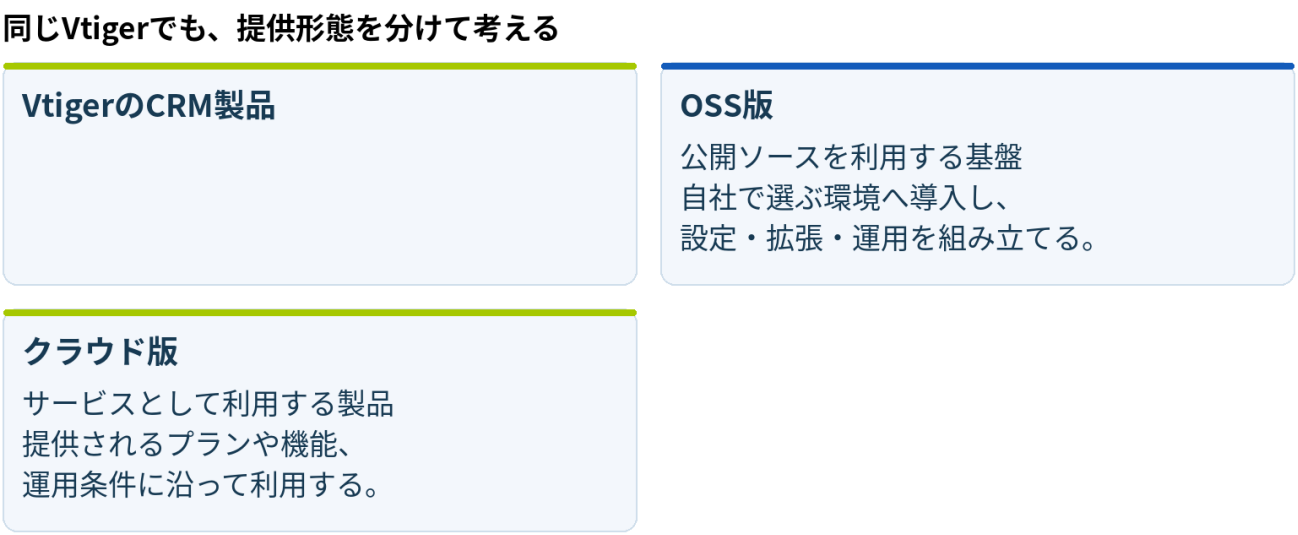


図 1-2 提供形態の違いを示した概念図です。機能・価格・更新方法・サポート条件が同一であることを示すものではありません。

たとえば、公式サイトの新しい AI 機能やクラウド向けの管理機能を見て、そのすべてが OSS 標準に入っていると判断しないようにします。OSS 版を検討する際は、**標準機能、追加拡張、導入支援サービス**を分けて確認しましょう。

企業数等の実績も同じです。製品全体の紹介で示される数値を、そのまま OSS 版だけの導入数へ読み替えず、何を数えた情報かを確認します。本章の規模の紹介には、OSS 紹介ページで示された表現を使っています。

信頼して使うための 三つの土台

OSS 版 Vtiger CRM を信頼して利用する候補として評価できる理由は、歴史・公開性・実務の土台を合わせて見られることです。

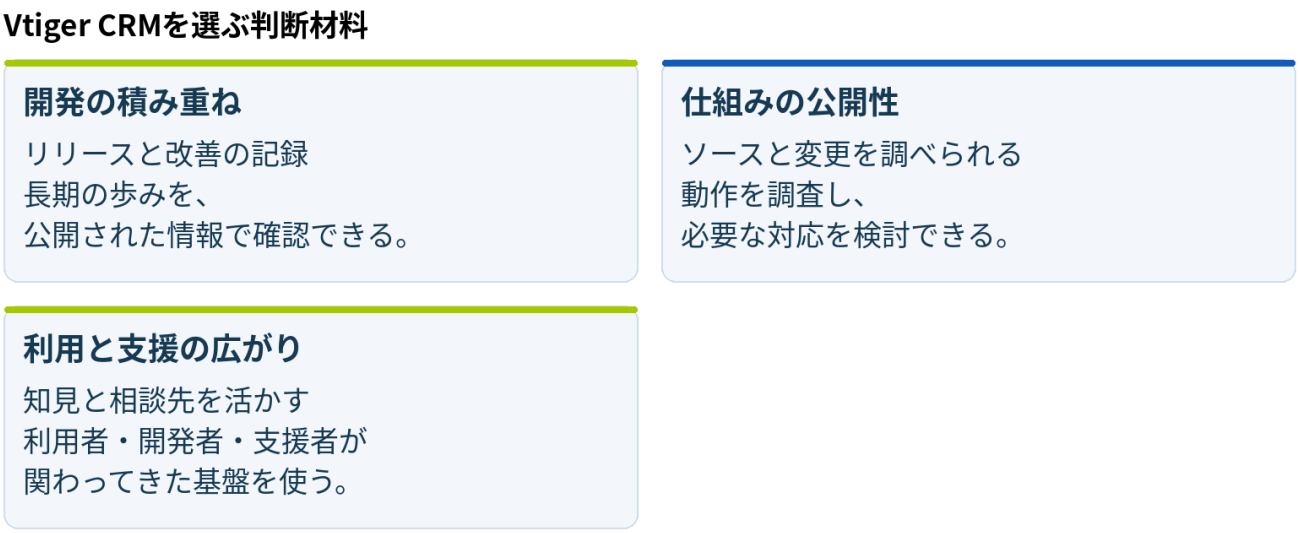


図 1-3 長期利用を判断するための観点です。開発履歴・公開ソース・コミュニティは、導入を検討する根拠になります。

業務の基本を 同じ基盤で組み合わせられる

顧客、案件、問い合わせ、商品・サービス、販売情報等を扱う機能があり、業務ごとに情報を分けながらつなげられます。顧客台帳から始め、営業やサポートへと、使う範囲を検討しやすい構成です。

標準を活かしながら 自社の業務へ近づけられる

公開ソースを基盤に、項目や画面、処理の設定と、必要な拡張を組み合わせられます。すべてをゼロから作る前に、既存の仕組みで対応できる部分と、自社特有の部分を分けて考えられることが利点です。

長期利用に必要な判断を 自社側でも持てる

どの環境で運用し、どの版へ更新し、どこを追加・変更したかを把握していくことで、業務の変化へ対応する方針を立てられます。公開性を、運用や改善の選択肢へつなげる考え方です。

長い開発実績、公開された仕組み、広いコミュニティを持つことは、CRM を選ぶうえで確かな強みです。その強みを、自社の業務に合う設計と保守で活かしていくことが、信頼して使い続けることにつながります。

実績ある基盤を 長く使える環境へ

実績ある CRM を選んだら、次は自社の利用環境を整えます。**製品としての実績と、個別の環境で安定して動くことをつなぐ**のが、導入・運用の設計です。

表 1-1 長く使うために整えること

整えるもの	確認する内容
利用する版と環境	本体・PHP・データベース・ライブラリ・追加拡張の組み合わせを確認する。

整えるもの	確認する内容
利用者と権限	誰がどの情報を見て、どの操作を行うかを決める。
更新と検証	変更内容を確認し、ログイン・保存・権限・メール・ワークフロー等の必要な動作を試す。
バックアップと復旧	必要なデータ・ファイル・設定を残し、戻す方法と担当を決める。
追加・改修の記録	何を標準から変えたか、どの拡張を入れたかを把握し、更新時に確認できるようにする。
日々の運用と相談先	定期処理、メール、データ整理、困ったときの確認先を整える。

OSS はソースコードを利用できる選択肢ですが、サーバー、導入、保守、更新、支援の費用まで不要になるわけではありません。**自社で担う範囲と、専門家へ任せる範囲**を整理すると、継続利用の計画を立てやすくなります。

「長く続いてきた基盤」を、「これから長く使える仕組み」へ。
歴史や利用実績を導入判断の根拠にしながら、自社に必要な設定・検証・保守を組み合わせる。この両方をそろえることが、安心して業務に組み込むための現実的な進め方です。

歴史は、不具合や運用課題が一切ないという保証ではありません。だからこそ、公開された情報を確認し、必要な対応を続けられる体制まで含めて評価しましょう。

よくある質問

OSS 版 Vtiger CRM は いつから続いていますか

公式の沿革は 2004 年を出発点としています。2026 年の参照時点で 20 年以上の歴史があり、近年の 8 系までリリースの記録を確認できます。

長い歴史があると 古い仕組みのままなのでしょうか

2023 年の 8.0 では PHP 8 系対応や依存ライブラリ更新等が発表され、その後も 8.1・8.2・8.3・8.4 の記録があります。採用する環境との互換性は、実際の組み合わせで確認します。

500 万超 は 現在の利用企業数ですか

公式 OSS 紹介ページが示すダウンロードの実績です。現在稼働する企業数やアクティブユーザー数とは異なります。企業やコミュニティの規模は、それぞれの紹介表現として確認します。

現在の SugarCRM と 同じ製品ですか

初期に SugarCRM のコードを土台の一つとして出発した経緯がありますが、本章で紹介するのは、その後 Vtiger として開発・公開されてきた製品です。現在の SugarCRM と、機能や契約条件が同じものとして扱いません。

OSS 版とクラウド版は 同じ機能ですか

提供形態や機能・運用条件が異なります。公式サイトでも OSS 版とクラウドの無料版は別と案内されています。OSS 標準、追加拡張、導入支援を分けて確認します。

OSS なら 保守や費用を考えなくてもよいですか

導入する環境、保守、更新、支援の範囲を決める必要があります。公開ソースを使える自由を活かすためにも、担当者と相談先を整えて運用します。

自社に合うかは 何から確認すればよいですか

顧客情報、営業、問い合わせ等のうち、最初に改善したい仕事を決めます。標準機能で試し、必要な項目・権限・処理・追加機能と、運用の担当を整理すると検討を進めやすくなります。

第 2 章 リード 顧客企業 顧客担当者 案件の違い

基本と顧客情報 | 利用者向け

関連 第 3 章 第 4 章 第 5 章 第 8 章

Vtiger CRM OSS では、リード・顧客企業・顧客担当者・案件を分けて管理します。本章では、それぞれの登録単位と、情報を関連付ける考え方を確認します。

最初に押さえたいこと
リードは「これから見極める見込み客」、顧客企業は「会社」、顧客担当者は「相手の人」、案件は「個別の商談」を整理する場所です。**4 つすべてに同じ情報を手入力する必要はありません。**

まずは 4 つの役割をひと目で比較する

最もわかりやすいのは、「何を 1 件として管理するのか」で分けることです。会社を 1 件と数えるのか、人を 1 件と数えるのか、商談を 1 件と数えるのか。この違いが、登録先を選ぶ基準になります。

リード Leads

見込み客の情報

これから関係を確かめる相手。会社名・氏名・連絡先などを持ち、関心やニーズを確認する入口として使います。

顧客企業 Organizations

会社単位の情報

どの会社と関わっているか。会社名・所在地・代表電話などを整理し、担当者や案件と関連付けます。

顧客担当者 Contacts

相手の人の情報

誰とやり取りしているか。氏名・部署・役職・メールアドレスなど、窓口となる人の情報を管理します。

案件 Opportunities

商談単位の情報

どの商談を進めているか。案件名・金額・営業ステージ・受注予定日などで、個別の商談を管理します。

表 2-1 同じ相手に関する情報でも、管理する単位が異なります

登録先	答えたい問い	登録例
リード	継続して話を進める相手か？	展示会で名刺交換した、青葉製作所の山田さん

登録先	答えたい問い	登録例
顧客企業	どの会社か？	株式会社青葉製作所
顧客担当者	その会社の誰か？	製造部の山田さん、購買部の佐藤さん
案件	何の商談か？	検査装置の更新提案、保守サービスの追加提案

顧客企業の英語表示は Organizations、内部のモジュール名は Accounts です。案件は Opportunities と表示され、内部名は Potentials です。Contacts は顧客側の連絡先であり、自社の CRM 利用者である Users とは異なります。

リードは 見込み客を見極める場所

名刺を受け取った時点では、相手が何に困っているのか、いつ検討するのか、商談になるのかは、まだわからないことも多いはずです。リードは、そうした相手との接点を整理するために使えます。

たとえば「展示会で話をした」「資料請求があった」「紹介を受けた」といった入口で登録し、その後の連絡で関心やニーズを確認していきます。

リードに記録しておくと役立つ情報

- 会社名、氏名、電話番号、メールアドレスなどの基本情報
- 展示会・紹介など、接点を持ったきっかけ
- 関心のある内容や、現在わかっている課題
- 現在の状況と、自社で対応する担当者

記録を残すときは、**次にどのような確認や連絡をするかを判断できる状態**を目指すと、日々の営業に活かしやすくなります。

「温度感が上がったら自動で案件になる」わけではありません。
リードをどの段階で変換するかは、社内の営業ルールとして決めます。標準の変換機能は、その判断に沿って情報を引き継ぐための仕組みです。

顧客企業 顧客担当者 案件を分ける理由

1 社との関係には、複数の人と複数の商談が存在します。そのため、会社の情報にすべてを押し込むと、どの窓口と何の話をしているのかがわかりにくくなります。

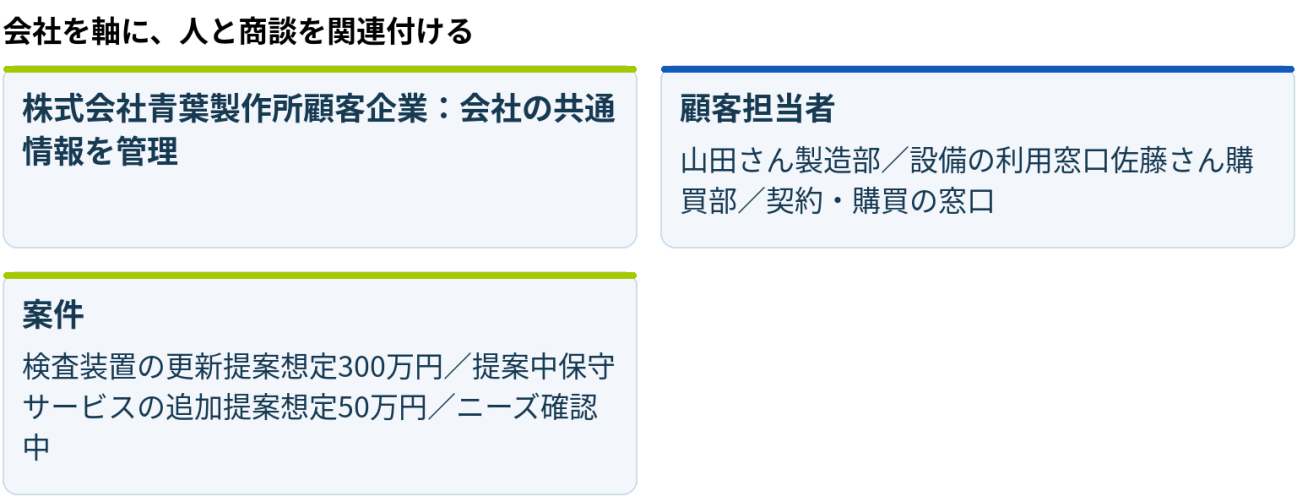


図 2-1 顧客企業 1 件に、複数の顧客担当者や案件を関連付けた例。各案件には関係する顧客担当者も関連付けて管理します。会社→人→案件へと順番に変化する、という意味ではありません。

顧客企業 会社の情報をまとめる

会社名・所在地・代表電話など、会社に共通する情報を管理します。1 社に複数の窓口がいても、そのたびに同じ会社を作り直す必要はありません。

「顧客企業」という名称でも、受注済みの会社だけに限定する必要はありません。継続して関係を管理する見込み企業を登録し、商談の進捗は案件側で追う運用もできます。

顧客担当者 誰と話すかを明確にする

同じ会社でも、製品を利用する人と、購買や契約を担当する人が異なる場合があります。顧客担当者を分けて登録すると、それぞれの連絡先や立場を整理できます。

なお、レコードの「担当者」「Assigned To」は、通常その情報を担当する**自社のユーザーやグループ**を指します。顧客側の人である Contacts と区別しましょう。

案件 提案ごとの進捗を追う

同じ会社に、装置の更新と保守サービスを同時に提案することもあります。金額・予定時期・進捗が異なるため、案件を分けて管理します。

会社全体を「提案中」とするよりも、「装置更新は提案中」「保守追加はニーズ確認中」と分けたほうが、次に確認すべきことがわかります。案件名・金額・営業ステージ・受注予定日などは、そのための標準項目です。

受注・失注は、商談ごとの結果です。
ひとつの案件を失注しても、その会社や担当者との関係が終わるとは限りません。別の提案が始まったときは、既存の顧客企業・顧客担当者を活かして、新しい案件を作成できます。

リードの 変換 は 情報を引き継ぐ操作

リードとして連絡を重ね、「継続して顧客関係を管理する」「具体的な商談として追う」と判断したら、標準の**リード変換（Convert Lead）**を利用できます。

変換は、リードにある会社名や氏名などを、顧客企業・顧客担当者・案件の対応する項目へ引き継ぐための操作です。情報を一から打ち直す手間を減らせます。



図 2-2 リード変換の情報の引き継ぎ先。作成する対象・必須項目・関連情報の移管先は、変換画面で確認します。案件は変換時に必ず作成するものではありません。既存の顧客企業がある場合は、重複と関連先も確認してください。

リード変換は、受注を意味しません。
変換後に案件を作成した場合も、商談はそこから提案・検討を進めます。受注や失注は、案件の営業ステージで管理します。

変換前に確認したい 3 つのこと

1. **同じ会社・同じ人が登録されていないか**

会社名の表記揺れ、部署名、メールアドレスなどを確認します。すべての重複が自動で整理される前提にせず、変換後の関連先も点検します。

2. **今回、案件も作成するか**

会社・窓口として継続管理する段階と、具体的な商談を追う段階を分けて考えます。作成する場合は案件名や予定時期などを確認します。

3. **必要な項目や関連情報が引き継がれるか**

追加したカスタム項目には、変換先の対応項目とマッピングの確認が必要です。変換後は連絡先や関連情報も確認しましょう。

標準の変換処理では変換済みの状態が記録されます。以後は引き継ぎ先を中心に管理し、通常のリードと同じ感覚で二重に更新し続けない運用を決めておきます。

展示会での名刺交換から 商談まで

営業担当の鈴木さんが、展示会で青葉製作所の山田さんと名刺交換したとしましょう。4 つの登録先を、仕事の流れに当てはめてみます。

1. **展示会のあと：リードとして整理する**

会社名・氏名・連絡先と、展示会で聞いた内容を登録します。この時点では導入時期や予算がわからないため、まず状況を確認します。

2. **ヒアリングのあと：継続管理する関係をつくる**

山田さんから「来期に検査装置を更新したい」と相談がありました。社内ルールに沿って変換し、青葉製作所と山田さんを整理します。

3. **提案を始める：案件として進捗を追う**

「青葉製作所／検査装置更新」という案件を作成し、金額や受注予定日、営業ステージを管理します。変換時に案件も作成した場合は、その案件を更新します。

4. **購買部の人が加わる：顧客担当者を追加する**

契約窓口として佐藤さんが紹介されました。顧客担当者を追加して、同じ青葉製作所に関連付けます。会社をもう 1 件作る必要はありません。

5. **別の相談が始まる：新しい案件を作る**

保守サービスの追加相談があれば、同じ会社に別案件を作成します。装置更新と進捗を分けることで、それぞれの対応を確認しやすくなります。

会社の情報は共通に、人の情報は個別に、商談の進捗は案件ごとに。

この分け方にしておくと、「この会社とはどんな話をしているか」「どの人に連絡すればよいか」「今、何の提案が進んでいるか」を、関連する情報をたどって確認できます。

登録先に迷わないための 運用ルール

機能の違いを理解したら、次は自社での使い分けを決めます。最初から細かくしすぎず、よくある場面から共通ルールをつくると始めやすくなります。

表 2-2 登録先を判断する例

場面	登録・更新する情報	考え方
初めて接点を持ち、ニーズは不明	リード	まず連絡と見極めの対象として整理する
継続して関係を管理する会社・窓口	顧客企業・顧客担当者	商談の有無とは別に、関係先の情報を管理する

場面	登録・更新する情報	考え方
既存顧客から別の担当者を紹介された	顧客担当者を追加	既存の顧客企業に関連付ける
既存顧客から新しい提案依頼があった	案件を追加	過去の案件と区別し、今回の商談を管理する
同じ商談で見積条件が変わった	既存案件を更新し、見積を管理	見積を出すたびに別案件とするかは、商談の管理単位で判断する
自社の営業担当者が交代した	レコードの担当先・引き継ぎ情報	相手の人である顧客担当者と、自社の担当者を混同しない

先に決めておくとよい 4 つのこと

- **リードの対象：**初回接点をすべて入れるか、確認前の相手に絞るか。
- **変換するタイミング：**継続対応の合意、具体的な相談など、判断基準を決める。
- **案件を作るタイミング：**提案のテーマが決まった時点など、共通の基準を持つ。
- **命名と重複確認：**会社名の表記や案件名の付け方をそろえる。

大切なのは、全員が同じ基準で登録できることです。少数の実例で使い方を確かめてから、項目やルールを整えていきましょう。

よくある質問

すべての相手を 最初にリードへ登録する必要がありますか

必ずしも必要ではありません。すでに関係が明確な会社・窓口や、既存顧客からの新しい商談は、顧客企業・顧客担当者・案件を直接作成する運用もできます。リードを使う範囲を社内で統一すると、二重登録を防ぎやすくなります。

顧客企業に登録できるのは 受注した会社だけですか

受注済みの会社だけに限定する必要はありません。継続して関係を管理する企業を登録し、商談の進捗や受注・失注は案件ごとに管理する、と分けて考えられます。

同じ会社に 複数の担当者や案件を登録できますか

できます。会社は顧客企業、相手の人は顧客担当者、個別の商談は案件として分け、同じ会社に関連付けて管理します。

顧客担当者と 担当者（Assigned To） は同じですか

異なります。顧客担当者は相手側の連絡先です。Assigned To は、そのレコードを担当する自社のユーザーやグループを表します。

リードを変換したら 案件も必ず作られますか

案件を作成するかは、変換画面の選択内容によります。会社や窓口の整理と、商談の作成を分けて考え、変換時に対象と必須項目を確認してください。

リードを変換すると 追加した項目もすべて引き継がれますか

すべての項目が無条件に引き継がれる前提にはしないでください。変換先の項目と対応付けるマッピングを確認し、テスト用のデータで結果を確かめてから運用します。

第 3 章 顧客企業管理

基本と顧客情報 | 利用者向け

関連 第 4 章 第 6 章 第 7 章

Vtiger CRM OSS の**顧客企業管理**は、会社単位の情報をまとめ、顧客担当者・案件・見積・問い合わせなどへつなぐための標準機能です。会社の情報を登録するところから、日々の仕事で活用するところまでを、具体例と図解で紹介します。

最初に押さえたいこと
顧客企業は「会社に共通する情報」を置く場所です。相手の人は顧客担当者、個別の商談は案件として管理し、同じ会社に関連付けます。**会社ごとに情報をたどれる形をつくること**が、活用の出発点です。

顧客企業は その会社との仕事を確認する入口

顧客企業には、会社名・電話番号・住所・業種などの基本情報を登録します。さらに、その会社に所属する担当者や、進行中の案件などを関連付けて管理できます。

たとえば青葉製作所への訪問前に、「窓口は誰か」「どんな提案が進んでいるか」「対応中の問い合わせはあるか」を確認したいとします。会社の情報を起点に関連するレコードをたどれれば、確認先をそろえやすくなります。

会社の基本情報をそろえる

会社名や代表連絡先、所在地などを共通の情報として管理します。担当者ごとに別の会社一覧を持つ運用を見直すきっかけになります。

その会社の仕事につなげる

顧客担当者・案件・見積・問い合わせなどを関連付け、会社との関係を確認する入口にします。

「顧客企業」は、受注済みの会社だけに限りません。
継続して関係を管理する見込み企業も登録できます。「会社の情報」と「商談の進捗」を分け、受注・失注は案件ごとに管理する考え方です。

顧客企業には どんな情報を登録する

最初からすべての項目を埋めようとすると、入力が負担になりやすくなります。まずは会社を識別し、連絡し、担当者を決めるための情報からそろえましょう。

表 3-1 顧客企業で管理する主な標準項目

情報のまとまり	主な項目	使い方の例
会社の識別	会社名、顧客企業番号	同名企業や表記揺れを確認し、管理対象を特定する
連絡先	電話番号、メールアドレス、Web サイト	会社の代表窓口や公式サイトを確認する
分類	業種、種別（Type）、評価（Rating）など	対象企業の絞り込みや、対応方針の整理に利用する
住所	請求先住所、発送先住所	請求・発送に用いる住所を区別する
自社の担当先	担当者（Assigned To）	社内のユーザーやグループを担当先として設定する
会社間の関係	上位企業への関連（Member Of）	親会社・子会社などの関係を整理する
補足情報	説明（Description）など	会社に共通する留意事項や背景を記録する

表示項目・必須項目・選択肢は、レイアウト設定や権限によって異なります。上表は代表例です。顧客企業番号は通常、システムの採番設定に従います。

会社のメールと 相手の担当者のメールを分ける

代表窓口のメールアドレスは顧客企業に、山田さん個人の業務用メールアドレスは顧客担当者に、というように整理します。窓口が増えても会社の欄へ人の情報を追記し続けず、人ごとのレコードを作成すると管理しやすくなります。

登録例：実際の画面を簡略化した概念図

株式会社青葉製作所会社に共通する情報

項目	内容
業種	製造業
種別	見込み企業
Web サイト	公式サイトの URL
担当者（Assigned To）	鈴木さん／自社の営業担当

顧客担当者：山田さん・佐藤さんは、別レコードとして関連付ける

会社情報と人の情報を分ける例。日本語の種別名や項目の配置は、利用環境に合わせて設定します。

登録から活用まで 基本の流れ

ここでは、青葉製作所を新しく顧客企業に登録する例で説明します。作成・編集できる権限を持つユーザーで操作してください。

1. **まず、同じ会社が登録されていないか検索する**

会社名に加え、電話番号や所在地も確認します。「株式会社」の有無や、略称で登録されている可能性も考えて探しましょう。

2. **顧客企業（Organizations）の一覧を開き、追加する**

メニューから顧客企業を開き、追加（Add Organization）を選びます。表示位置や日本語のボタン名は環境によって異なります。

3. **会社の基本情報と、自社の担当先を入力する**

会社名、連絡先、住所など、わかっている情報を登録します。必須項目を確認し、担当者（Assigned To）も設定して保存します。

4. **顧客担当者や案件を関連付ける**

窓口となる人を顧客担当者に、進めている商談を案件に登録し、対象の顧客企業を関連先として指定します。既存レコードがあれば、その関連先を確認します。

5. **会社の詳細を開き、必要な情報を確認できるか確かめる**

基本情報と関連一覧を見て、担当者・案件などが意図した会社につながっているかを確認します。自社の通常ユーザーでも、必要な範囲が表示されるか確かめましょう。

リード変換から顧客企業を作成する方法もあります。登録経路が異なっても、会社名のルールや重複確認の基準は共通にしておくと整理しやすくなります。

担当者 案件 問い合わせを 同じ会社につなぐ

顧客企業管理の活用では、情報を保存することと、その会社に関連付けることがセットになります。案件や問い合わせを登録しても、関連先の会社が違っていれば、確認したい場所で見つけにくくなります。

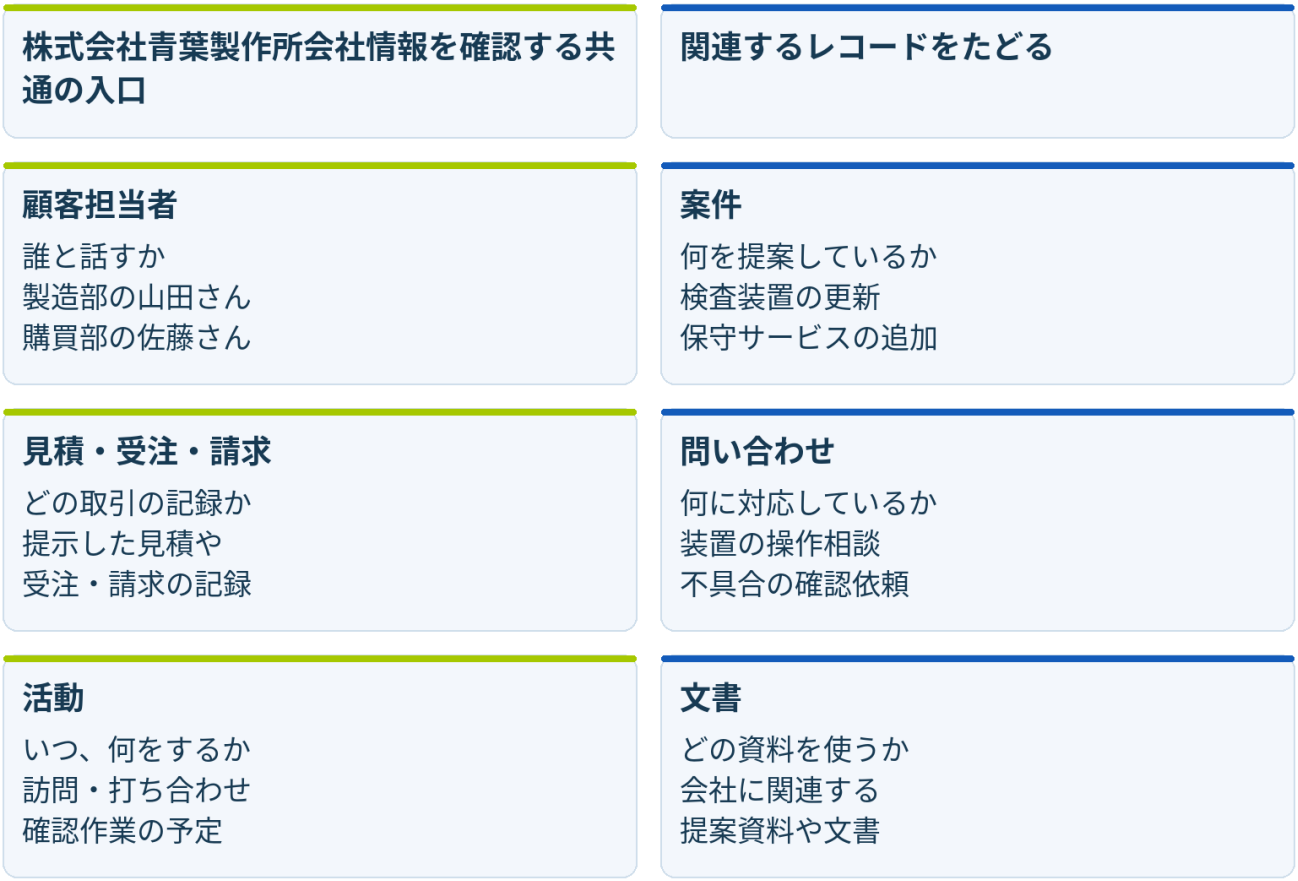


図 3-2 顧客企業に関連付けて管理する情報の例。利用できる関連一覧や操作は、有効なモジュール・設定・権限に従います。単一の画面にすべてが自動集約されるという意味ではありません。

営業とサポートで 同じ会社を参照する

営業は「提案中の案件」を確認し、サポートは「対応中の問い合わせ」を確認します。利用する機能が違っても、同じ顧客企業に関連付けることで、どの会社の話かを共有しやすくなります。

たとえば訪問前に、提案内容に加えて対応中の問い合わせも確認すれば、相手の状況を踏まえた準備ができます。情報を関連付けることに加え、誰がどの情報を確認するかを決めておくと、日々の仕事に結び付きます。

関連付けと、自動更新は別の仕組みです。
会社の住所を更新したからといって、作成済みの見積や請求の住所もすべて変わるとは考えないようにしましょう。転記された情報は、必要なレコード側でも内容を確認します。

一覧 検索 絞り込みで 仕事の対象を見つける

顧客企業が増えてきたら、一覧を毎回最初から眺めるのではなく、目的に応じて探せる状態にしていきます。会社名での検索に加え、業種や担当者などの条件で絞り込むと、確認対象を整理できます。

表 3-2 顧客企業の項目を使った絞り込みの例

見たい対象	条件の例	仕事での使い方
自分が担当する会社	担当者＝自分	担当企業の情報を日々確認する
特定の業種の会社	業種＝製造業	業種に合う案内や提案の対象を整理する
見込み企業として管理する会社	種別＝社内で定めた見込み企業の区分	継続して関係をつくる対象を確認する
地域別の会社	住所の都道府県・市区町村など	訪問や地域別の担当分けの検討に使う

よく使う条件は、カスタム一覧として保存する方法もあります。表示列も目的に合わせて、会社名・担当者・業種・電話番号など、確認に必要な情報を選びます。項目の選択可否は権限や設定に従います。

会社の一覧 と 商談の一覧 を使い分ける

担当企業を確認したいときは顧客企業、今月の受注予定を確認したいときは案件、というように使い分けます。案件の金額や進捗を会社情報へ繰り返し書き写すよりも、対象の案件やレポートで確認する形が整理しやすくなります。

最終更新日時は、最終接触日と同じではありません。
会社の住所を修正しても、レコードの更新日時は変わります。「しばらく連絡していない会社」を見つけたい場合は、活動記録や接触日の管理方法を含めて設計しましょう。

重複 支店 権限は 運用ルールとセットで考える

会社名の表記をそろえ 登録前に確認する

「株式会社青葉製作所」「青葉製作所」「青葉製作所（株）」は、見た目が違っても同じ会社かもしれません。標準には同じ会社名の存在を確認する処理がありますが、表記揺れまで自動で同一企業と判断する前提にはできません。

正式名称を使う、略称を会社名に混ぜない、電話番号や所在地も確認する、といった共通ルールを決めます。重複を見つけた場合は、関連する担当者や案件を確認してから整理しましょう。

本社 支店を どの単位で管理するか決める

同じ法人の本社と支店を 1 件にまとめるか、拠点ごとに分けるかは、営業や請求の管理単位によって変わります。拠点ごとに窓口・担当部署・取引が分かれるなら、別レコードとして扱う設計も考えられます。

管理の考え方	検討する場面	先に決めること
法人単位でまとめる	会社としての取引や対応を一括で把握したい	拠点・部署・複数の窓口をどこに記録するか

管理の考え方	検討する場面	先に決めること
拠点ごとに分ける	拠点によって担当や取引の管理が大きく異なる	本社・支店の命名、請求先、集計単位
会社間の関係を持たせる	親会社・子会社などを区別しつつ関係を確認したい	上位企業への関連と、各社の担当・共有範囲

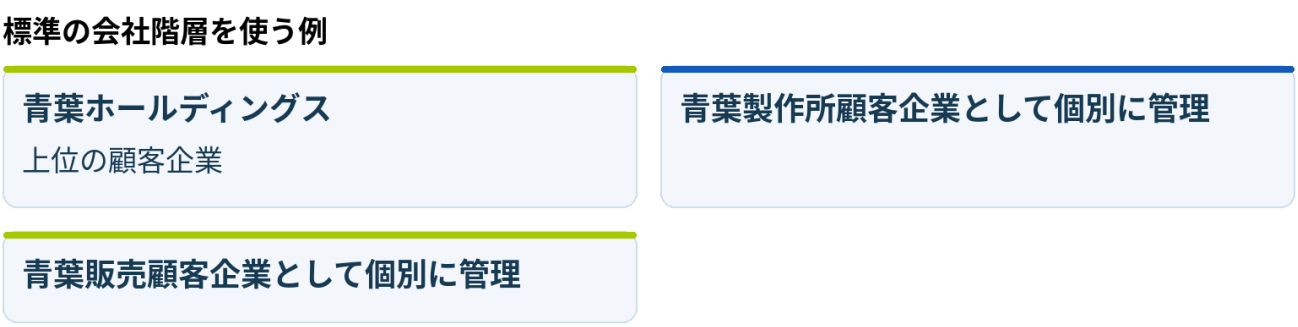


図 3-3 Member Of による上位企業への関連と、会社階層の考え方。会社間の階層は、ユーザーのロール階層とは異なります。権限共有やグループ全体の売上集計は、別途確認・設計します。

担当者の設定と 情報の公開範囲を分ける

Assigned To は、その会社を担当する自社側のユーザーやグループです。「担当者に設定したら、ほかの人には必ず見えなくなる」という意味ではありません。実際の公開範囲や編集可否は、共有ルール・ロール・プロファイルなどを組み合わせて決まります。

入力した情報を 誰が更新するか決める

会社名や住所の変更を誰が反映するか、担当交代時に誰が引き継ぐかを決めておきます。変更時には、顧客企業だけでなく、必要に応じて関連する案件や見積・請求側の情報も確認しましょう。

よくある質問

顧客企業と顧客担当者は どう使い分けますか

顧客企業は会社に共通する情報、顧客担当者は相手の人の情報です。同じ会社に複数の窓口がいれば、担当者をそれぞれ登録して同じ顧客企業に関連付けます。

まだ取引のない会社も登録してよいですか

継続して関係を管理する会社であれば、登録する運用ができます。初回接点を見極める段階をリードで扱うかなど、登録基準を社内で統一しておきましょう。

同じ会社へ 複数の案件を関連付けられますか

できます。装置更新、追加提案、次年度の提案など、個別の商談を案件として分け、同じ顧客企業に関連付けて管理します。

会社の住所を直せば 見積や請求の住所も変わりますか

作成済みレコードの住所がすべて自動で更新されるとは考えないでください。顧客企業から転記される情報と、各レコードに保存された情報を分けて確認します。

会社情報は見えるのに 案件や問い合わせが見つかりません

対象の会社に関連付けられているか、有効なモジュールや関連一覧に含まれるか、閲覧権限があるかを確認します。顧客企業にアクセスできることだけで、すべての関連情報の閲覧を保証するものではありません。

自社独自の管理項目を追加できますか

管理者が、標準のレイアウト編集でカスタム項目を追加する方法があります。会社に共通する情報か、特定の案件や担当者に属する情報かを整理してから追加すると、項目が増えすぎるのを防ぎやすくなります。

重複した会社は 片方を削除すればよいですか

先に担当者・案件・見積などの関連情報を確認してください。会社の削除は関連レコードにも影響する場合があります。必要な情報を確認し、統合や関連先の整理方法を決めてから操作しましょう。

第 4 章 顧客担当者管理

基本と顧客情報 | 利用者向け

関連 第 3 章 第 9 章 第 11 章

Vtiger CRM OSS の**顧客担当者管理（Contacts）**は、相手の人の情報を、所属する会社や商談・活動と関連付けて管理する標準機能です。会社と人の分け方から、複数の窓口、異動・退職時の整理まで、図解と具体例で紹介します。

最初に押さえたいこと
顧客企業は「会社」、顧客担当者は「相手の人」、案件は「個別の商談」を管理します。会社に窓口が増えたら、人の情報を追加し、**同じ顧客企業へ関連付ける**のが基本です。

顧客担当者は 相手側の人を管理する場所

顧客担当者には、氏名・部署・役職・メールアドレス・電話番号などを登録します。その人を顧客企業に関連付けると、「どの会社の、誰か」を確認できるようになります。

ここで混同しやすいのが、画面に出てくる「担当者」という言葉です。相手側の人と、自社で対応を担当する人は、別の情報として扱います。

顧客担当者 Contacts

相手側の窓口。青葉製作所の山田さん、購買部の佐藤さんなど、やり取りする人の情報を管理します。

担当者 Assigned To

自社側の担当先。そのレコードを担当するユーザーやグループです。たとえば「営業担当の鈴木さん」を設定します。

営業担当者が交代しても、相手の人を作り直す必要はありません。
自社の鈴木さんから田中さんへ対応を引き継ぐ場合は、自社側の担当先と必要な関連情報を見直します。顧客側の山田さんと、自社の利用者を分けて考えましょう。

1 社に複数の窓口がいるときは 人ごとに分ける

青葉製作所に対して、装置の更新を提案しているとします。製造部の山田さんとは使い方や仕様を確認し、購買部の佐藤さんとは見積や契約を相談する。そんな場面では、連絡先も確認事項も異なります。

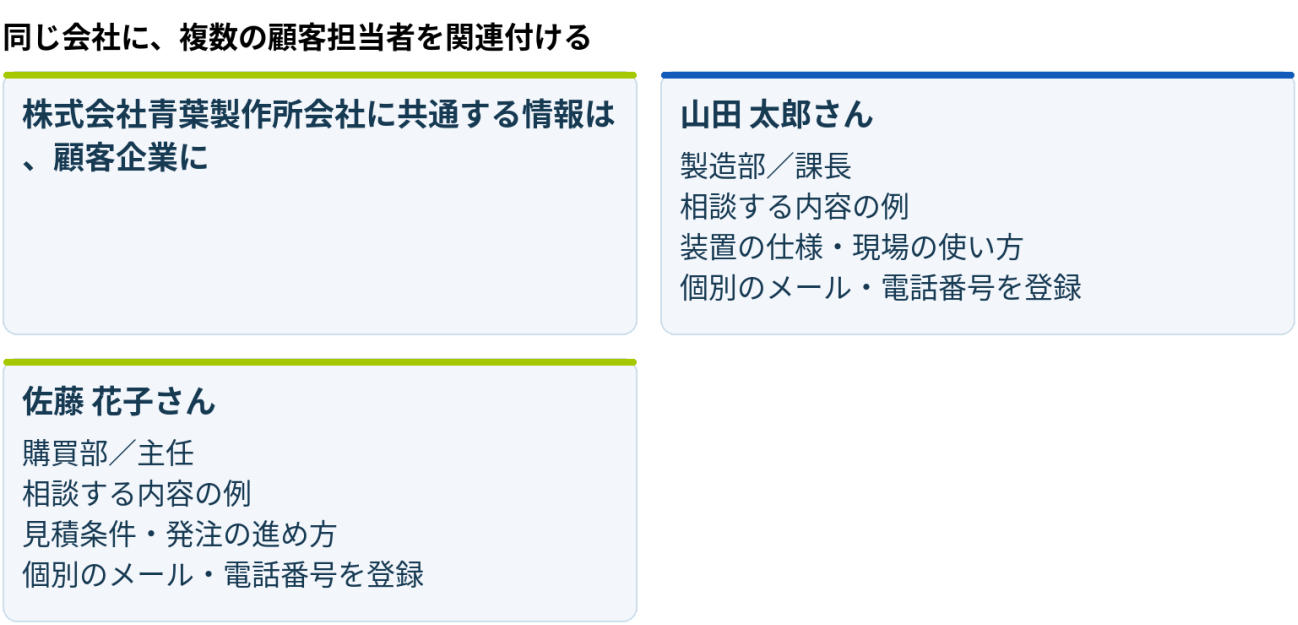


図 4-1 会社情報を共通にし、窓口を人ごとに管理する例。「相談する内容」は説明用で、標準の専用項目名ではありません。部署・役職だけで、決裁権限や商談上の立場が自動判定されるものではありません。

会社の欄に 複数人の連絡先を書き込まない

会社の説明欄に「山田さんのメール、佐藤さんの電話…」とまとめて書くと、検索や更新がしにくくなります。顧客担当者として分けておけば、人ごとの連絡先や部署を確認できます。

新しい窓口が増えても 会社は共通にする

佐藤さんを紹介されたら、既存の青葉製作所に顧客担当者を追加します。人が増えるたびに会社を作り直さないよう、顧客企業名の表記と関連先を確認しましょう。

顧客担当者には 何を登録する

まずは「誰か」「どの会社の人か」「どう連絡するか」がわかる情報からそろえます。氏名だけで同一人物と判断せず、会社・部署・メールアドレスなども合わせて確認します。

表 4-1 顧客担当者の主な標準項目

情報のまとまり	主な項目	確認すること
人の識別	姓・名、敬称など	同姓同名や表記違いを確認し、その人を識別する
所属	顧客企業（Organization Name）	登録済みの会社を選び、正しい会社に関連付ける
部署・役職	部署（Department）、役職（Title）	どの部門で、どの立場の人かを確認する

情報のまとまり	主な項目	確認すること
連絡先	メールアドレス、勤務先電話、携帯電話など	会社の代表窓口と、その人の連絡先を区別する
相手側の関係	上司の顧客担当者（Reports To）	必要に応じて、ほかの顧客担当者との関係を記録する
自社の担当先	担当者（Assigned To）	社内のユーザーやグループを設定する
補足	住所、説明（Description）など	業務で必要な送付先や、確認済みの留意事項を記録する

表示項目・必須項目・編集可否は設定や権限に従います。標準では姓が必須ですが、導入環境で追加の必須項目が設定されている場合もあります。Reports To は相手側の人の関係を表すもので、CRM 利用者のロールや権限とは別です。

登録例：実際の画面を簡略化した概念図

山田 太郎さん青葉製作所とのやり取りを担う窓口

項目	内容
顧客企業	株式会社青葉製作所
部署・役職	製造部／課長
メールアドレス	yamada@example.com
担当者（Assigned To）	鈴木さん／自社の営業担当

会社の共通情報と、山田さん個人の連絡先を分けて管理する

顧客担当者に登録する情報の例。架空の人物・メールアドレスであり、入力項目の配置は説明用です。

独自の管理項目は、標準項目と区別して考えます。
「商談での立場」「在籍区分」「異動確認日」などを一覧で管理したい場合は、必要性を整理してカスタム項目を追加する方法があります。これらは本章の運用例で、すべてが標準で用意されているわけではありません。

登録から関連付けまで 基本の手順

山田さんを新しく登録する例で見てみましょう。顧客担当者の作成・編集と、関連先の参照ができるユーザーで操作します。

1. **同じ人が登録されていないか確認する**

氏名だけでなく、会社名、メールアドレス、部署などでも探します。以前にリードから変換されていないかも確認しましょう。

2. **顧客担当者（Contacts）の追加画面を開く**

メニューから顧客担当者を開き、追加（Add Contact）を選びます。会社の関連一覧から追加する場合も、保存前に関連先を確認します。

3. **氏名・連絡先・所属する顧客企業を設定する**

姓・名、部署、役職、メールアドレスなどを入力し、登録済みの青葉製作所を選びます。会社が未登録なら、同じ会社がないか確認したうえで登録します。

4. **自社側の担当先を設定して保存する**

Assigned To に社内のユーザーやグループを設定します。保存後に会社側の関連一覧からも確認すると、関連付けの間違いを見つけやすくなります。

5. **案件や活動と関連付け、日々の対応に使う**

山田さんと進める商談や訪問予定に、必要な関連先を設定します。誰と何の話をしているかが、次の対応をする人にもわかる形で残します。

名刺を受け取った相手を、まだ見極める段階ではリードとして管理し、継続管理する段階で変換する方法もあります。直接登録とリード変換の両方を使う場合は、重複確認のルールをそろえておきましょう。

連絡先から 商談と対応の記録へつなぐ

顧客担当者管理は、連絡先を保存するだけで終わるものではありません。案件や活動などを関連付けることで、「この人とは、何の話をしているか」を確認する入口にできます。



図 4-3 顧客担当者に関連付けて扱う情報の例。利用できる関連一覧や操作は、有効なモジュール・設定・権限に従います。すべてのメールや他システムの履歴が自動取得されるという意味ではありません。

話したこと と 次にすること を分けて残す

打ち合わせで確認した内容を記録し、次回の訪問や確認作業は予定・タスクとして整理します。「山田さんへ連絡する」だけよりも、「装置更新の仕様案について、山田さんへ確認する」としたほうが、引き継いだ人も目的を理解しやすくなります。

相手の人と 会社 案件の関連先を確認する

同じ会社の佐藤さんにも連絡しているからといって、山田さんの活動が佐藤さんにも自動で関連付くわけではありません。何を会社全体の情報として共有し、何を個人や案件に関連付けるかを決めておきましょう。

また、自分に見える情報がほかのユーザーにも見えるとは限りません。共有ルールやプロファイルなどを確認し、実際に利用するユーザーで必要な情報にアクセスできるか確かめます。

重複 異動 退職は 履歴を踏まえて整理する

同姓同名や共通メールを 同一人物の決め手にしない

同じ名前でも別の会社の人かもしれません。部署の共通メールアドレスを、複数の人が使っている場合もあります。氏名・会社・部署・メール・電話などを組み合わせて確認します。

「同じ会社だから 1 人にまとめる」「名前が同じだから統合する」と決めつけず、関係する案件や活動も確認しましょう。

表 4-2 変更が起きたときに確認すること

場面	見直す情報	運用上のポイント
相手が同じ会社内で異動した	部署・役職・連絡先、関係する案件	現在の情報を更新し、必要な異動の経緯は記録する
相手が別の会社へ転職した	所属企業、過去の案件・活動、今後の窓口	所属先の単純な上書きや重複統合を急がず、過去の関係をどう残すか決める
相手が退職し、後任が決まった	前任者の連絡先、後任者、進行中の案件・活動	後任者は別の人として登録し、必要な関連先や連絡先を見直す
自社の営業担当者が交代した	Assigned To、案件・活動の担当先、共有範囲	顧客担当者の担当先だけで引き継ぎが完了したと考えず、関連する仕事も確認する
同じ人が重複登録されていた	連絡先の新旧、会社の関連、案件・活動	残す情報と関連先を確認してから整理する

退職した相手を、後任者の名前に書き換えないこと。
山田さんのレコードを佐藤さんの名前にすると、過去のやり取りの相手がわかりにくくなります。人の識別と、窓口の引き継ぎを分けて考えましょう。

在籍中の窓口だけを探す には 管理方法を決める

退職・異動の情報を一覧の絞り込みに使いたい場合は、説明欄への記録で足りるか、在籍区分などのカスタム項目が必要かを検討します。標準の部署・会社・自社担当者などは一覧条件として活用できますが、独自の状態を管理するには項目や運用を整える必要があります。

たとえば「自分が担当する連絡先」「特定の会社の窓口」「購買部の窓口」など、日々確認したい対象を決めると、表示列や条件も選びやすくなります。

よくある質問

1 社に複数の顧客担当者を登録できますか

できます。人ごとに顧客担当者を作成し、それぞれを同じ顧客企業に関連付けます。窓口が増えるたびに会社を作り直す必要はありません。

顧客担当者と 画面の Assigned To は同じですか

異なります。Contacts は相手側の人、Assigned To はレコードを担当する自社のユーザーやグループを指します。

会社に所属しない個人も登録できますか

標準では、顧客企業への関連を付けずに個人の連絡先を登録することもできます。ただし、導入環境で顧客企業が必須に設定されている場合などは、その設定に従います。

名刺情報は 最初に必ずリードへ登録しますか

必ずしも必要ではありません。関係を見極める段階をリードで扱い、継続して関係を管理する人は Contacts に直接登録する、といった使い分けもできます。重複を防ぐため、社内の登録基準を統一します。

顧客担当者に登録すると 相手が CRM へログインできますか

登録しただけで、社内向け CRM のユーザーになるわけではありません。社内ユーザーの管理は Users で行います。顧客ポータルを利用する場合も、別途その機能の導入・設定が必要です。

自社の担当者を変更すると 案件や活動の担当も変わりますか

関連するすべての担当先が自動で切り替わると考えず、進行中の案件や活動も個別に確認してください。レコードの担当先と、業務全体の引き継ぎを分けて整理します。

決裁者 利用者 購買窓口を区別できますか

部署や役職だけで商談上の立場が決まるとは限りません。説明欄への記録や、必要に応じたカスタム項目などで管理方法を検討します。商談ごとに立場が変わる場合は、どの情報に記録するかも整理します。

第 5 章 リード管理と顧客化

基本と顧客情報 | 利用者向け

関連 第 2 章 第 8 章 第 32 章

Vtiger CRM OSS の**リード管理**は、初めて接点を持った相手の情報を整理し、フォローの状況を管理する標準機能です。登録、連絡、見込みの確認、そして**顧客企業・顧客担当者・案件への変換**までを、具体例と図解で解説します。

最初に押さえたいこと
本章の「顧客化」は、見込み客を継続して関係管理する情報へ整理する意味で使います。**リードの変換は、受注や売上の確定ではありません。**変換後も、商談の進捗は案件ごとに管理します。

リードは 接点を持った相手を見極める場所

リード（Leads）には、氏名・会社名・連絡先などをまとめて登録できます。展示会で名刺交換した、問い合わせがあった、紹介を受けたなど、今後の関係を確かめたい相手を整理する入口として使います。

まだニーズや検討時期がわからない相手と、すでに提案が始まった商談を区別することで、何を確認すべきかが見えやすくなります。

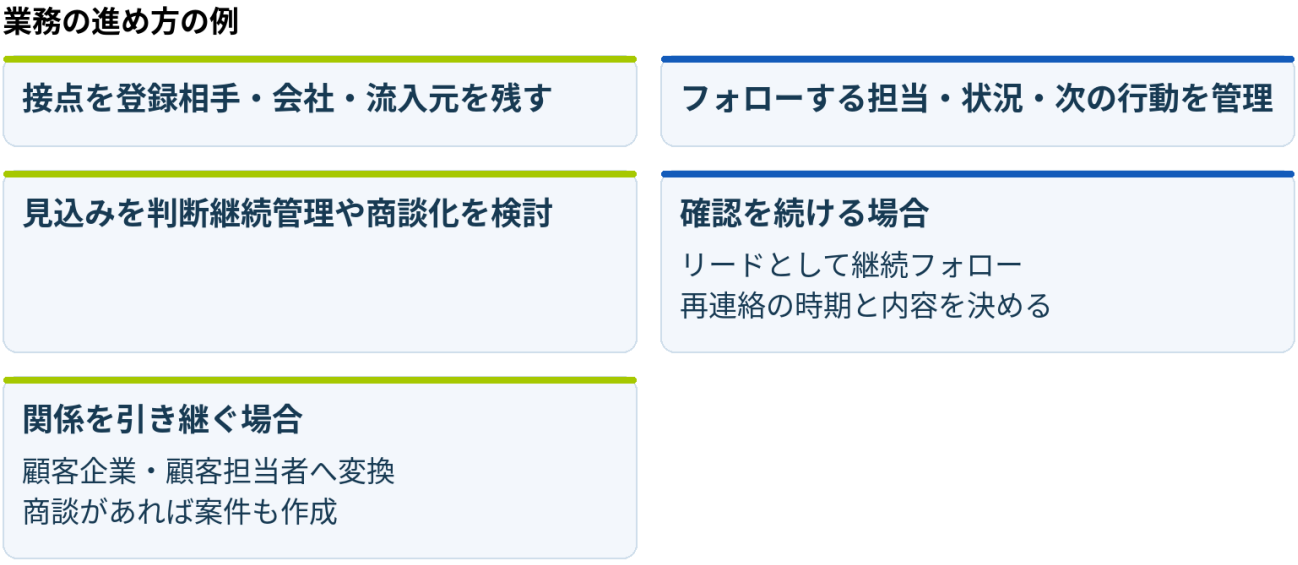


図 5-1 リードを登録した後の業務例。すべてを一度の連絡で変換する必要はありません。システムが商談の見込みを自動で判断する図ではありません。

リードで管理すること

どこで接点を持ったか、誰が対応するか、どこまで確認できたか。見込み客との関係を確かめるための情報を整理します。

案件で管理すること

何を提案するか、金額はいくらか、いつ受注する見込みか。個別の商談の進捗を管理します。

登録時は 相手 流入元 担当をそろえる

営業担当の鈴木さんが、展示会で青葉製作所の山田さんと名刺交換したとします。最初は名刺の情報に加え、「何に関心を持っていたか」も残しておくと、後日の連絡に使いやすくなります。

表 5-1 リードで管理する主な標準項目

情報のまとまり	主な項目	登録の考え方
相手の識別	姓・名、会社名、役職など	誰から得た情報かを識別できるようにする
連絡先	メールアドレス、電話番号、住所など	名刺や確認した内容をもとに登録する
接点のきっかけ	リードソース（Lead Source）	展示会・紹介など、流入元の分類をそろえる
対応状況	リード状況（Lead Status）	未連絡、連絡中、後日連絡などを区別する
担当先	担当者（Assigned To）	社内の対応ユーザーやグループを決める
関心・確認事項	説明（Description）など	相談内容、未確認事項、検討時期などを記録する

項目の表示・必須設定・選択肢は環境によって異なります。標準では姓が必須です。ニーズや検討時期を独立した項目で管理したい場合は、必要に応じてカスタム項目を検討します。

登録例：実際の画面を簡略化した概念図

山田 太郎さん／青葉製作所展示会で接点を持った見込み客

項目	内容
流入元	展示会
対応状況	連絡前の区分
担当者（Assigned To）	鈴木さん／自社の営業担当
説明に残す内容	検査装置に関心。更新時期は未確認

次の対応：山田さんに連絡し、用途と検討時期を確認する

リード登録の例。「次の対応」は業務の説明で、専用の標準項目を表すものではありません。実際の日付・担当・作業内容は活動やタスクで管理します。

既存の会社 人 リードがないか 登録前に確認する

同じ相手がすでに顧客担当者として登録されていたり、別の担当者がリードを作成していたりすることがあります。氏名だけでなく、会社名・メールアドレスなども確認し、担当が分かれて二重に連絡しないようにします。

今の状況 と 次にすること を分けて管理する

リード状況は、その相手に対する現在の対応段階を表します。一方、次の電話や訪問、資料送付後の確認は、日付と担当を持つ活動・タスクとして扱うと、実行する仕事が明確になります。

表 5-2 状況を更新するときに、次の行動も決める

相手の状態	状況の整理例	次の行動
まだ連絡していない	未連絡の区分 例：Not Contacted	最初の連絡をする日と担当者を決める
連絡を試みている	連絡を試みた区分 例：Attempted to Contact	試みた内容を残し、再連絡の予定を決める
会話して情報を確認している	連絡済みの区分 例：Contacted	確認できたことと、次に聞くことを残す
今は時期を待っている	後日連絡の区分 例：Contact in Future	相手と確認した時期に合わせ、再連絡を予定する
継続管理する見込みを確認した	適格と判断した区分 例：Qualified	社内の基準に沿って、変換と案件作成を検討する

英語名は標準の選択肢にある例です。利用可能な値・日本語訳・各区分の意味は、利用環境と社内ルールで確認します。

状況を Qualified などへ変えることと、変換することは別の操作です。
標準のリード変換は、変換画面で作成対象や必須情報を確認して実行します。状況の変更だけで顧客企業や案件が必ず作られる、と考えないようにしましょう。

一覧と活動を使って 確認対象をそろえる

リードの一覧では「自分が担当する未連絡の相手」「特定の流入元の相手」などを絞り込みます。日付のある対応は活動・タスク側で確認し、連絡後は状況と記録を更新します。

「状況は連絡中のまま、次に動く日が決まっていない」という状態を減らすために、確認した内容と次の行動をセットで残す運用が役立ちます。

いつ 顧客化 するかを 社内で決める

リードを変換するタイミングに、すべての会社で共通する正解はありません。継続して関係を管理する段階と、具体的な提案を商談として管理する段階を分けて考えます。

関係を継続して管理したい

窓口が明確になり、継続してやり取りすることになった。顧客企業・顧客担当者として整理するタイミングを検討します。

個別の商談を追いたい

提案するテーマや相談内容が具体的になった。案件を作成し、金額・営業ステージ・受注予定日などで進捗を管理します。

判断基準にするとよい確認事項

- **相手：**連絡先や、相談する窓口が確認できているか。
- **課題：**何について相談・検討しているかがわかるか。
- **時期：**すぐに提案するのか、しばらく関係を続けるのか。
- **次の合意：**打ち合わせ、資料確認など、次に進める内容があるか。

これは業務上の判断例であり、すべてが変換操作の必須項目という意味ではありません。最初は「継続対応する相手を誰が判断するか」「どこから案件にするか」を、具体例と一緒に決めると運用しやすくなります。

案件を増やすためだけに、すべてのリードを変換しないこと。
まだ相談内容を確認している相手や、再連絡の時期を待つ相手は、リードとしてフォローを続ける選択肢があります。登録件数と、商談の進捗は分けて確認します。

リード変換で 会社 人 商談へ情報を引き継ぐ

標準の**リード変換（Convert Lead）**は、リードの情報を顧客企業・顧客担当者・案件へ引き継ぐための仕組みです。必要な情報を打ち直す手間を減らし、継続する関係や商談を管理する形に整理します。



図 5-3 リード変換の引き継ぎ先。案件の作成は必須ではありません。顧客企業・顧客担当者の選択可否は、有効なモジュール・権限・必須項目などにも従います。

変換の基本手順

1. **変換するリードを開き、情報と重複を確認する**

氏名・会社名・連絡先に加え、同じ会社や人がすでに登録されていないか確認します。継続管理する判断も、社内ルールに沿って確かめます。

2. **リード変換（Convert Lead）を開く**

変換できる権限を持つユーザーで操作します。表示される位置やボタン名は環境によって異なります。

3. **作成する対象と、必要な項目を確認する**

顧客企業・顧客担当者の内容を確認し、商談を追う場合は案件の作成も検討します。案件名、受注予定日など、表示された必須項目を入力します。

4. **担当先と、関連レコードの移管先を確認する**

引き継ぎ後の担当ユーザーやグループを確認します。「関連レコードの移管先」の選択も含め、必要な履歴をどこで扱うかを確認して実行します。

5. **変換後の情報を確認し、次の対応を設定する**

会社・人・案件の関連、転記した項目、活動などを確認します。次の提案や打ち合わせも、変換後の情報に合わせて整理します。

カスタム項目は 変換先との対応付けを確認する

リードに「検討する製品群」などの項目を追加した場合、その値が変換先のどこに入るかを確認します。**リード変換の項目マッピング**で対応する項目を設定し、テスト用データで結果を確かめてから運用します。

項目を作るだけで、すべての情報がすべての引き継ぎ先へ自動的にコピーされるわけではありません。関連する活動や文書なども含め、実際の引き継ぎ結果を確認しましょう。

重複 保留 引き継ぎで迷わない運用にする

表 5-3 よくある場面での考え方

場面	確認すること	対応の考え方
同じ展示会から複数人が登録した	同じ人か、同じ会社の別の人か	人を識別し、二重対応と会社の重複を防ぐ
検討時期が先だった	再連絡してよい時期と、確認する内容	状況を整理し、活動・タスクで次の予定を決める
今回は対象外と判断した	理由と、今後の対応方針	状況区分と記録を残し、継続フォローする相手と区別する
既存顧客から新しい相談があった	既存の顧客企業・担当者・案件	リードの作り直しを必須にせず、既存情報に新しい案件を関連付ける方法を検討する

場面	確認すること	対応の考え方
担当者が交代した	Assigned To、未完了の活動、次の合意事項	リードの担当変更だけで終わらず、予定と対応内容も引き継ぐ
変換後に、同じ会社が複数できた	会社名の表記、実際の法人・拠点、関連するレコード	すぐに削除せず、関連先と残す情報を確認して整理する

変換した数 だけで成果を見ない

未連絡の相手が残っていないか、次の予定があるか、具体的な案件につながったかを合わせて確認します。変換した件数は受注件数とは異なります。何を成果として確認するかも、リード管理のルールと一緒に決めておきましょう。

変換は、実行前の確認が大切です。
標準処理では変換済みの状態が記録され、同じリードを再変換しようとするとエラーになります。簡単に変換前へ戻す前提で操作せず、作成対象・項目・関連情報を事前に確認します。

よくある質問

リードの顧客化とは 受注したという意味ですか

本章では、継続して関係を管理するために会社・人の情報へ整理する意味で使っています。リード変換は受注確定ではありません。作成した案件の進捗や受注・失注は、案件側で管理します。

状況を Qualified に変更すれば 自動で変換されますか

状況の更新と、標準のリード変換は別の操作です。個別に自動処理を設定している環境は別として、状況を変更しただけで必ず会社や案件が作成されるものではありません。

変換時に 案件を必ず作成する必要がありますか

案件の作成は必須ではありません。会社・人として継続管理する段階と、商談を追う段階を分け、変換画面で作成対象と必須項目を確認します。

既存の会社や人がいる場合 重複は自動で整理されますか

すべての重複が自動で解消されるとは考えないでください。標準の変換処理には同じ会社名の既存企業を利用する処理がありますが、表記揺れや同名企業、担当者の重複も含め、変換前後の確認が必要です。

変換後 元のリードはどうなりますか

変換済みの状態が記録され、通常の未変換リードとは扱いが変わります。変換先の会社・顧客担当者・案件を中心に管理し、必要な項目や活動が引き継がれているか確認します。

時期未定の相手は リードに残してもよいですか

継続して確認する必要があれば、リードとして管理を続ける運用ができます。後日連絡の区分や記録だけで終わらず、再連絡の時期・担当・内容も決めておきます。

評価や見込みは AI が自動で判断しますか

本章は、担当者が確認した内容をもとに標準の項目と活動を管理する方法です。AI による自動スコアリングなどを、OSS の標準機能として説明しているものではありません。

第 6 章 検索 一覧 フィルター

基本と顧客情報 | 利用者向け

関連 第 7 章 第 26 章 第 27 章

本章では、検索の使い分けから一覧の整え方、条件の保存、見つからないときの確認順までを、図解と具体例で整理します。

一件を探すか 対象をまとめるかで入口を選ぶ

名前がわかっている顧客を開くときと、今月の案件を確認するときでは、探したいものが違います。最初に目的を分けると、何度も検索条件を入れ直す手間が減ります。

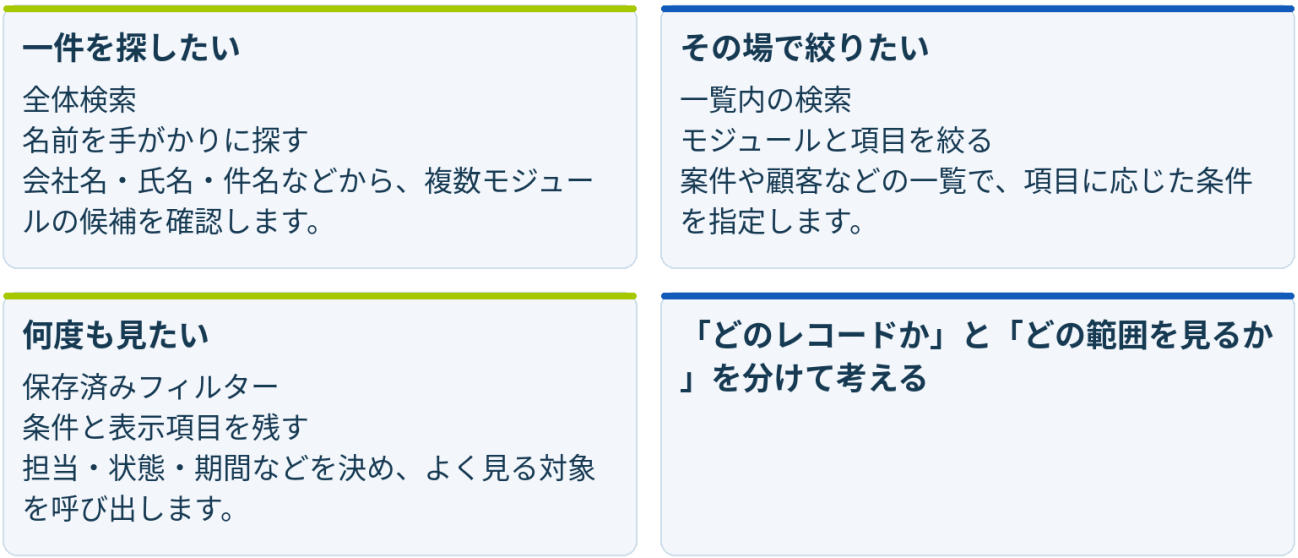


図 6-1 検索とフィルターの使い分け。検索対象のモジュール・項目や、利用できる操作は環境によって異なります。

たとえば、電話を受けながら青葉製作所の情報を開くなら、会社名を手がかりに検索します。毎朝、佐藤さんが担当する進行中の案件を確認するなら、条件を保存した一覧が役立ちます。

探す場所も、先に確認する
会社の情報は顧客企業、人の窓口は顧客担当者、商談は案件、個別の対応は問い合わせ。どの種類の情報を見たいかがわかると、候補を絞りやすくなります。

名前から探し 項目で候補を絞る

全体検索は 情報への入口にする

画面上部の検索では、会社名やレコードの名称等を手がかりに候補を探します。候補のモジュールも確認し、顧客企業を探しているのか、同じ名前を含む案件を探しているのかを見分けましょう。

検索対象は、画面や設定に応じた項目です。会社名で見つからないときに、説明欄・任意のカスタム項目・添付ファイルの本文まで同じように検索されるとは限りません。目的のモジュールを開き、対象項目を指定する探し方も使います。

一覧では 探す項目を具体的にする

顧客企業の一覧なら会社名、案件なら件名・担当者・ステージなど、列ごとの検索欄や検索条件を使って絞り込みます。選んでいる保存済みフィルターに、さらに検索条件が加わる場合があります。

表 6-1 文字を探すときに確認したい条件

条件の考え方	何を探すか	例
一致する	指定した値と一致するもの	担当者や状態を、選択肢から指定する。
含む	文字列の中に指定した語があるもの	会社名に「青葉」を含むものを探す。
先頭が一致する	指定した文字から始まるもの	「青葉」で始まる名称を探す。
期間・大小で絞る	指定した日付や数値の範囲に入るもの	予定完了日が今月、金額が指定値以上など。

条件の種類は、検索画面と項目の型によって変わります。すべての検索欄で上表の条件を選べるという意味ではありません。標準フィルターには比較条件を設定する仕組みがあります。

文字を短くするだけでなく、照合方法も確認する
「青葉」が名称の途中にある場合、先頭一致では見つからないことがあります。株式会社の位置、空白、全角・半角、ハイフン等の表記も確認し、適切な項目・条件で探しましょう。

一覧は 次の判断に必要な列 にそろえる

目的のレコードを見つけても、そのたびに詳細を開いて担当や日付を調べていると、確認に時間がかかります。一覧の表示項目を整えると、候補を見比べやすくなります。

佐藤担当・今月の進行案件担当・期間・対象ステージを保存した一覧の例

担当：佐藤さん予定完了日：今月提案・見積／交渉・検討

表 6-2 見比べる項目を、一覧に並べる

案件名	顧客企業	担当者	ステージ	予定完了日
端末入れ替え	青葉製作所	佐藤さん	提案・見積	今月 20 日
追加導入	北川商事	佐藤さん	交渉・検討	今月 25 日

フィルターと表示列をそろえた一覧の模式図。名称・ステージ・日付は説明用です。実画面の配置や見た目を再現したものではありません。

表示する項目と 表示する順番を決める

標準のカスタムビューでは、一覧へ表示する項目と順番を設定できます。案件なら件名・顧客・担当・ステージ・予定日、問い合わせなら件名・顧客・担当・状態・優先度など、確認する仕事に合わせて選びましょう。

項目を増やしすぎると、横スクロールが多くなります。まずは、対象を見分ける情報と、次の行動を決める情報を中心にそろえます。

並び替えと ページの移動も使う

並び替え可能な列の見出しから、昇順・降順を切り替えられます。日付が近いものから見る、会社名順に探すなど、目的に合わせて利用します。表示中のページだけで判断せず、ページ移動や絞り込みも使いましょう。

一覧の並びは、データの絞り込みとは別
並び替えは表示順を変える操作です。対象そのものを減らしたいときは、検索条件やフィルターを使います。

何度も使う条件は フィルターとして保存する

担当者や状態を毎回入れ直しているなら、保存済みフィルターが役立ちます。条件に加えて、見る項目もそろえたカスタムビューとして使えます。

1. **対象モジュールの一覧を開く**

案件、顧客企業、問い合わせなど、見たい情報の一覧を開きます。今回は案件の一覧で作成する例です。

2. **新しいフィルターを作り、名前を付ける**

「佐藤担当・今月の進行案件」のように、誰の、いつの、どんな対象かがわかる名前にします。画面によって「リスト」「カスタムビュー」等と表示される場合があります。

3. **表示項目と条件を設定する**

一覧に必要な列を選び、担当者・日付・ステージなどを設定します。複数の条件は、すべて満たす必要があるか、どれか一つでよいかを確認します。

4. **共有先・既定表示を確認して保存する**

自分で使うか、チームと共有するかを確認します。既定の一覧にする設定が表示される場合も、利用範囲と影響を確認して指定します。

5. **対象に入る・入らないレコードを照合する**

担当や期間の異なる案件が混ざっていないか、想定した案件が入るかを確かめます。追加の一覧検索が残っている場合は、解除した状態でも確認します。

フィルターに保存するのは、対象を探す条件と表示の設定です。別の場所へデータをコピーする操作ではありません。元のレコードが更新され、条件に合わなくなれば、その一覧の対象から外れます。

期間の意味をそろえる

「今月」のような相対的な期間と、日付を直接指定した固定期間を使い分けます。作成日か予定完了日かも確認します。

共有後の条件も確認する

担当者を佐藤さんに固定した条件が、共有先ごとの担当者に自動で置き換わるとは限りません。誰の対象を表示する一覧かを明確にします。

作成・編集・共有・既定表示で利用できる操作は、権限や環境に従います。フィルターの共有範囲と、データ自体の閲覧範囲は、それぞれ確認してください。

AND は すべて OR は どれか

条件を増やしたのに対象が広がる、あるいは一件も出なくなる。そんなときは、条件同士の結び方を見直します。標準のフィルターには、すべてを満たす条件と、いずれかを満たす条件を設定する仕組みがあります。

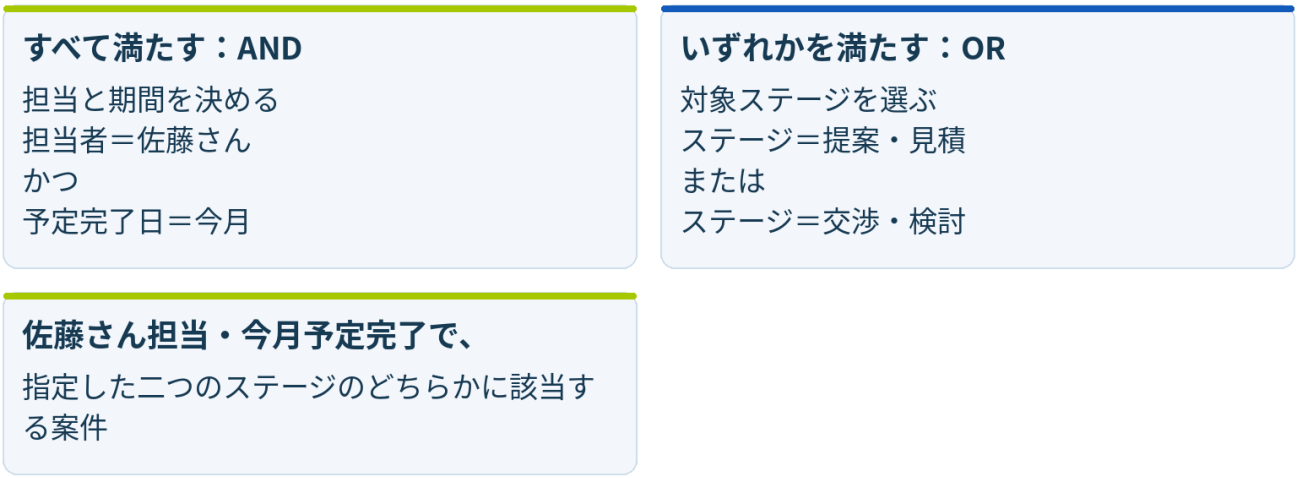


図 6-3 二つの条件群を組み合わせた例です。「担当・期間の両方」と「指定ステージのどちらか」を満たす対象を選びます。日本語表記は説明用です。

一つの案件のステージは通常一つの値です。「提案・見積であり、かつ交渉・検討でもある」と結ぶと、意図した対象は出ません。複数の候補のどれかでよい場合は、OR の条件を使います。

保存する前に、文章で読み直す
「佐藤さんの、今月が予定完了月で、提案か交渉の案件」。このように読み直し、条件を満たす例と満たさない例を一件ずつ確かめると、設定の意図を共有しやすくなります。

見つからないときは 条件を広げて確かめる

検索結果が出ないからといって、データが登録されていないとは限りません。表示中のフィルター、追加の検索、表記、権限の順に確認すると、原因を切り分けやすくなります。

表 6-3 情報が見つからないときの確認順

確認すること	見直し方
見ているモジュール	顧客企業、顧客担当者、案件、リードなど、登録先が想定と合っているか。
選択中のフィルター	担当・状態・期間などで対象外になっていないか。「すべて」等の広い一覧に戻して確認する。
追加の一覧検索	列の検索値などが残っていないか。保存済み条件と、その場の検索を分けて確認する。
文字と照合条件	名称、株式会社の位置、空白、全角・半角などを確認。対象項目と「含む」「先頭一致」等も見直す。
期間と未入力	どの日付項目を使ったか、値が空欄になっていないか。AND・OR の組み合わせも確認する。
権限とデータの状態	利用者の閲覧範囲、削除・変換等の状態を確認する。必要に応じて管理者と照合する。

検索条件は、画面の状態として引き継がれることがあります。「昨日見えたのに、今日は見えない」ときも、まず現在の条件を確認しましょう。

見つからないまま、すぐに新規登録しない
表記違いや別の登録先に同じ情報があると、重複の原因になります。条件を広げ、既存の会社・担当者・案件がないかを確かめてから登録します。

検索 一覧 フィルターで よくある疑問

全体検索なら どの項目でも探せますか

全体検索の対象は、レコードの名称等、仕組みや設定に応じた範囲です。任意の項目や添付ファイル本文まで検索できるとは限りません。対象のモジュールを開き、一覧やフィルターで適切な項目を指定する方法も使います。

一覧に出ていない項目でも 条件に使えますか

表示する列と、条件に使う項目は別に設定できます。利用できる項目は、モジュールや項目の種類・権限等によって異なるため、フィルターの条件欄で確認します。

フィルターを保存すると 検索結果も固定されますか

基本的には条件を保存します。表示を更新・再取得したときに、その条件に合うレコードが対象になります。確認時点の結果を残したい場合は、レポートや出力等も含めて保存方法を決めます。

フィルターを共有すれば 全員が同じデータを見られますか

フィルターの共有は、一覧の条件を使えるようにする設定です。元のデータや項目の閲覧権限も確認が必要です。実際に利用するアカウントで、フィルターの表示と対象レコードを確かめます。

表示する列を減らすと データが消えますか

表示項目の設定は、一覧で見せる列を選ぶものです。元の項目値を削除する操作ではありません。判断に必要な列を中心にし、詳しい内容はレコードを開いて確認できます。

一覧だけで 担当者別の合計まで確認できますか

一覧は対象を探し、個別の内容を確認する用途に向いています。担当者別の件数・金額などを集計して比較したい場合は、レポートのグループ化・数値計算・グラフ等を検討します。

最初に どんなフィルターを作るとよいですか

毎日確認する対象を一つ選びましょう。たとえば「佐藤担当・今月の進行案件」「サポート窓口・回答待ち」などです。担当・状態・期間の意味と、表示する項目をそろえるところから始めるのがおすすめです。

第 7 章 重複データの確認と統合

基本と顧客情報 | 利用者向け

関連 第 3 章 第 4 章 第 28 章

本章では、候補の探し方、同じ顧客かどうかの判断、残す情報の選び方、統合後の確認と再発防止を図解します。

似ている と 同じ顧客 を 分けて考える

重複確認は、指定した項目の値を使って候補を見つける操作です。候補に出たレコードが、必ず同じ顧客というわけではありません。統合する前に、会社・人・管理する単位を確認します。



図 7-1 重複整理の基本的な流れ。候補の抽出と、統合対象の判断は別の作業です。標準の確認画面と統合処理をもとに整理しています。

会社名が同じでも

別法人や、本社・支店を分けて管理している場合があります。会社名だけで一つにまとめないようにします。

氏名が同じでも

同姓同名の別人や、代表電話・共用メールを使う複数の窓口があります。所属と連絡先も確認します。

反対に、正式名称と略称、旧住所と新住所の違いで、同じ顧客が候補に出ないこともあります。標準の項目比較で探す部分と、人が確認する部分を組み合わせましょう。

照合項目は 候補を見つける手がかりにする

標準の「重複の検索（Find Duplicates）」では、比較する項目を選びます。参照した実装では、選択項目の値の組み合わせを使って候補をまとめます。項目を増やすほど、同じ候補として見つかるための条件も増えます。

表 7-1 顧客情報でよく使う照合の手がかり

対象・項目	見つける手がかり	確認すること
顧客企業の会社名	同じ名称で複数登録されていないか	正式名称と略称、別法人、本社・支店等の管理単位。
電話番号	同じ番号が複数のレコードにないか	代表電話の共用、ハイフンや全角・半角、番号変更。
メールアドレス	同じ連絡先で複数登録されていないか	共用メール、窓口変更、個人と部署のアドレスの違い。
顧客担当者の氏名・所属	同じ人の情報が分かれていないか	同姓同名、異動・転職、関連する会社。
住所・社内の顧客コード等	同一かどうかを判断する補助情報	住所変更や拠点の区別、コードの付け方・入力状況。利用できる項目も確認。

複数項目を選んだときの考え方

会社名と電話番号を選ぶと、会社名が同じでも電話番号が異なるレコードは、同じ組み合わせとして見つかりません。最初は目的に合う項目を絞り、候補が広すぎる・少なすぎる場合に見直すと、違いを確かめやすくなります。

「空の値を無視する」設定も確認しましょう。参照した標準処理では、この設定を有効にすると、照合に選んだ項目が空のレコードを対象から除きます。未入力が多い項目を選ぶと、確認したいレコードが出ないことがあります。

表記の違いまで、自動で同一と判定するとは限らない
「株式会社」と「（株）」、空白、電話番号の書き方などを、すべて同じ意味へ置き換える名寄せとは分けて考えます。検索や一覧も使い、表記違いの候補を補って確認しましょう。

統合前に 残す基準と戻す手段を決める

統合は、表示上の重複を隠す操作ではありません。標準処理では、代表レコードを保存し、対応する関連情報を引き継いだうえで、統合元を削除する処理が行われます。対象の値と関連の確認が必要です。

同一かを判断

誰が、何を根拠に確認するか

担当者、所属、住所、過去の対応などを見て、同じ顧客としてよいかを判断します。

統合前の状態を控える

対象 ID と必要な情報

各レコードの識別情報、項目値、関連する案件や担当者等を記録します。

復元方法を確認

関連も含むバックアップ

運用担当者と復元可能なバックアップを確認し、少数のテストデータで動きを確かめます。

CSV 等の出力は、項目値を見比べる控えに使えます。ただし、関連情報や添付を含めて元に戻すためのバックアップとは別です。整理対象が多いほど、先に復元方法と作業の区切りを決めておきましょう。

「新しい方を残す」だけで決めない
更新日時が新しくても、入力内容が正しいとは限りません。継続して使っているレコード、社内の管理番号、正しい連絡先、外部連携の参照先などを確認し、残す基準をそろえます。

標準機能で 候補の確認から統合まで進める

ここでは、顧客企業を整理する場合の基本手順を示します。顧客担当者等でも、利用できる操作と項目を確認しながら進めます。

1. **対象モジュールから、重複の検索を開く**

顧客企業等の一覧のメニューから「Find Duplicates」を開きます。表示される操作はモジュールと権限によって異なります。

2. **照合項目と、空欄の扱いを指定する**

会社名や電話等、比較したい項目を選びます。候補に出ない場合も、すぐに重複なしと判断せず、表記や未入力、選択項目を見直します。

3. **候補グループを開き、同一かどうか確認する**

各レコードの詳細や関連情報を比較します。別会社、別拠点、別人として管理する情報は、統合対象に含めません。

4. **同じグループから対象を選び、代表を決める**

標準の重複確認画面では、同じグループから二〜三件を選んで統合へ進む実装です。残す代表レコードと、引き継ぐ情報を確認します。

5. **項目ごとに残す値を選び、最終確認する**

会社名、電話、住所、担当者等を見比べます。必要なメモは事前に控え、選択していない値に必要情報がないかも確かめてから統合します。

6. **統合後のレコードと関連情報を確認する**

選んだ値、残ったレコード、案件・顧客担当者等の関連を確認します。必要に応じて候補検索をやり直し、想定した整理結果になったかを確かめます。

二〜三件の選択は、参照した標準の重複確認画面の制約です。編集・削除等の権限も必要になります。統合元が残っている場合も、結果を確認してください。

代表レコードと 残す項目値を分けて確認する

代表レコードを選ぶことと、そのレコードの値をすべて採用することは別です。標準の統合画面では、代表と、各項目で採用する値を選びます。

A を代表にし、電話番号は B の値を残す例

会社名による候補確認の後、住所や対応経緯から同一顧客と確認済み、という架空の例です。

項目	レコード A	レコード B	残す値
代表	継続利用している記録	後から追加した記録	A を残す
会社名	株式会社青葉製作所	株式会社青葉製作所	A の会社名
電話番号	03-XXXX-1000（旧）	03-XXXX-2000（確認済み）	B の電話番号
住所	確認済みの住所あり	未入力	A の住所
社内担当者	佐藤さん	鈴木さん	社内確認のうえ A の担当

統合後に確認する代表レコード A：株式会社青葉製作所

電話は B の確認済み番号、住所と担当者は A の値

項目値の採用を説明する模式図。標準画面を再現したものではありません。代表として残す既存レコードへ、選択した値を保存する考え方です。

自由記述の説明やメモも、自動ですべて連結されるとは考えないことが大切です。A と B の両方に必要な内容がある場合は、統合前に控え、残す内容を整理して反映します。画面で選べる項目と、関連履歴の扱いも確認しましょう。

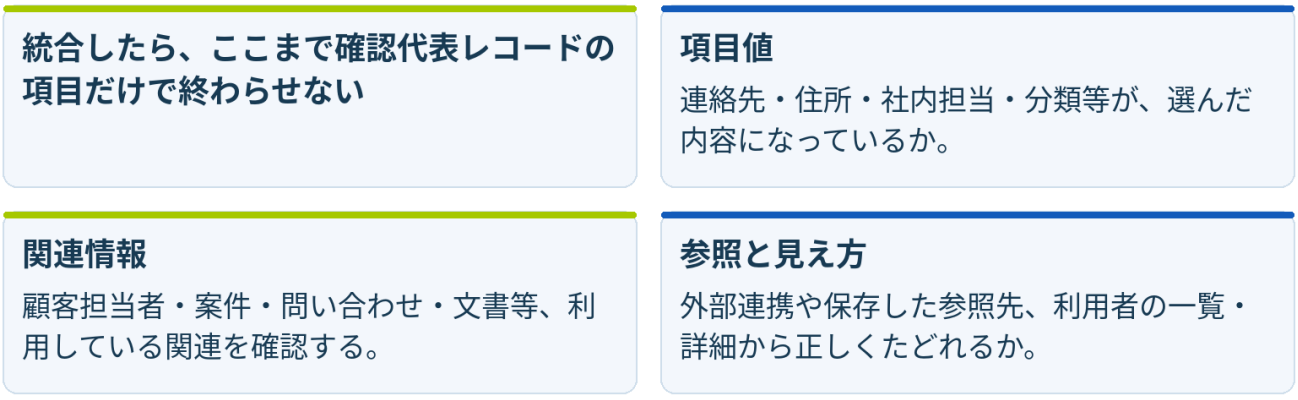


図 7-3 統合後の確認範囲。標準には関連情報を引き継ぐ処理がありますが、対象モジュール・関連の種類・追加機能により確認範囲は異なります。すべての外部参照を自動修正する図ではありません。

統合を、単純な削除と同じように扱わない

項目値の変更と関連の引き継ぎが行われるため、統合元を復元するだけで元通りになるとは限りません。元に戻す必要があるときは、作業記録とバックアップをもとに、運用担当者と復元範囲を確認します。

整理した後は 重複を増やさない流れを作る

一度統合しても、登録の仕方が変わらなければ重複は再び増えます。誰が入力しても、既存の情報へたどり着けるルールを整えましょう。

表 7-3 日々の登録・取り込みでそろえたいこと

場面	運用の工夫
新規登録する前	会社名・電話・メール等で既存レコードを検索し、表記違いや別モジュールの登録も確認する。
会社・拠点を登録	正式名称、本社・支店の分け方、社内で使う顧客コードの扱いを決める。
担当者の変更・異動	新規作成か既存情報の更新かを判断し、会社との関連と過去の対応を確認する。
CSV 等の取り込み	照合に使う項目と、既存データの更新・重複時の扱いを決め、少数で取り込み結果を確認する。
定期的な見直し	候補を確認する人と頻度を決め、同一と判断した根拠と統合結果を残す。

「顧客企業と顧客担当者を同じものとして登録している」「見つからないとすぐ新規登録する」といった使い方も、情報が分かれる原因になります。検索・一覧・フィルターの使い方と、登録先の役割を合わせて確認しましょう。

候補の確認と、新規登録を防ぐ仕組みは別
重複の検索を実行することと、あらゆる登録経路で重複を自動的に防ぐことは別です。入力画面・インポート・連携等で必要な確認を整理し、利用できる設定や追加対応を検討します。

重複確認と統合で よくある疑問

候補に表示されたら そのまま統合してよいですか

指定項目の値が一致した候補として確認し、同じ顧客かどうかは別に判断します。会社名・氏名だけでなく、住所・所属・連絡先・対応経緯や、社内の管理単位も確認します。

名称の略称や電話番号の表記違いも見つかりますか

標準の確認は選択項目の値を使う仕組みです。略称・空白・電話番号の書き方等をすべて自動で正規化するとは限りません。検索や一覧も使い、表記を整理しながら候補を確認します。

顧客企業と顧客担当者を 一つに統合できますか

ここで説明する統合は、同じモジュール内の重複候補を整理する操作です。会社と人は役割が異なるため、顧客企業と顧客担当者として関連付けて管理します。リードの顧客化も、別の操作です。

三件より多く重複している場合はどうしますか

参照した標準画面では、一度の統合対象は同一グループの二〜三件です。残す代表を決め、少数ずつ結果を確認して進めます。大量の候補は、判断基準と作業手順を先に整理します。

関連する案件や問い合わせも引き継がれますか

標準には関連情報を引き継ぐ処理があります。ただし、モジュールや関連の種類、追加機能によって扱いを確認する必要があります。実際に利用している関連を少数のテストで確かめ、統合後も内容を確認します。

間違えた統合を すぐに取り消せますか

統合元の復元だけで、変更した項目値や移動した関連まで元に戻るとは考えないようにします。事前のバックアップと対象・項目・関連の控えを残し、復元方法を確認してから実施します。

重複確認や統合の操作が表示されません

対象モジュールで利用できる操作と、閲覧・編集・削除等の権限を確認します。管理者だけでなく、実際の作業担当者のアカウントで表示と操作範囲を確かめてください。

第 8 章 案件管理

営業活動とコミュニケーション | 利用者向け

関連 第 9 章 第 16 章 第 26 章

Vtiger CRM OSS の**案件管理**は、商談ごとの金額・営業ステージ・受注予定日・担当先などを整理する標準機能です。会社や窓口との関連付けから、次の活動、受注・失注の整理までを、図解と具体例で紹介します。

最初に押さえたいこと
顧客企業は「会社」、顧客担当者は「相手の人」、案件は「個別の商談」を管理します。**営業ステージで今の状態を、次のステップと活動で次の行動を整理する**と、入力した情報を日々の仕事に使いやすくなります。

案件は 会社ごとではなく商談ごとに管理する

青葉製作所に「検査装置の更新」と「保守サービスの追加」を提案しているとします。相手の会社は同じでも、金額・検討時期・進捗が違えば、それぞれを案件として分けると状況がわかりやすくなります。

顧客企業 青葉製作所

会社名・住所・代表連絡先など、会社に共通する情報を管理します。窓口や商談が増えても、同じ会社へ関連付けます。

案件 提案ごとの商談

装置更新は提案中、保守追加はニーズ確認中、というように、それぞれの進捗を管理します。

リードと案件は 何が違う

リードは、初めて接点を持った相手を見極め、フォローする入口です。案件は、提案のテーマや相談内容が具体的になり、商談として追う単位です。リード変換時に案件を作成する方法も、既存の顧客企業から直接案件を作成する方法もあります。

案件名は 何の提案かわかる名前にする

「青葉製作所」だけよりも、「青葉製作所／検査装置更新／来期導入」のように、提案のテーマや対象を含めたほうが、複数の商談を区別しやすくなります。どの単位を 1 案件にするかも、社内でそろえましょう。

金額 予定日 担当先を 商談ごとにそろえる

案件の基本情報は、「何を」「誰に」「いくらで」「いつまでに」「誰が進めるか」を確認するためのものです。わかっている情報から登録し、商談の進展に合わせて更新します。

表 8-1 案件で管理する主な標準項目

項目	管理すること	入力・確認のポイント
案件名	何の商談か	会社名だけでなく、提案テーマがわかる名前にする
顧客企業・顧客担当者	どの会社の、誰と進めるか	登録済みの会社・窓口との関連先を確認する
金額（Amount）	商談の想定金額	見込み額の入力基準や、見積変更時の更新ルールをそろえる
受注予定日 Expected Close Date	商談が決着する見込みの時期	次の訪問日や請求期限と区別し、見込みが変われば更新する
営業ステージ Sales Stage	現在の商談段階	段階を進める判断基準をチームでそろえる
確度（Probability）	受注見込みを表す割合	判断の基準を確認する。受注を保証する値ではない
次のステップ Next Step	次に進めることの要点	相手と確認する内容や、次の対応を簡潔に残す
担当者（Assigned To）	自社側で進める担当先	ユーザーやグループを設定し、交代時も確認する

表示項目・必須設定・編集可否は、レイアウトや権限によって異なります。案件名以外にも必須項目があるため、実際の登録画面で確認してください。

登録例：実際の画面を簡略化した概念図

青葉製作所／検査装置更新会社：青葉製作所／窓口：山田さん

項目	内容
金額	300 万円
営業ステージ	提案・見積の段階
受注予定日	12 月末を見込む
担当者	鈴木さん／自社の営業担当

次のステップ：仕様案について、山田さんからの回答を確認する

案件情報の例。営業ステージの名称や入力形式は利用環境に従います。商談の見込みを表したもので、受注確定を示すものではありません。

営業ステージは 同じ判断基準で更新する

営業ステージは、商談が今どの段階にあるかを表します。「提案中」という言葉でも、資料を送っただけなのか、正式な見積を説明したのかで意味が変わるため、段階を進める基準を決めておくことが大切です。



図 8-2 業務の進捗を説明する概念図です。実際のカンバン画面ではありません。標準の選択肢には Qualification、Needs Analysis、Proposal/Price Quote、Negotiation/Review、Closed Won、Closed Lost などがあります。名称と運用は設定で異なります。

担当者の感覚だけで 段階を進めない

「反応がよかったから提案中」ではなく、「提案内容を説明し、相手の検討事項が確認できたら次へ」といった業務上の基準を持つと、ほかの人も状況を理解しやすくなります。

ステージの値や並びを見直す場合は、管理者が選択肢の設定を確認します。既存データ、一覧条件、レポート、自動処理などへの影響も含めて検討しましょう。

金額・予定日・確度も、進捗に合わせて見直します。
ステージだけが進んで、金額や受注予定日が古いままだと、確認したい見込みが伝わりません。商談の条件が変わったときは、関連する情報をまとめて確認します。

案件登録の基本手順

青葉製作所から、検査装置の更新について具体的な相談があった例で見てみましょう。作成・編集と、関連先の参照ができるユーザーで操作します。

1. **既存の会社・窓口・案件を確認する**

同じ商談がすでに登録されていないかを確認します。会社や顧客担当者が登録済みなら、既存の情報を関連先として使います。

2. **案件（Opportunities）の追加画面を開く**

案件の一覧から追加（Add Opportunity）を選びます。顧客企業の関連一覧やリード変換から作成する場合も、関連先と入力内容を確認します。

3. **案件名・会社・窓口・担当先を設定する**

何の提案かわかる案件名にし、顧客企業と顧客担当者を関連付けます。Assigned To には、自社の担当ユーザーやグループを設定します。

4. **金額・営業ステージ・受注予定日を入力する**

現時点で確認できている見込みを登録し、画面の必須項目を確認して保存します。金額が未確定の場合の扱いは社内で統一しておきます。

5. **次のステップを記録し、必要な活動を作成する**

次に確認する内容を記録し、期限と担当が必要な電話・訪問・作業は、予定やタスクとして案件に関連付けます。

リード変換で案件を作成した場合は、その案件を更新して進めます。同じ商談を改めて作成して、二重に管理しないようにしましょう。

今の段階 と 次の一手 をつなぐ

案件の進捗がわかっても、次に何をするかが決まっていなければ、商談は止まりやすくなります。標準の Next Step と、活動・タスクを使い分けると、状況と実行する仕事を整理できます。

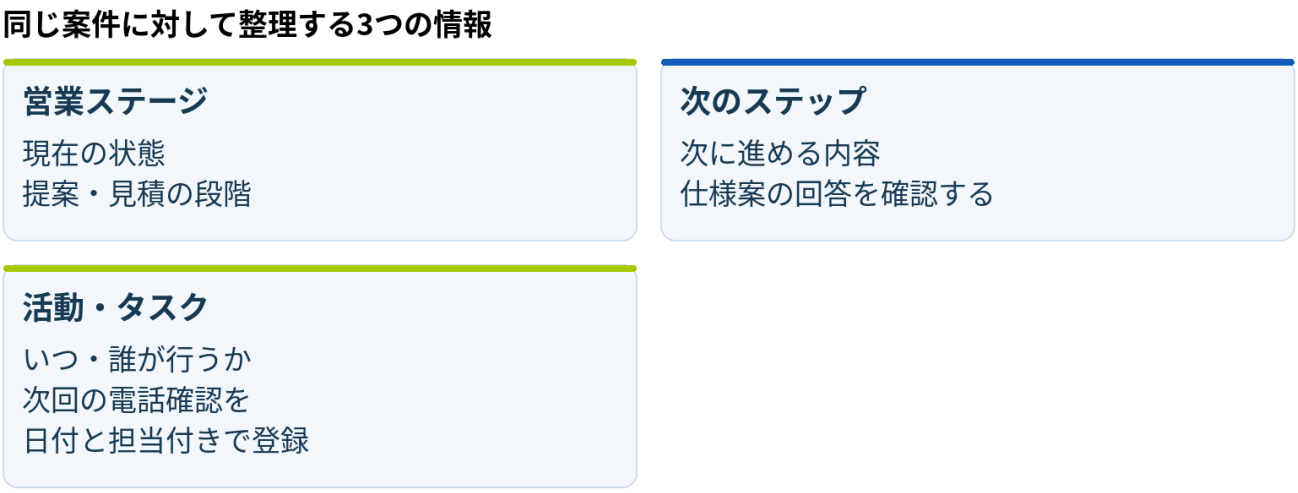


図 8-3 営業ステージ、Next Step、活動・タスクの役割の違い。Next Step に文字を入力するだけで、予定やタスクが自動作成されるという意味ではありません。

見積を出したら 次の確認まで決める

見積を提出して終わりにせず、「いつまでに相手が確認するか」「誰に、何を確認するか」を残します。相手から回答があれば、内容を記録し、必要に応じてステージ・金額・予定日を更新します。

案件と見積は 役割が異なる

案件は商談全体の進捗、見積は提示する商品・サービスや価格・条件を管理します。同じ案件で見積を出し直しても、必ず別案件にする必要はありません。どの単位を商談として扱うかに沿って整理します。

OSS 標準には、案件に関連付けて見積や受注を作成する導線があります。利用できる操作は有効なモジュールと権限に従います。会社・窓口・案件との関連先と、作成後の内容を確認しましょう。

一覧で見込みを確認し 受注 失注まで整理する

案件が増えたら、目的に合わせて一覧の表示列と条件をそろえます。会社の一覧を眺めるだけではなく、受注予定日や営業ステージを持つ案件の一覧で、商談を確認します。

表 8-2 日々の確認・営業会議で見る内容の例

確認したいこと	見る情報	確認後にすること
自分の進行中の案件	担当者、営業ステージ	次のステップと活動を確認する
今月決まる見込みの案件	受注予定日の期間、未完了の営業ステージ、金額	予定どおり進むか、残る条件を確認する
予定日を過ぎた進行中の案件	受注予定日、営業ステージ	遅れている理由と、今後の見込みを見直す
提案後の確認が必要な案件	ステージ、Next Step、関連する活動	相手の回答状況と、連絡の予定を確認する
受注した案件	Closed Won、合意内容、関連する見積・受注	受注後の手配・作業・引き継ぎを整理する
失注した案件	Closed Lost、説明や関連する記録	今回の結果と、次回に活かす情報を残す

上表は業務上の確認例です。基本項目での絞り込みと、関連活動の確認は分けて行います。関連する活動の有無などを一覧で横断判定したい場合は、レポートや追加機能の対応範囲を確認します。

受注したら 受注後の仕事も確認する

営業ステージを Closed Won へ変更することと、受注書の作成、納品や作業の準備、請求の手続きは分けて確認します。どの記録を残し、どの部門へ引き継ぐかを決めておくと、営業の完了と次の仕事をつなげやすくなります。

失注は 商談ごとの結果として残す

ひとつの商談を失注しても、会社や相手との関係が終わるとは限りません。記録を消して作り直す前に、失注した理由や今後の対応を残しましょう。別の提案が始まったときは、既存の会社・窓口に新しい案件を関連付ける方法があります。

独自の分析項目は、必要性を整理して追加します。
失注理由や延期理由を一定の選択肢で集計したい場合は、カスタム項目などで管理方法を検討します。専用の項目が標準で用意されている前提で運用を始めず、実際の項目と設定を確認しましょう。

よくある質問

同じ会社に 複数の案件を登録できますか

できます。個別の提案や取引の機会を案件として分け、同じ顧客企業へ関連付けます。案件名も、どの商談か区別できる形にそろえます。

案件は リードを変換しないと作れませんか

案件を直接作成する方法もあります。既存顧客からの新しい相談などは、登録済みの会社や顧客担当者を関連付けて管理できます。

受注予定日は 次の訪問日ですか

受注予定日は、商談が決着する見込みの時期を管理する項目です。次の訪問や電話の日付は、活動・タスク側で管理します。

Next Step に入力すれば タスクが作られますか

標準の Next Step は、次に進めることを記録する項目です。文字を入力するだけでタスクが必ず作られるものではありません。期限や担当を持つ作業は、活動・タスクとして登録します。

見積を出すたびに 別の案件を作りますか

必ずしも必要ではありません。同じ商談で条件を調整しているのか、別の提案なのかを判断し、案件と見積の管理単位を分けて考えます。

自分に見える案件は ほかのユーザーにも見えますか

共有ルール・ロール・プロファイルなどに従います。案件の担当先と、閲覧・編集できる範囲は別に確認します。実際に利用するユーザーで表示と操作を確かめてください。

カンバン表示で案件を動かすこともできますか

カンバン表示やドラッグ操作を使いたい場合は、導入する追加アプリ等の対応範囲を確認します。本章では、OSS 標準の一覧と項目による管理を説明しています。

第 9 章 予定 活動 タスク

営業活動とコミュニケーション | 利用者向け

関連 第 10 章 第 8 章 第 11 章

Vtiger CRM OSS では、**予定とタスクを、顧客や案件に関連付けて管理**できます。本章では、予定・活動・タスクという言葉の違いから、登録、対応後の記録、日々の確認までを、図解と具体例で紹介します。

最初に押さえたいこと
予定は「その時間に行うこと」、タスクは「期限までに行う仕事」と考えると使い分けやすくなります。**活動は、予定やタスクなどをまとめた呼び方**として使われます。完了した履歴だけを意味する言葉ではありません。

予定とタスクを 仕事の性質で使い分ける

「青葉製作所の山田さんと、来週の 14 時から打ち合わせをする」は予定、「打ち合わせまでに提案資料を作成する」はタスクとして扱うと、時間の確保と作業の管理を分けて考えられます。

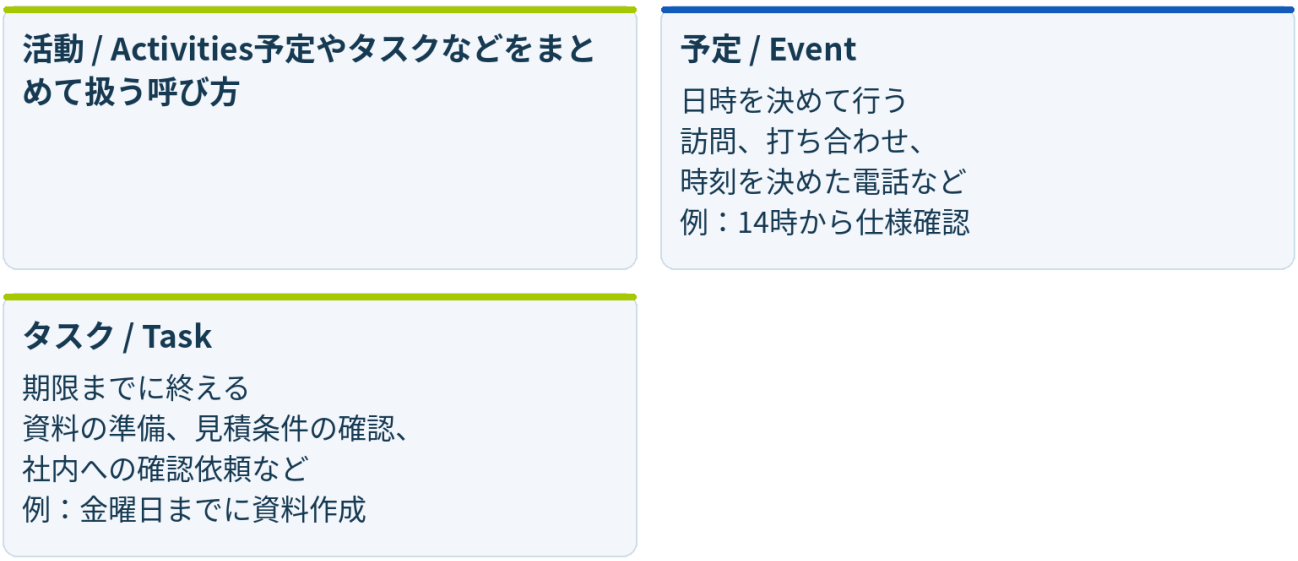


図 9-1 活動の中で、予定とタスクを使い分ける考え方。予定にもタスクにも日付や状態があり、実際の入力項目は画面で確認します。

表 9-1 迷いやすい場面での使い分け例

場面	使い方の例	考え方
相手と日時を約束した訪問	予定	開始・終了の時間を管理する

場面	使い方の例	考え方
明日の 15 時に電話すると合意した	予定	時間を確保して行う連絡として登録する
今週中に見積の回答を確認する	タスク	期限と担当を持つ作業として管理する
訪問前に提案資料を作る	タスク	訪問の予定と、事前準備の仕事を分ける
打ち合わせで確認した内容を残す	実施した予定などの記録を更新	実施結果と、次にすることを整理する

電話という同じ行為でも、約束した時間に行うのか、期限までの作業として扱うのかで使い分けられます。チーム内で登録の基準をそろえることが大切です。

何を いつ 誰が どの顧客へ をそろえる

件名だけを「電話」「訪問」とすると、目的が伝わりにくくなります。「青葉製作所／装置更新の仕様確認」のように、相手と内容がわかる名前にすると、一覧でも仕事を把握しやすくなります。

表 9-2 予定・タスクで確認する主な情報

情報	登録する内容	確認するポイント
件名（Subject）	何の対応・作業か	相手や目的がわかる名前にする
日時・期限	予定の開始・終了、タスクの開始日や期限など	相手と約束した日時と、自分の作業期限を区別する
担当者（Assigned To）	自社で実行する担当先	引き継ぐときは、日時や対応内容も一緒に確認する
関連先	顧客企業・案件・リード等と、関係する顧客担当者	その仕事をどの情報に結び付けるか確認する
状態・優先度	予定の実施状態、タスクの進行状態や優先度	未実施と完了を区別し、優先度の付け方もそろえる
場所・説明など	訪問先、確認事項、作業内容、実施結果など	次に見る人が目的と状況を理解できるように残す

予定とタスクでは、表示される項目や状態の選択肢が異なります。関連付けできる対象もモジュールや画面によって異なるため、実際の設定と権限に従って確認します。

登録例：実際の画面を簡略化した概念図

予定：仕様確認の打ち合わせ

項目	内容
日時	11 月 18 日 14:00〜15:00
相手	青葉製作所の山田さん
担当	鈴木さん

タスク：見積条件の社内確認

項目	内容
期限	11 月 20 日まで
関連先	青葉製作所／検査装置更新の案件
担当	鈴木さん

時間を確保する予定と、期限までに終える仕事を分ける例。日付・項目の配置は説明用です。

顧客や案件に関連付けて 対応の背景を残す

予定やタスクを単独で登録するだけでは、「何の商談のためか」「誰とのやり取りか」がわかりにくくなることがあります。対応する顧客や案件へ関連付けることで、仕事の背景を確認しやすくなります。

商談の仕事なら 対象の案件につなげる

検査装置の更新提案に関する打ち合わせなら、その案件を関連先として設定します。相手の窓口も確認して、必要に応じて山田さんを顧客担当者として指定します。

同じ青葉製作所に複数の案件があっても、どの商談の活動かを区別しておけば、案件を開いたときに確認しやすくなります。

関連先と顧客担当者は 別の役割

関連先は「どの会社や案件などの仕事か」、顧客担当者は「相手の誰と関わるか」と整理できます。関連先に顧客企業と案件の両方を同時に指定できる前提にはせず、画面で選べる対象を確認します。

関連するすべての情報に、自動で同じ活動が表示されるとは限りません。
案件、会社、相手の窓口など、どこから確認する運用にするかを決めます。表示されないときは、関連先と閲覧権限、関連一覧の設定を確認しましょう。

案件の「次のステップ」に対応内容を書くだけで、予定やタスクが必ず作られるわけではありません。日時や期限を持つ仕事は、活動として登録するルールをそろえておきます。

予定 タスクを登録する基本手順

カレンダーや関連するレコードの活動欄などから、予定・タスクを作成します。利用できる入口やボタン名は、画面と権限によって異なります。

1. **予定かタスクかを選ぶ**

時間を確保する打ち合わせは予定、期限までに終える資料準備はタスク、というように仕事の性質で選びます。

2. **件名と日時・期限を設定する**

何をするかがわかる件名にし、開始・終了や期限を確認します。相手との約束や社内の締め切りに合わせて設定します。

3. **担当先と関連先を確認する**

自社で対応する担当先を設定し、会社・案件・リード等の関連先と、必要な顧客担当者を指定します。

4. **確認事項と、必要な設定を入力する**

説明に目的や事前に確認する内容を残します。予定の場所、リマインダー、定例予定の繰り返しなどは、必要性と利用できる項目を確認して設定します。

5. **保存後、確認に使う画面で表示を確かめる**

カレンダーや一覧、関連する案件などから確認します。利用者のタイムゾーンや共有範囲も、実際の利用ユーザーで確認しましょう。

予定の繰り返し設定を変更・削除する場合は、今回だけ、今後の予定、すべての予定など、画面で選ぶ対象範囲を確認します。

対応したら 状態 結果 次の行動を更新する

予定を登録したままにしておくと、実施したのか、延期したのかがわかりません。対応後は状態を更新し、確認した内容と残る仕事を整理します。

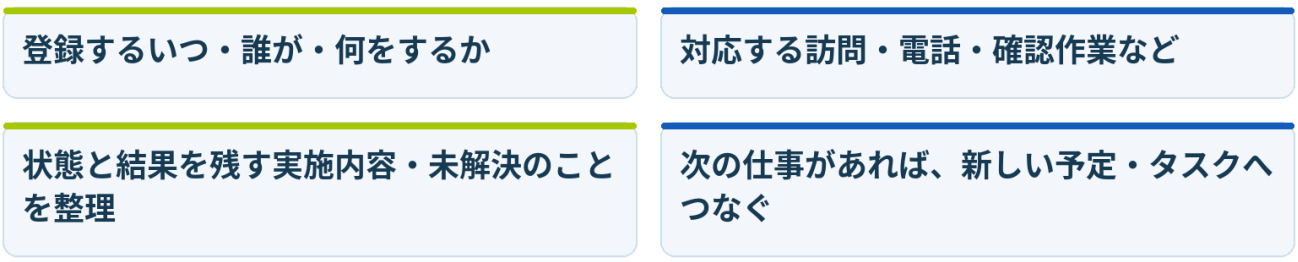


図 9-3 活動を次の対応につなぐ運用の流れ。完了操作だけで、新しい活動が必ず自動作成されるという意味ではありません。

表 9-3 予定とタスクでは、状態の表現が異なります

対象	標準の状態の例	更新するときの考え方
予定	Planned、Held、Not Held	予定している、実施した、実施しなかったことを区別する
タスク	Not Started、Completed、Pending Input、Deferred など	未着手・完了・入力待ち・延期など、実際の作業状況に合わせる

状態名・選択肢は利用環境で確認してください。日本語訳や各状態の運用基準も、チーム内で統一しておきます。

完了したことと 次に残ることを分ける

打ち合わせを実施しても、見積条件の確認が残っていることがあります。打ち合わせは実施済みとして記録し、残る作業は別のタスクとして、担当と期限を持たせます。

案件の進捗も 必要に応じて見直す

活動を完了しただけで、案件の営業ステージや受注予定日も必ず変わるわけではありません。相手の判断や確認結果に応じて、案件側の情報も更新します。

日付が過ぎたことと、対応が終わったことは別です。
日時や期限を過ぎても、実施・完了したことにはなりません。延期した理由や未完了の内容を確認し、必要な状態と次の予定を見直しましょう。

毎日の確認と通知を 運用に組み込む

登録だけで終わらせず、いつ、どの画面から確認するかを決めます。カレンダーでは日時を持つ予定を、一覧では状態や期限を持つタスクなどを、目的に合わせて確認します。

朝 今日の予定と期限を確認

時間が決まった打ち合わせ、期限が近い仕事、未完了の対応を確認します。必要なら担当や順番を調整します。

対応後 結果と次の仕事を整理

状態と確認内容を更新し、新しく発生した仕事を登録します。日々の記録を、翌日の確認につなげます。

リマインダーは 設定と送信条件まで確認する

予定には、事前のメールリマインダーなどの設定があります。画面で設定した内容に加え、メール送信設定や定期実行など、動作に必要な環境が整っているかを確認します。

割り当てや招待の通知と、実施前のリマインダーは目的が異なります。タスクを含むすべての活動で同じ通知が届くと考えず、対象・時刻・受信先を、テスト用の予定などで確認してから使い始めましょう。

共有の範囲と 記録する内容をそろえる

ほかのユーザーの予定を確認できるか、どこまで内容を見られるかは共有設定や権限に従います。自分に見える情報が、全員に見えるとは限りません。顧客対応の引き継ぎに必要な範囲を決め、通常ユーザーで確認します。

また、相手待ち、確認中、延期などを曖昧なままにせず、「誰の何を待っているか」「次にいつ確認するか」を残すと、担当交代時も理解しやすくなります。

よくある質問

活動は 予定 タスクとは別に登録するものですか

本章では、予定やタスクなどをまとめた呼び方として「活動」を使っています。画面上の名称が異なる場合もあるため、何を登録する画面かを確認して使い分けます。

電話は予定とタスクのどちらにしますか

時刻を約束した電話は予定、期限までに連絡する仕事はタスクとして扱う、といった分け方ができます。社内の登録基準をそろえておきましょう。

打ち合わせを実施すれば 自動で完了になりますか

日付が過ぎたり、実際に話したりしただけで状態が必ず更新されるものではありません。実施状態や結果を記録し、残る仕事も整理します。

Next Step や説明欄に書けば 予定が登録されますか

文字の入力だけで、予定・タスクが必ず作成されるわけではありません。日時や担当を持つ対応は、活動として登録するルールにします。

登録した活動が 案件から見つかりません

対象の案件が関連先として指定されているか、閲覧権限があるか、関連一覧や表示条件が合っているかを確認します。会社や相手の名前を件名に書くだけでは、関連付けの代わりにはなりません。

リマインダーが届かないときは 何を確認しますか

対象の予定、通知・リマインダーの設定、メールアドレス、メール送信環境、定期実行などを確認します。通知の種類によって必要な条件が異なります。

担当者を変更すれば 案件やほかの仕事も引き継がれますか

関連するすべての担当先が自動で切り替わると考えず、未完了の予定・タスク、案件の担当先、共有範囲、次の合意事項を確認します。

第 10 章 カレンダーと共有設定

営業活動とコミュニケーション | 利用者向け

関連 第 9 章 第 38 章

本章では、カレンダーの見方から共有設定、Public・Private の意味、見え方の確認までを図解します。

自分の予定と チームの予定を使い分ける

自分の今日の動きを確認する場面と、同僚の日程を確認する場面では、見たい情報が違います。標準では、My Calendar、Shared Calendar、List View という入口が用意されています。



図 10-1 表示の使い分け。共有カレンダーはユーザーの予定（Events）を中心に確認する画面です。タスクを含め、どの情報を表示するかは画面と設定に従います。

たとえば、外出前に自分の今日の予定を見て、同行者との時間調整には共有カレンダーを開きます。完了していない作業や特定顧客への対応を確認したい場合は、一覧も併用しましょう。

日時のある予定と、期限までのタスクを分ける
訪問や会議のように時間を確保する仕事は予定、資料作成のように期限までに行う仕事はタスクとして整理すると、日程調整と作業の確認をつなげやすくなります。

日 週 月の表示と 時刻の前提をそろえる

カレンダーは、目的に合わせて表示期間を変えると読みやすくなります。日表示では当日の時間、週表示では前後の予定、月表示では先の予定の入り方を確認します。標準にはこれらの表示切り替えがあります。

表 10-1 予定を見やすくするための主な確認項目

設定・見方	使う場面	確認すること
日・週・月表示	当日の動き、週単位の日程調整、先の予定の確認	初期表示と、現在見ている期間を確認します。
週の開始曜日・開始時刻	普段の業務時間に合わせて表示	見たい時間帯や週の区切りに合っているかを確認します。
時刻の表示形式	12 時間・24 時間表示等をそろえる	午前・午後を取り違えないようにします。
予定の既定値	通話・会議等の作成を進めやすくする	既定の種類・状態・所要時間。保存時の実際の日時も確認します。
完了した予定の表示	これからの予定に集中する、過去の対応を確認する	完了済みを非表示にしていないかを確認します。
タイムゾーン	利用者間で日時の意味をそろえる	個人設定等のタイムゾーンと、表示される開始・終了時刻を確認します。

カレンダー設定の画面・表示処理・時刻変換の実装を参照しています。タイムゾーン等は個人設定側で確認する項目もあります。表示される設定項目は環境により異なります。

特に、別の地域にいるメンバーと使う場合は、同じ予定がそれぞれ何時に見えるかを確認します。日付だけでなく、開始・終了の時刻と表示形式も合わせて見直しましょう。

共有は 共有先 表示対象 公開範囲 を分ける

同僚の予定を見るには、持ち主が共有する設定と、見る側が表示する設定の両方を確認します。さらに、個々の予定には Public・Private の公開範囲があります。



図 10-2 予定が見えるまでの設定を整理した模式図。管理者等の権限による扱いも含め、実際の利用者で確認します。

カレンダー自体の共有先を設定する

標準のカレンダー設定には、Private、Public、Selected Users の選択があります。ここでの Public は、CRM 内のユーザーとの共有に関する設定です。Web へ一般公開する設定として扱うものではありません。

表 10-2 カレンダーの共有設定の考え方

設定	基本の意味	確認すること
Private	一般ユーザーへのカレンダー共有を制限する	管理者等の権限による扱いは別に確認します。
Public	CRM 内の他のユーザーが、自分のカレンダーを表示対象にできる共有方式	個々の予定の公開範囲と、相手からの見え方を確認します。
Selected Users	選択したユーザーへカレンダーを共有する	共有先の選択と、見る側の追加・表示設定を確認します。

見る側は 表示する相手と色を選ぶ

共有カレンダーでは、表示できるユーザー等を追加し、表示のオン・オフや色を使って見分けられます。表示する人数が多いときは、日程調整に必要な相手に絞ると確認しやすくなります。

共有の向きも確認する
佐藤さんが鈴木さんへ共有したからといって、鈴木さんのカレンダーも佐藤さんへ自動で共有されるとは限りません。互いの予定を見たい場合は、双方の設定を確認します。

予定の Public Private は 見える内容に関わる

カレンダーを共有していても、個々の予定で公開範囲を設定できます。予定の Visibility にある Public・Private と、カレンダー全体の共有方式を、別の設定として確認しましょう。

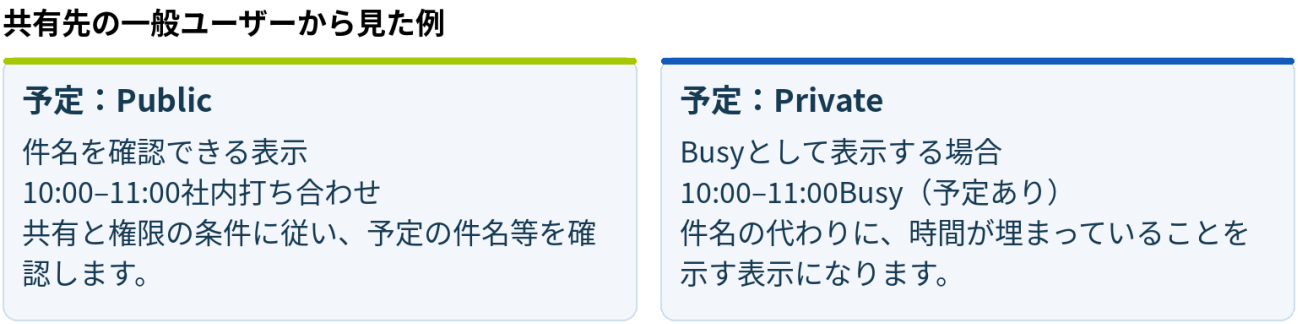


図 10-3 共有済みの相手の予定について、Public と Private の見え方を比較した模式図。本人・管理者・全件閲覧権限・所有グループ等による例外を含まない一般的な表示例です。

参照した OSS の共有カレンダー処理では、他のユーザーの Private 予定を一般ユーザーが見る場合、条件に応じて件名を Busy へ置き換えます。一方、本人、管理者、全件閲覧に相当する権限、所有グループとの関係等では、同じ表示制限にならない場合があります。

Private を、すべての利用者からの完全な非表示と考えない
予定の公開範囲と、管理者・ロール・権限等の扱いを合わせて確認します。実際に共有する相手のアカウントで、件名・詳細・時刻がどう見えるかを確かめましょう。

担当者 招待先 共有先は 役割が違う

社内の担当者は、その予定を管理する人です。招待は、予定への参加を案内するための設定です。カレンダー共有は、予定を確認する相手の設定です。誰が管理し、誰が参加し、誰が見るかを分けて考えると、設定を選びやすくなります。

また、予定が見えることと、日時や内容を変更できることは別です。編集・削除を含む操作は、実際の権限と画面の操作範囲で確認してください。

例 同僚と予定を確認できるようにする

佐藤さんと鈴木さんが、打ち合わせの候補時間を探す例です。最初は一件のテスト予定で、共有する側と見る側の設定を確かめましょう。

1. **共有する目的と相手を決める**

営業同行の調整、チーム会議の候補確認など、必要な範囲を整理します。時間だけを確認できればよいか、件名・詳細も必要かを決めます。

2. **佐藤さん側で、カレンダー共有を設定する**

Calendar Settings の共有欄で、目的に合う方式を選びます。Selected Users を使う例なら、共有先に鈴木さんを指定して保存します。

3. **予定の日時と公開範囲を確認する**

テスト予定を作り、担当者、開始・終了日時、Visibility 等を確認します。Public と Private の見え方を比べられるようにすると、運用の確認がしやすくなります。

4. **鈴木さん側で、共有カレンダーへ追加・表示する**

Shared Calendar で、表示可能な佐藤さんを追加し、表示を有効にします。期間と色を確認し、テスト予定がどのように出るかを見ます。

5. **詳細と操作範囲を確かめ、運用をそろえる**

件名・Busy 表示・詳細の閲覧、日時変更等の操作範囲を確認します。互いに共有する場合は、逆向きの設定も試します。

空いて見える時間も、最後は相手に確認する
未登録の予定、非表示の対象、移動時間等は、カレンダー上の空白だけでは判断できません。共有カレンダーを候補探しに使い、確定した日時を予定へ反映しましょう。

予定が見えないときは 順番に確認する

予定が表示されないときは、共有設定だけが原因とは限りません。表示期間、対象ユーザー、完了済みの扱い、担当や公開範囲を分けて確認します。

表 10-3 カレンダーの見え方を確認する順番

確認すること	見直すポイント
期間と時刻	表示している日・週・月と、予定の開始・終了日時が合っているか。タイムゾーンも確認。
表示する対象	自分・同僚・グループ・予定の種類等、必要な対象が表示されているか。
共有する側の設定	共有方式と共有先ユーザーが正しいか。片方向だけの共有になっていないか。
見る側の設定	相手を共有カレンダーに追加し、表示を有効にしているか。
担当と公開範囲	予定の担当者、Public・Private、参加関係等を確認する。Busy は未登録とは別の表示。
状態と非表示設定	完了した予定を非表示にしていないか。予定が削除・変更されていないか。
利用者の権限	一般ユーザーと管理者の見え方を分け、実際に使うアカウントで確認する。

登録後も 日時と状態を更新する

日程が変わったら開始・終了日時を更新し、実施後は状態と結果を残します。繰り返し予定を変更するときは、一件だけか、以後の予定か、すべてかなど、画面で指定する変更範囲も確認しましょう。

カレンダーの共有を整えても、登録や更新が止まると、チームの予定は実態から離れます。予定の登録担当、変更時の連絡方法、実施後の更新タイミングまで合わせて決めると、使い続けやすくなります。

カレンダーと共有設定で よくある疑問

Public にすると インターネット上へ一般公開されますか

ここで説明する Public は、CRM 内のユーザーとの共有・予定の公開範囲に関する設定です。外部公開用の Web カレンダーとして案内するものではありません。外部連携や公開機能を使っている環境では、その設定も別に確認します。

Private の予定は 管理者にも見えませんか

すべての利用者から件名・内容を隠す設定とは考えないことが大切です。参照した実装では、管理者や全件閲覧権限、所有グループ等との関係で、Busy 表示にならない場合があります。相手の実際の権限で確認してください。

共有したのに 相手に予定が見えません

共有先の指定に加え、相手側での追加・表示、表示期間、予定の担当者、完了済みの非表示設定等を確認します。共有する側と見る側を分けて、テスト予定で照合すると確認しやすくなります。

同僚の予定が見えれば 変更もできますか

表示できることと、編集・削除できることは別です。予定の所有者や権限等の条件に従うため、利用者のアカウントで操作範囲を確認します。代理で変更する業務がある場合は、必要な運用と権限を整理します。

共有カレンダーで チームのタスクもすべて見られますか

共有カレンダーはユーザーの予定（Events）を中心に表示する仕組みです。タスクの期限や未完了作業は、表示対象を確認し、一覧やフィルター等も併用して管理します。予定とタスクを同じ表示範囲だと考えずに確認しましょう。

Google カレンダー等への同期も 共有設定だけで完了しますか

CRM 内のカレンダー共有と、外部サービスとの同期は別の設定です。利用する連携手段、対象アカウント、同期する予定の範囲と方向、実際の動作を確認します。

チームで使い始めるとき 最初に何を決めますか

誰が予定を登録するか、誰へ共有するか、件名・詳細をどこまで見せるか、日程変更時に誰が更新するかを決めましょう。少人数で Public・Private の見え方を試してから、利用範囲を広げるのがおすすめです。

第 11 章 メール機能の基本

営業活動とコミュニケーション | 利用者向け

関連 第 12 章 第 33 章 第 34 章

本章では、一人の顧客担当者へのメールを例に、送信・受信・履歴の確認と、次の対応につなげる基本を図解します。

送る 受信箱を見る 自動処理する を分ける

メールに関係する機能は、同じ役割ではありません。まずは CRM から一通送ることと、受信メールを顧客へ関連付けて残すことから始めると、仕組みを理解しやすくなります。



図 11-1 標準機能・同梱モジュールの役割。Mail Converter の自動処理は別途設定が必要です。メールをすべて自動保存する図ではありません。

たとえば、顧客担当者へ導入日程を案内するなら CRM からメールを作成します。お客様からの返信を CRM に残す場合は、Mail Manager で対象を開き、正しい顧客レコードへ関連付ける方法があります。

普段のメールソフトとの同期は、別に確認する
CRM の送信機能を設定しただけで、Outlook 等で送ったメールや返信が、すべて CRM へ保存されるとは限りません。どの経路のメールを、どの方法で残すかを決めましょう。

送信と受信の設定を 先に確かめる

CRM からメールを送るには送信環境が必要です。Mail Manager で受信箱を扱う場合は、別にメールボックスの接続設定を行います。

表 11-1 メールを使い始める前の確認事項

確認するもの	何のためか	確認すること
送信サーバー	CRM からメールを送る	Outgoing Server 等の送信設定、メールサービスに合う接続・認証方式、実際のテスト送信。
受信メールボックス	Mail Manager で受信箱を確認する	IMAP 接続先、アカウント、対象フォルダ、利用環境で対応する認証方法。
送信元・返信先	お客様から見た連絡先をそろえる	実際の From・Reply-To・表示名、返信が届く先をテストで確認。
顧客のメール項目	正しい宛先・レコードを選ぶ	連絡先のメールアドレス、同じアドレスの重複、担当者や所属。
モジュール・権限	送信・関連付け・閲覧を行う	メール機能等の有効状態と、利用者が使える操作・履歴の閲覧範囲。
テンプレート・添付	定型文や資料を使う	機能の有効状態、利用できる文書、ファイル容量、表示内容。

送信サーバー、メール作成・送信、Mail Manager のメールボックス接続に関する公開実装を参照しています。個々のメールサービスとの接続可否は、導入構成とサービス側の条件に合わせて確認してください。

最初はテスト用の宛先で、送信元・件名・本文・添付の表示と、返信がどこへ届くかを確認します。送信設定の保存だけでなく、実際の受信まで確かめておくことが大切です。

顧客レコードから作ると 関連を確認しやすい

メールを送るときは、宛先のアドレスだけでなく、**どの顧客レコードとのやり取りか**を確認します。ここでは、青葉製作所の山田さんへ日程を案内する例で整理します。

1. **対象の顧客担当者を開く**

会社・氏名・メールアドレスを確認し、送信操作を開きます。同姓同名や、共用アドレスを使う別の窓口に注意して選びます。

2. **宛先と関連するレコードを確認する**

CRM のレコードを選んで宛先を指定する場合と、アドレスを直接入力する場合があります。選択した顧客と送信先が正しいかを確認します。

3. **件名・本文・必要な添付を用意する**

「導入日程のご相談」など、用件がわかる件名にします。テンプレートを使う場合も、宛名・日付・案内内容を見直します。

4. **送信元・宛先・CC・BCC を見直して送信する**

誰に何を送るか、添付資料が今回の内容と合っているかを確認します。下書きで保存した場合は、送信とは別の状態として扱います。

5. **送信結果と、CRM に残ったメールを確認する**

送信結果の表示と、対象レコードの関連メール等を確認します。送信処理の結果と、相手の受信・閲覧・返信は分けて確認します。

標準の作成・保存処理では、選択した宛先レコードの情報を使ってメールの関連を保存します。アドレスを直接入力しただけで、意図した顧客へ必ず関連付くとは考えず、保存先を確かめましょう。

「どこから履歴を開くか」をチームでそろえる
顧客担当者へ関連付けたメールが、関連する顧客企業や案件へも同じように表示されるとは限りません。担当者の画面を見るのか、別の関連を使うのかを決めておくと、引き継ぎやすくなります。

受信メールは 正しい顧客へ関連付けて残す

Mail Manager は、設定したメールボックスを CRM 内で扱うための同梱モジュールです。受信メールを表示することと、CRM のメールレコードとして保存・関連付けすることを分けて確認します。



図 11-2 Mail Manager の関連付け機能を使う例。同梱の実装には、メールと添付を保存し、指定した CRM レコードへ関連付ける処理があります。操作名や関連先の選択肢は環境に従います。

返信メールを開いたら、送信者のアドレスだけでなく、会社・氏名・過去のやり取りも確認して関連先を選びます。同じメールアドレスを複数のレコードに登録しているときは、特に対象を確かめましょう。

保存後は、顧客レコード側から件名・送受信者・本文・必要な添付を確認します。関連付けのつもりで別のレコードを新規作成していないかも見直すと、重複を増やしにくくなります。

受信を自動処理したい場合

Mail Converter には、受信条件に応じて問い合わせ等を作成したり、顧客へメールを関連付けたりするアクションがあります。使う受信箱・条件・処理内容・実行環境を別途設定し、テストメールで結果を確認します。手動の保存ルールを先にそろえておくと、自動化する対象も決めやすくなります。

テンプレートと添付は 内容をそろえるために使う

よく送る案内文は、メールテンプレートを使うと作成の負担を減らせます。テンプレート機能が有効な環境では、選択した定型文や項目の差し込みを利用できます。

表 11-2 メールの内容を確認するときのポイント

使うもの	役立つ場面	確認すること
メールテンプレート	日程案内、受付連絡、資料送付等の定型文	今回の用件・日付・連絡先と合っているか。
項目の差し込み	氏名や顧客情報等を本文へ反映	宛先レコードの種類と差し込み項目が対応しているか。空欄や未置換がないか。
添付ファイル・CRM 文書	案内資料や手順書を送付	対象・版・容量・ファイル名が正しいか。受信側でも開けるか。
署名・送信元	担当や返信先を伝える	実際に表示される名前・連絡先・返信先を確認する。

特に、リード向けの差し込みと顧客担当者向けの差し込みを混ぜると、値が置き換わらないことがあります。テンプレートを選んだ後も、表示内容とテスト送信で確認しましょう。

テンプレートを選んでも、宛先の確認は残る
定型文が正しくても、顧客や添付資料が違えば意図した連絡になりません。「誰へ・どの用件で・何を添付するか」を送信前に確かめます。

メール履歴と 次にすることをつなぐ

メールは「何を伝えたか・どんな返答があったか」の記録です。「いつまでに、誰が何をするか」は、予定やタスクにも残すと、日々の確認につながります。

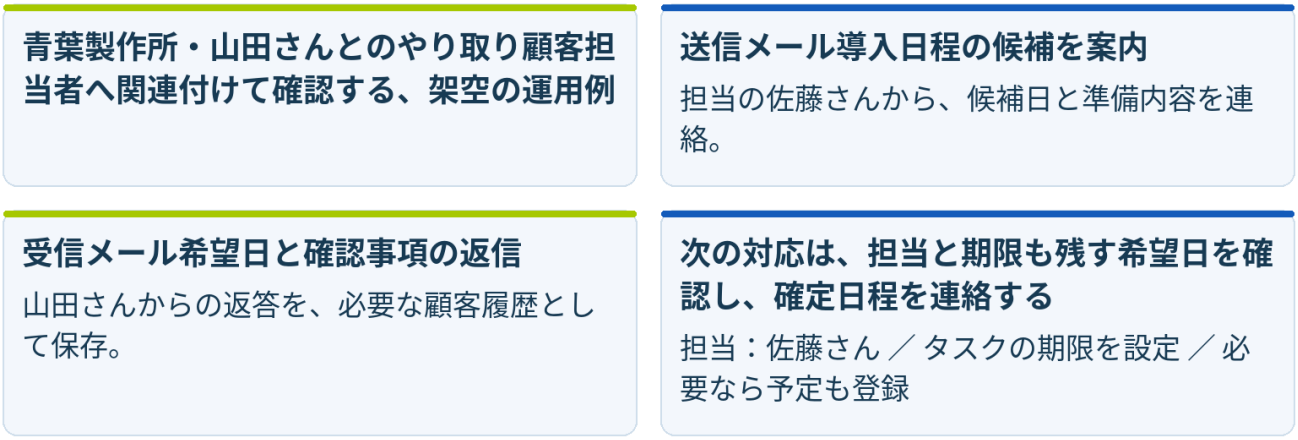


図 11-3 メールの内容から、次の仕事へつなぐ例です。保存したメールからタスクや予定が自動作成されることを示すものではありません。

メールが見えない 届かないときの確認

表 11-3 送受信と履歴を分けて確認する

状況	確認すること
CRM から送れない	送信サーバー、認証・接続方法、送信元、宛先、エラー表示、添付容量等。
送信したが相手に届かない	実際の宛先と送信結果、受信側の迷惑メール等。必要に応じてメール管理者と配信状況を確認。
Mail Manager で受信箱が見えない	受信アカウント・接続設定・対象フォルダ・認証方法。送信設定とは別に確認。
受信箱にはあるが、顧客履歴にない	CRM へ保存・関連付けしたか、選んだ顧客レコードが正しいか。
別の担当者から見えない	利用者の閲覧権限、関連先、メール機能と顧客データの表示範囲。
返信待ちのまま止まる	再確認する担当と期限が決まっているか。タスクや予定を残しているか。

チームで使う場合は、どのメールを CRM へ残すか、どのレコードへ関連付けるか、誰が確認するかをそろえます。共有先の利用者アカウントで、実際に履歴を開けるかも確認しましょう。

メール機能で よくある疑問

メールアドレスを登録すれば すぐ送信できますか

顧客のアドレス登録とは別に、CRM の送信環境が必要です。Outgoing Server 等の設定と、利用者が使える操作を確認し、テスト用の宛先で実際の送信・受信を確かめます。

送信設定をすると 受信メールも取り込まれますか

送信と受信は別の設定です。受信箱を扱う場合は Mail Manager 等の接続を確認し、CRM の履歴として残すには保存・関連付けの方法も決めます。

Outlook 等で送ったメールも 自動で CRM に残りますか

この基本設定だけで、普段のメールソフトの送受信がすべて CRM へ保存されるとは限りません。使う連携手段、対象フォルダ、保存・関連付けの仕組みを確認します。

宛先を直接入力すれば 顧客履歴にも残りますか

アドレスの指定と顧客レコードの関連付けは、分けて確認します。CRM の宛先レコードを選ぶ方法を使い、保存後に意図した顧客の関連メールから開けるかを確かめましょう。

顧客担当者に保存したメールは 会社や案件にも表示されますか

顧客担当者・顧客企業・案件の関連があるだけで、メール履歴もすべて同じように表示されるとは限りません。メール自体の関連先と、利用している画面の表示範囲を確認します。

どのメールサービスでも 同じ方法で接続できますか

認証方式や接続条件は、メールサービスと導入環境によって異なります。利用するアカウントで対応する方法を確認してください。特定サービスの古い接続手順をそのまま当てはめないようにします。

メールを残すだけで 対応漏れを防げますか

メール履歴は経緯の確認に役立ちますが、次に行う作業の担当と期限も必要です。返信や確認が必要なものは、予定・タスク等と組み合わせて管理します。

第 12 章 メールテンプレート

営業活動とコミュニケーション | 利用者向け

関連 第 11 章 第 31 章

Vtiger CRM OSS の**メールテンプレート**は、繰り返し使う件名や本文を保存し、メール作成時に呼び出す機能です。定型文を用意し、顧客情報を差し込み、今回の用件を加える。そんな使い方で、連絡の手間を減らせます。

メールテンプレートでできること

メールテンプレートは、よく使う**件名と本文のひな形**です。資料の送付案内や面談後のお礼など、用途ごとに用意しておくと、伝える内容を揃えやすくなります。

ただし、すべての文章を固定する必要はありません。「共通の文面」「CRM から差し込む情報」「送信時に調整する内容」に分けて考えると、相手に合わせた連絡を作れます。

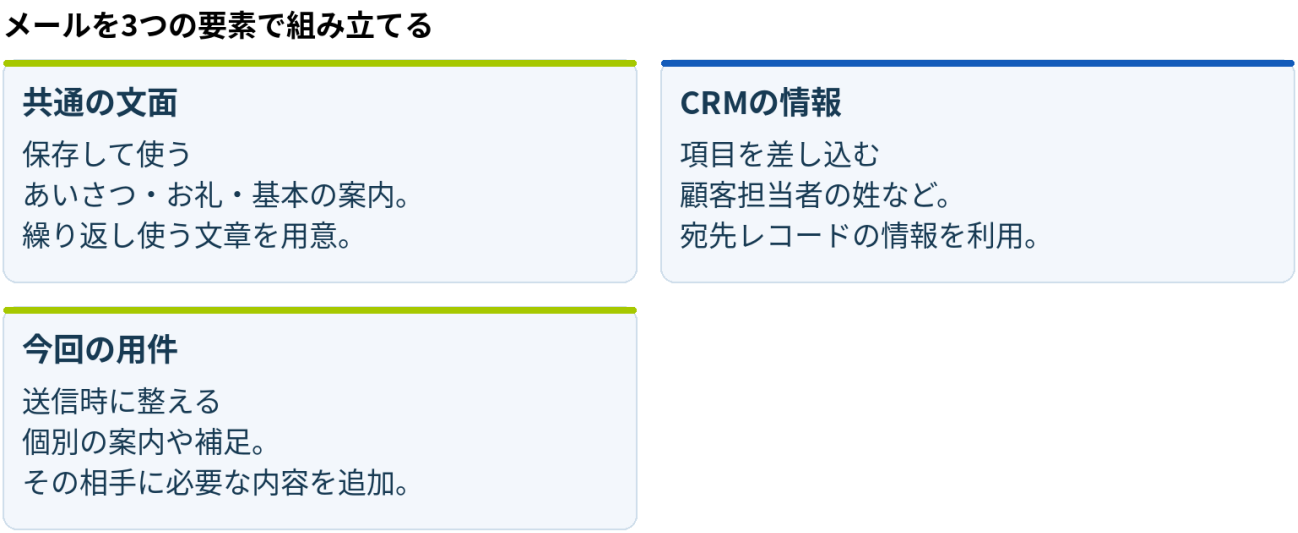


図 12-1 色に加えてラベルでも区別しています。テンプレートはメール作成の出発点。宛先と今回の内容を確認してから送信します。

文面の保存と、自動送信は別の設定です。
テンプレートを作っただけで、決まった日時や条件でメールが送られるわけではありません。通知を自動化する場合は、ワークフローなどの実行条件・送信処理を別途確認します。

登録する情報を整理する

作成前に「誰に、どんな場面で使うか」を決めます。特に、**テンプレート名は社内で探すための名前、件名は相手に届くメールの見出し**という違いを押さえましょう。

表 12-1 メールテンプレートの主な設定内容

項目	役割	入力・確認の例
テンプレート名	使いたい文面を選ぶための名前	顧客担当者／資料送付／基本
説明	用途や使う場面を記録	依頼された資料を送る際に使用。資料名と添付は送信時に確認。
対象モジュール	差し込み項目を選ぶ対象	顧客担当者（Contacts）、リード（Leads）など
件名	受信者が読むメールの見出し	ご依頼資料の送付について
本文	繰り返し使う文章や書式	あいさつ、用件、締めの文章。必要に応じて項目を挿入。

対象モジュールは、差し込みに使う情報と関係します。「顧客担当者に送る文面」と「リードに送る文面」は、似た内容でも分けて準備すると、選び間違いを減らせます。

名前の区切り方や説明文のルールは、運用例です。標準に専用の用途分類・承認欄・改訂管理欄があるという意味ではありません。

テンプレートを作成する

最初は、使用頻度が高く、内容が変わりにくい連絡を一つ選びましょう。「資料送付のご案内」などから始めると、作成後の確認もしやすくなります。

1. **メールテンプレートを開く**

「Email Templates」などのメニューから、テンプレートの一覧と作成画面を開きます。見つからない場合は、管理者に同梱モジュールの有効状態を確認します。

2. **名前と説明を入力する**

一覧で用途が伝わる名前を付けます。説明には、使う場面と、送信時に確認する内容を書いておくと便利です。

3. **対象モジュールを選ぶ**

顧客担当者向けなら Contacts、リード向けなら Leads など、用途に合わせて選びます。差し込みたい情報は、画面の項目選択から挿入します。

4. **件名と本文を作る**

相手に用件が伝わる件名と、簡潔な本文を用意します。本文のリッチテキスト編集で装飾できますが、段落や強調を中心に、読みやすく整えましょう。

5. **保存し、プレビューを確認する**

文章、改行、強調などを確認します。今回の用件を書き足す場所が、使う人にわかるかも見直します。

6. **確認用レコードでテスト送信する**

管理できる確認用アドレスを登録した宛先レコードを使い、受信した件名・本文・差し込み結果を確認します。入力値が空の場合も試してから、日常業務に使います。

プレビューとテスト送信では、確認する点が異なります。
プレビューでは見た目や文章を確認し、実際の宛先レコードを使ったテスト送信では差し込み結果と受信側の表示を確認します。作成画面の表示だけで判断しないようにしましょう。

差し込み項目を使う

差し込み項目は、顧客担当者の姓など、CRM に登録した値をメールに反映するために使います。標準の作成画面では、**件名・本文それぞれに、項目選択から差し込み用の記述を挿入**できます。

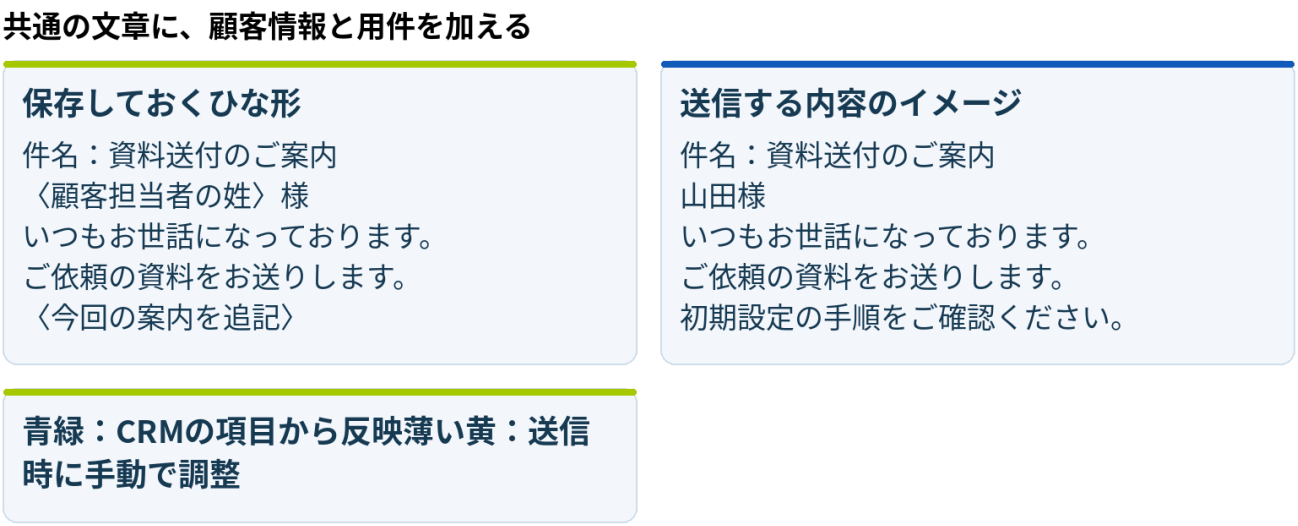


図 12-2 人物・文章は架空の例です。〈〉は説明用の表記で、入力する差し込み構文ではありません。実際は画面の項目選択で挿入します。右側は送信内容のイメージで、編集画面で常に値が展開されることを示すものではありません。追記用の仮文は、送信前に置き換えます。

宛先の種類と 項目の対象を合わせる

同じ「姓」でも、顧客担当者とリードでは差し込みの対象が異なります。顧客担当者向けの項目を入れた文面を、そのままリードに使っても、意図した値に置き換わらない場合があります。

また、アドレスを文字で直接入力することと、CRM の宛先レコードを選ぶことは同じではありません。差し込みを使う場合は、**対象モジュールに合うレコードを宛先として選び、その情報で置き換わるか**を確認します。

空欄と 書き換えた差し込み記述に気を付ける

元の項目が空欄なら、期待した呼びかけにならないことがあります。「姓が空なら別の文章を自動表示する」といった動作を前提にせず、入力ルールとテストで確認しましょう。差し込み用の記述は手作業で書き換えず、必要に応じて項目選択から入れ直します。

メール作成時に呼び出す

用意したテンプレートは、メール作成画面のテンプレート選択から呼び出します。文章を選んだ後、相手と今回の用件に合わせて整えます。

1. **CRM の宛先レコードを選ぶ**

送信先の顧客担当者・リードなどを選び、メールアドレスが正しいか確認します。差し込み対象となるレコードも、ここで意識します。

2. **用途と対象が合うテンプレートを選ぶ**

名前だけで判断せず、資料送付・お礼などの用途と、顧客担当者向け・リード向けの違いを確認します。

3. **今回の内容と添付資料を整える**

用件、日付、URL、担当者名などを見直します。添付ファイルは、今回送る正しい資料を別途確認・追加します。文面を選べば添付も一式揃う、とは考えないようにしましょう。

4. **宛先・件名・本文を確認して送信する**

送信元、To・Cc・Bcc、本文の仮文や古い情報、添付の有無を確認します。新しい文面や差し込みを変更した文面は、先にテスト送信しておきます。

表 12-2 うまく反映されないときの確認先

気になる状態	確認すること
名前が差し込まれない	宛先のモジュールと、差し込み項目の対象が合っているか。CRM の宛先レコードを選んでいるか。
呼びかけの一部が空になる	元レコードの該当項目に値が入っているか。入力がないケースでも文章が成立するか。
記述がそのまま残る	項目選択から挿入した記述を崩していないか。受信メールでも確認したか。
受信時に見た目が変わる	改行・装飾・画像などを、実際に使う受信環境で確認したか。複雑な書式を減らせないか。

送信後は、意図した顧客の履歴から確認できるかも見ておきます。文面を効率よく作ることと、やり取りを適切な顧客に残すことを合わせて整えると、引き継ぎに役立ちます。

チームで使いやすく整える

テンプレートが増えすぎると、「どれが今の文面か」を探す時間が増えます。まずはよく使う連絡を絞り、名前と見直しの担当を決めましょう。

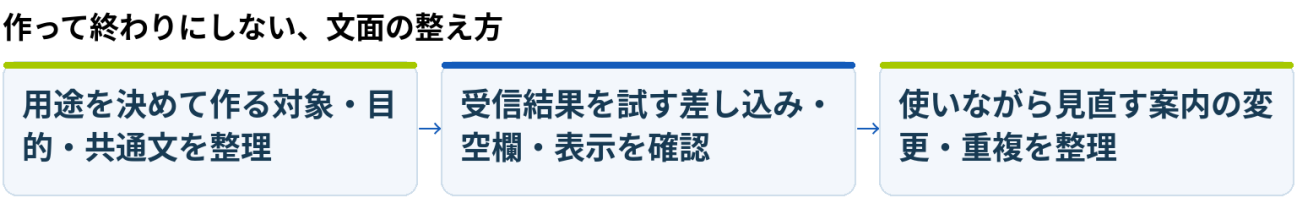


図 12-3 確認担当を決める、説明に更新日を書く、といった方法は社内の運用例です。標準機能に承認フローや版管理を追加する図ではありません。

表 12-3 少人数でも決めておきたい運用ルール

決めること	例
名前の付け方	「対象／用途／補足」で揃え、似たテンプレートを区別する。
見直しの担当	サービス案内や担当窓口が変わったときに、誰が本文を確認するか決める。
使う前の確認	新規作成・変更時にテストし、差し込み・添付・個別追記の確認点を共有する。
古い文面の整理	他の通知設定等で使っていないか確認し、不要な重複や古い案内を整理する。

業務用の文面は、新しいテンプレートとして作成します。
標準にはポータルのログイン案内など、特定用途のシステムテンプレートもあります。用途を確認せず、営業用の案内などに流用しないようにしましょう。

よくある質問

テンプレート名は そのままメールの件名になりますか

別の項目です。テンプレート名は社内で選ぶための名前、件名は実際のメールに使う見出しです。作成時にそれぞれ設定します。

顧客担当者向けのテンプレートをリードにも使えますか

文章を流用する場合でも、差し込み項目の対象が合うか確認します。顧客担当者向けの項目が、そのままリードでも置き換わるとは限りません。対象ごとに整えてテストしましょう。

元の項目が空欄でも 自動で自然な文章になりますか

自動的な代替文の表示を前提にはできません。必要な情報を入力するルールを決め、空欄の場合もテストし、送信前に本文を確認します。

資料もテンプレートと一緒に自動添付できますか

本章では、件名と本文を再利用する標準機能を扱っています。テンプレートを選べば必要な添付がすべて追加される、とは案内していません。今回送るファイルの内容・版・添付状態を別途確認します。

テンプレートを作れば 定期的にメールを送れますか

テンプレートの保存だけでは、定期送信や条件付きの自動送信にはなりません。ワークフローなどで、実行条件と送信処理、利用環境の設定を別途確認します。

文面を直すと 以前のメールや設定にも反映されますか

すでに相手へ送ったメールの内容は変わりません。作成済みの下書きや、ワークフロー側のメール文面などへ変更が反映されるかは、個別に確認します。自動的な一括更新は前提にしないようにしましょう。

メールテンプレートのメニューが見つかりません

同梱 EmailTemplates モジュールの有効状態と、利用中の画面・メニュー構成を管理者に確認します。クラウド版の説明にあるデザイン機能などが、OSS 版にも同じ形で備わるとは限りません。

第 13 章 キャンペーン管理

営業活動とコミュニケーション | 利用者向け

関連 第 5 章 第 8 章 第 11 章

Vtiger CRM OSS の**キャンペーン管理**は、展示会や販促活動を一つの施策として登録し、関連するリード・顧客・案件を整理する機能です。施策の概要、対象、進捗、予算や実績をまとめ、実施後のフォローと振り返りに役立てます。

キャンペーン管理の役割

キャンペーンは、展示会への出展、セミナーの開催、ダイレクトメールの送付など、**目的を持って行う販促活動のまとまり**です。「春の展示会」「既存顧客向け製品説明会」のように、振り返りたい単位で登録します。

顧客情報や商談そのものとは役割が異なります。キャンペーンには施策の情報、リードや顧客には相手の情報、案件には具体的な商談の進捗を残します。

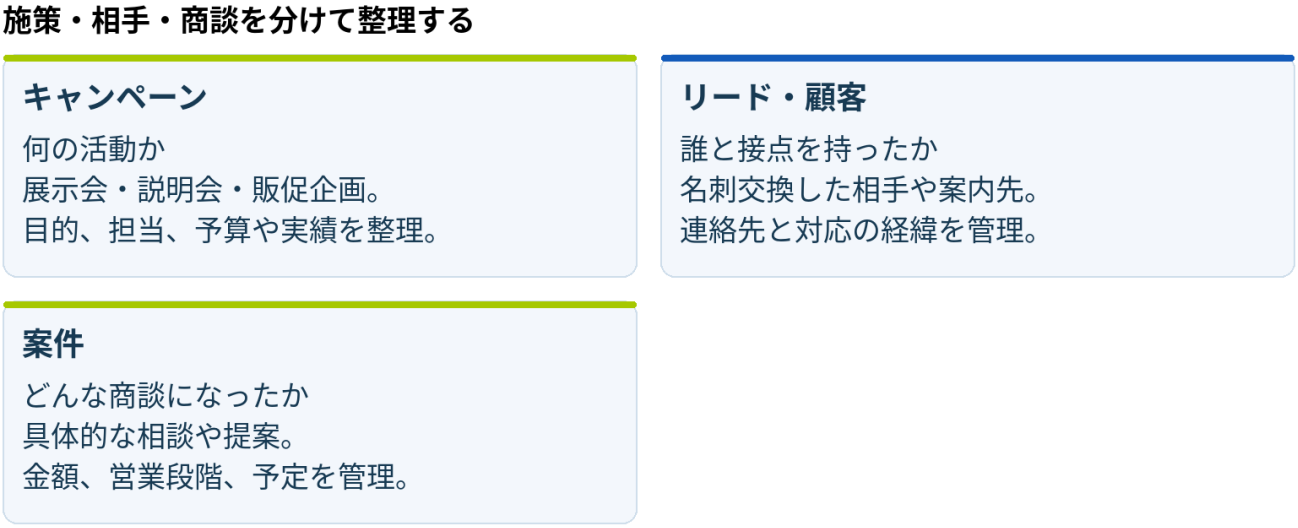


図 13-1 キャンペーンに相手を関連付けることと、案件を作ることは別の操作です。接点の段階と商談の段階を分けると、状況を整理しやすくなります。

まずは施策の情報と、対象とのつながりを整えます。
キャンペーンを登録しただけで、メールの一斉配信、開封・クリック計測、申込受付、成果の自動判定まで完了するわけではありません。必要な送信機能や計測・連携は、それぞれ確認します。

登録する情報を整理する

最初からすべての項目を埋めようとせず、「何の施策か」「誰が担当するか」「いつまで追うか」を決めましょう。予算や実績の項目は、自社で数字の意味を揃えて使います。

表 13-1 キャンペーンの主な登録内容

項目	使い方	入力・確認の例
キャンペーン名	施策を識別する名前	2026 年春／製造業向け展示会
種類・ステータス	施策の種類と全体の進捗	実際の選択肢から選ぶ。計画中・完了などを使い分ける。
担当者	施策を管理する担当	企画や実施後の状況を確認する責任者を決める。
終了予定日	施策を管理する期限の目安	会期終了日とフォロー終了日が異なる場合は、何を基準にするか決める。
対象層・対象規模	想定する相手と規模	製造業の生産管理担当者、案内対象 100 名など。
予算費用・実費用	費用の予定と実績	出展料・制作費など、含める範囲を揃える。
期待収益・予想／実績の件数	成果の目安と実績を記録	反応件数、販売件数などの定義と、集計する時点を決める。
説明	項目だけでは伝わらない背景	開催場所、会期、目的、対象、フォロー方針を記録する。

標準には Expected Revenue、Budget Cost、Actual Cost、Expected/Actual Response Count、Expected/Actual Sales Count、Expected/Actual ROI 等の項目があります。翻訳名や表示状態は環境により異なります。項目があることと、数字が自動で計算・更新されることは分けて確認します。

キャンペーンを作成する

初めて使う場合は、一つの展示会や販促企画を例にして、登録から関連付け、振り返りまで試してみましょう。

1. **管理する施策の単位を決める**

展示会ごと、セミナーごとなど、後から比較したい単位で分けます。一つのレコードに異なる目的の活動を詰め込まないようにします。

2. **キャンペーンの作成画面を開く**

「Campaigns」などのメニューから新規作成します。見つからない場合は、モジュールの有効状態や利用者の権限を管理者に確認します。

3. **名前・種類・担当・期限を入力する**

後で検索しやすい名前を付け、担当とステータスを設定します。会期や目的などは、説明にも残しておきます。

4. **対象と、予算・期待値を整理する**

誰に向けた施策か、どれくらいの反応を見込むかを記録します。数字は、何を数えるかが決まった項目から使いましょう。

5. **保存し、関連情報を確認する**

保存後の詳細画面で、関連するリード・顧客・案件を確認します。準備中の段階でも、既存の案内先から整理を始められます。

「対象層」と「実際の対象者」は分けて考えます。
「製造業の生産管理担当者」と入力するだけで、条件に合う顧客が自動で登録されるわけではありません。実際の対象レコードは、関連情報から選択・関連付けします。

リード 顧客 案件を関連付ける

キャンペーンの詳細画面では、リード、顧客担当者、顧客企業、案件とのつながりを確認できます。既存のレコードを選択できる関連一覧では、**同じ相手を新しく作り直さず、登録済みの情報を活用**します。

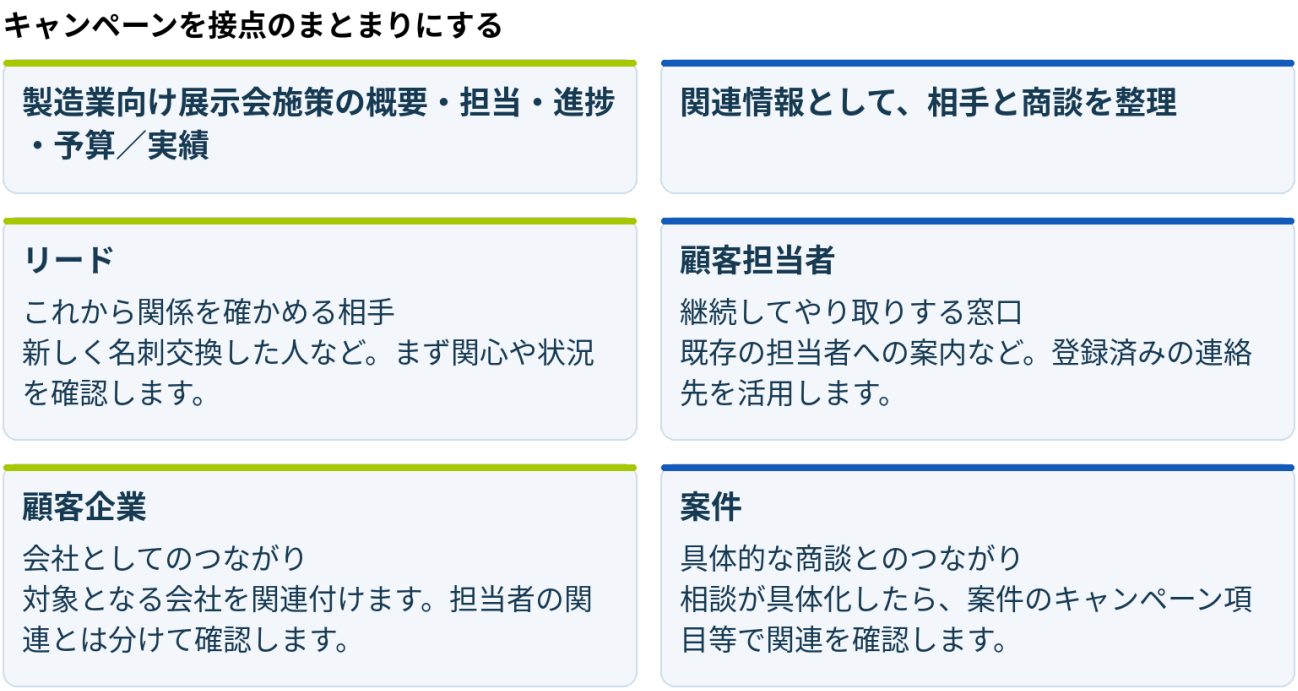


図 13-2 関連先は、それぞれ確認・登録します。顧客担当者を選べば、その会社や案件も一律に自動追加される、という図ではありません。

既存の相手かを先に確認する

展示会の名刺を登録する前に、会社名・氏名・メールアドレスなどで既存データを探します。同じ相手の重複登録を減らすと、過去のやり取りを確認しやすくなります。

案件との関係は 案件側でも確認する

標準の案件には、キャンペーンを参照する項目があります。展示会から具体的な相談になった場合は、その関係を記録しておきます。案件を作成しただけで、必ず意図したキャンペーンに結び付くとは考えないようにしましょう。

複数の施策に接点がある顧客や、複数の施策が影響した商談もあります。標準の案件のキャンペーン参照は単一の項目です。複数施策への売上配分などを行いたい場合は、別途、管理方法を検討します。

展示会後のフォローにつなげる

展示会が終わっても、顧客への対応は続きます。ここで区別したいのが、**キャンペーン全体のステータスと、関連先ごとの連絡状況**です。

「施策の進捗」と「相手への対応」を分ける

キャンペーン全体

施策はどの段階か
Campaign StatusPlanning ／ Complete など
計画や完了など、施策全体の状態を表します。完了にする基準を、会期終了かフォロー終了かで揃えます。

関連先ごと

相手に連絡できたか
関連一覧のStatus連絡結果を相手ごとに記録
リード・顧客担当者・顧客企業との関連に持つ情報です。案件の営業段階や、出欠そのものとは別です。

図 13-3 標準の関連ステータスには「Contacted – Successful」「Contacted – Unsuccessful」「Contacted – Never Contact Again」等があります。日本語表示や選択肢は実環境で確認し、意味をチームで揃えます。「参加済み」などが標準で用意されていると示す図ではありません。

関連するリード・顧客担当者・顧客企業の一覧では、利用権限やメール設定が整っていれば、対象を選んでメール作成へ進める送信操作も利用できます。お礼や資料送付にはメールテンプレートも活用し、宛先と差し込み内容を確認しましょう。

1. **名刺交換した相手を整理する**

既存データを確認し、新しい相手は必要に応じてリードとして登録します。展示会のキャンペーンとの関連も確認します。

2. **お礼や資料案内を行う**

連絡先と今回の用件を確認してメールや電話で対応します。関連一覧の状況と、顧客側の対応履歴を更新します。

3. **次の対応を予定・タスクに残す**

「資料送付後に電話する」など、担当と期限を決めます。キャンペーン全体の担当と、個々の顧客をフォローする担当を混同しないようにします。

4. **具体的な相談を案件として管理する**

提案や導入相談が具体化したら、顧客情報と案件を整えます。リードを顧客化した後は、引き継ぎ先とキャンペーン・案件の関連を改めて確認します。

相手ごとのステータスを変えるだけで、メール送信や次のタスク作成が自動実行されるとは限りません。自動化する場合は、別途、条件・処理・実行設定を確認します。

予算と実績を振り返る

振り返りでは、件数の大小だけでなく「何を数えたか」「いつまでの数字か」を揃えます。名刺の枚数、反応した人数、商談の件数は、それぞれ異なる数字です。

表 13-2 振り返りの例：同じ基準で予定と実績を比べる

確認する数字	予定・期待値の例	実績の例	揃える基準
費用	予算費用：30 万円	実費用：28 万円	出展料・制作費など、どの費用まで含めるか。
反応件数	予想反応件数：40 件	実反応件数：32 件	例：具体的な資料依頼があった相手。重複を除く。
販売件数	予想販売件数：5 件	実販売件数：3 件	何を成約と数えるか、施策後のどの期間まで追うか。

数値は説明用の架空例です。「反応」の定義などは運用例で、標準機能が自動で判定する条件ではありません。

関連件数を そのまま成果にしない

関連一覧に含まれる件数は、登録・関連付けした対象の数です。その全員が参加・返信・成約したとは限りません。また、一人の相手をリードと顧客担当者の両方で追っている場合などは、二重に数えないようにします。

実績の項目と 自動集計を分けて確認する

キャンペーンの実費用・実反応件数・実販売件数などは、担当者が根拠を確認し、必要に応じて入力・更新する運用を決めます。関連する案件の金額や連絡状況が、そのまますべての実績欄へ自動反映されるとは考えないようにしましょう。

ROI 等を使う場合も、売上と利益のどちらを基準にするか、含める費用は何かを揃えます。レポートで施策別に見たいときは、利用できる関連・項目・集計方法を確認してから設計します。

よくある質問

キャンペーンと案件は どう違いますか

キャンペーンは展示会などの販促施策、案件は具体的な商談です。一つの施策から複数の商談が生まれることもあります。案件のキャンペーン項目等で関連を確認します。

対象層を入力すると 顧客が自動で選ばれますか

対象層の入力は、想定する相手を記録するものです。実際の対象レコードは、関連情報から選択・関連付けします。

キャンペーンに追加すると 新しい顧客が作られますか

既存レコードの選択は、その情報との関連付けです。新規作成とは異なります。まず既存の相手を探し、必要な場合に新しく登録します。

Complete にすれば 顧客への対応も完了になりますか

施策全体の状態と、相手ごとの状況・タスクは別です。フォロー漏れがないかは、関連先の状況や担当・期限を確認します。

メールの開封率やクリック率も自動でわかりますか

本章で扱う標準のキャンペーン管理だけで、配信・開封・クリック等を一式管理できるとは案内していません。利用するメール機能や追加サービス、計測・連携方法を別途確認します。

費用や成約件数 ROI は自動計算されますか

記録項目があることと、自動集計・更新されることは別です。数値の定義と根拠、入力・更新の担当を決め、利用環境の計算・集計動作を確認します。

展示会の申込受付や出欠管理にも使えますか

施策と対象者の整理には活用できますが、申込フォーム、受付、出欠、参加履歴を一式備える専用イベント管理としては説明していません。必要な項目や外部サービスとの連携を整理し、対応方法を検討します。

第 14 章 商品とサービス

商品と販売業務 | 利用者向け

関連 第 15 章 第 16 章 第 25 章

まずは自社の販売内容を整理して、繰り返し使う品目を登録しましょう。名前・単位・価格の意味を揃えることで、入力のばらつきを減らせます。

商品とサービスの違い

使い分けの出発点は、**「品物として扱うものか」「作業や支援として提供するものか」**です。商品は機器・部品など、サービスは設置・研修・サポートなどを整理する際に使えます。



図 14-1 どちらも販売明細の品目として使えます。サービスも、提供する回数や時間などに応じて、明細の数量と価格を設定できます。

「在庫を持たずに仕入れる機器」も、品物として管理したいなら商品が候補になります。いま手元に在庫があるかだけで決めず、何を販売し、どの情報を追いたいかで考えましょう。

表 14-1 商品とサービスの主な違い

比較する点	商品（Products）	サービス（Services）
主な用途	機器や部品などの品目情報	作業・役務・支援などの品目情報
価格	単価を登録できる	価格を登録できる
単位	品目の数え方を設定する	時間など、提供量の数え方を設定する
在庫関連	在庫数量・発注点などの項目がある	商品と同じ在庫管理項目は持たない
販売明細	見積・受注・請求・発注で利用	見積・受注・請求・発注で利用

ソフトウェアなど、分類に迷う販売内容は、自社の提供形態と管理目的に合わせて決めます。商品・サービスのどちらにするかを、会社内で揃えることが大切です。

登録する情報を整理する

名前を登録する前に、単位と価格の意味も決めておきます。「設置作業 3 万円」が、1 台分なのか、1 回の訪問分なのかで、見積の数量の入れ方は変わります。

表 14-2 主な登録項目と確認すること

情報	商品での例	サービスでの例
名称	業務用端末 A100	初期設定・設置作業
番号・識別情報	商品番号。必要に応じて Part Number 等も利用。	サービス番号。名称も区別しやすく揃える。
分類	商品カテゴリ・メーカーなど	サービスカテゴリなど
単位	台・個など、扱う数の意味を決める	時間・日・回など、提供量の意味を決める
単価・価格	1 台あたりの基本価格	1 回分、または 1 時間あたりの基本価格
有効状態	Product Active	Service Active
説明	型番や仕様、含まれる内容	作業範囲、対象、含まれる支援内容
在庫情報	在庫数量・発注点など	在庫数ではなく、提供内容を整理

単位の日本語例は運用の説明用です。Usage Unit 等の実際の選択肢は、導入環境で確認します。商品番号・サービス番号と、商品にある Part Number は別の項目です。自動採番の設定も確認してください。

名前だけでなく 提供範囲も揃える

サービスは、同じ「設定作業」でも含む内容が異なりやすいものです。「端末 1 台の初期設定」「訪問 1 回の設置支援」のように、説明や名称から範囲が伝わる形にすると、見積後の認識違いを減らせます。

商品 サービスを登録する

最初は、よく販売する商品とサービスを一つずつ登録し、見積で選んでみると理解しやすくなります。

1. **商品かサービスかを決める**

販売する内容と管理したい情報を確認し、「Products」または「Services」の作成画面を開きます。両方に同じ品目を作る前に、分類のルールを決めましょう。

2. **名称・分類・識別情報を整える**

担当者が探しやすい名前を付けます。商品は型番や Part Number なども活用し、似た名前の品目を区別します。

3. **単位と価格の意味を揃える**

何に対する価格かを決め、単価・価格を設定します。通貨や税に関する設定がある場合も、利用環境に合わせて確認します。

4. **説明と、必要な固有情報を登録する**

商品なら仕様や在庫情報、サービスなら提供範囲などを整えます。繰り返し使う内容と、顧客ごとに変わる内容を分けておきます。

5. **有効状態を確認して保存する**

新しい販売明細で使う品目は、Product Active／Service Active を確認します。保存後に見積の選択画面で探せるか、数量・価格が意図どおりに扱えるかを試します。

登録したのに選べないときは、有効状態を確認します。
標準の明細用の選択処理では、有効な商品・サービスが対象になります。見つからない場合は、モジュール・権限・検索条件と合わせて確認しましょう。

見積の明細で使う

商品とサービスは、**同じ見積の中に別々の明細として組み合わせられます。**たとえば、機器 2 台に、初期設定と操作研修を付けて提案する場合です。

図解｜機器と作業を、一つの見積にまとめる

商品から選ぶ業務用端末 A100

サービスから選ぶ初期設定・設置作業／操作研修

販売内容を、明細ごとに確認

表 14-3 見積明細の説明例

種類	品目	数量の意味	単価	金額
商品	業務用端末 A100	2 台	100,000 円	200,000 円
サービス	初期設定・設置作業	1 回分	30,000 円	30,000 円
サービス	操作研修	2 時間分	15,000 円	30,000 円

明細金額の合計 260,000 円

架空の価格を使った説明図で、実際の画面や帳票の再現ではありません。割引・税・送料等を含める前の単純な数量×単価の例です。「数量の意味」は説明用で、標準画面の列名ではありません。

1. **「商品追加」「サービス追加」から品目を選ぶ**

見積の明細欄で、追加する種類に応じて選択します。画面の翻訳によって、Add Product／Add Service 等の表記になる場合があります。

2. **数量と、明細で使う価格を確認する**

端末なら 2 台、研修なら 2 時間分など、登録時に決めた単位に沿って数量を入力します。単位の選択だけで時間や回数が自動換算されるとは考えず、価格との組み合わせを確認します。

3. **今回の条件を補足する**

作業日、訪問先、作業対象、対象外の内容など、今回だけの条件を明細のコメント等に補います。商品・サービスの共通説明と、取引ごとの内容を使い分けます。

4. **金額と出力内容を確認する**

割引・税等を含めた合計と、相手に伝える内容を確認します。保存後の明細と、実際に使う帳票の表示も確認しましょう。

数量 在庫 価格の確認ポイント

明細の数量と 在庫数量は別の情報

明細の数量は「今回いくつ販売するか」、商品の在庫数量は「在庫としていくつ持っているか」を表します。サービスは商品のような在庫数量を持ちませんが、明細には数量を入力して提供量を表せます。

標準には、請求や発注等の処理に伴って商品の在庫数量を更新する仕組みがあります。**見積を作った時点で、倉庫の出荷や在庫引当まで完了したと考えず**、どの伝票・状態・操作で数量が動くかを、自社の運用に合わせて確認します。

サービスの数量は、担当者の空き時間とは異なります。
「研修を 2 時間販売する」と登録しても、講師の予定や対応可能な時間が自動で確保されるわけではありません。作業日程や担当者の予定は、別途管理します。

登録価格と 今回の販売価格を確認する

商品・サービスに登録した価格は、明細作成時に利用する基本情報です。取引先や条件によって価格が異なる場合は、明細の価格や価格表（Price Books）などの使い方を整理します。

価格を変更するときは、通貨、適用する価格表、割引等との関係も確認します。マスターの価格を変えるだけで、保存済みの見積や受注の金額まで一括更新される運用は前提にせず、取引ごとの明細を確認しましょう。

月額サービスは 請求の運用も別に決める

月額の支援をサービスとして整理することはできます。ただし、名称に「月額」と付けただけで、自動的に毎月請求されるわけではありません。契約期間・請求の起点・繰り返し処理などは、利用する機能と運用を別途確認します。

使いやすい品目情報を保つ

商品・サービスは、一度登録したら終わりではありません。似た品目が増える、古い価格が残る、サービスの範囲が人によって違う。そんな状態を防ぐために、更新する担当とルールを決めます。

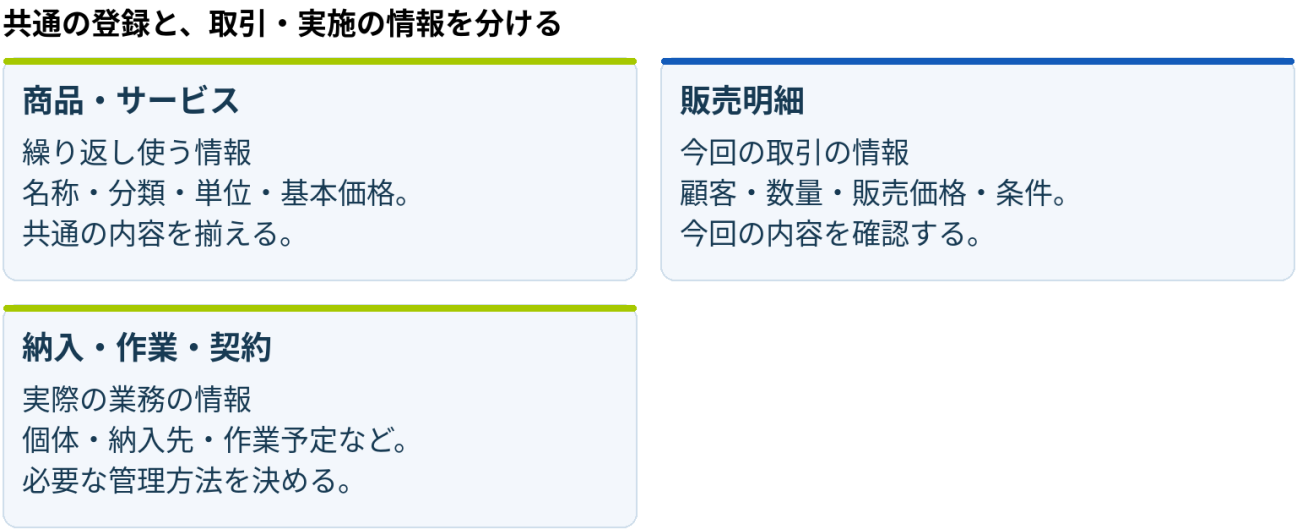


図 14-3 情報の役割を示す図です。品目を登録しただけで、納入個体・作業予定・保守契約が自動作成されることを示すものではありません。

表 14-4 チームで揃えておきたい運用ルール

決めること	例
名称の付け方	型番や提供範囲を揃え、似た品目を見分けられるようにする。
単位と価格の意味	1 台・1 回・1 時間など、何に対する価格かを明確にする。
新規登録の前の確認	名称・型番等で検索し、既存の品目を重複して作らない。
更新担当	価格改定やサービス内容の変更を、誰が確認・反映するか決める。
販売を終えた品目	削除の前に過去の取引や関連を確認し、有効状態の見直しを検討する。

商品情報を見直すときは、過去の見積・受注・請求や出力への影響も確認します。共通情報の整理と、履歴として残したい内容を合わせて考えると、運用を揃えやすくなります。

よくある質問

サービスにも数量を入力できますか

はい。見積などの明細では、時間や回数などに応じた数量を入力できます。商品の在庫数量とは異なるので、何を 1 単位とするかを価格と合わせて決めます。

商品とサービスを同じ見積に載せられますか

はい。それぞれの追加操作から選び、別々の明細として組み合わせられます。機器本体と設置・研修などを、一つの提案として整理できます。

登録した商品 サービスが 明細で見つかりません

Product Active／Service Active の有効状態、利用者の権限、検索条件、対象モジュールを確認します。画面にメニュー自体がない場合は、管理者にモジュールの有効状態も確認しましょう。

商品番号と Part Number は同じですか

別の項目です。商品番号はレコードを識別する番号で、採番設定を確認します。Part Number は商品側の識別情報として使えます。サービス番号も別に扱い、サービスに商品と同じ Part Number 欄があるとは考えないようにします。

価格を直すと 以前の見積も自動で変わりますか

保存済み明細の金額まで自動で一括更新されることは前提にしません。価格改定時は、新しい見積に使う価格と、既存の取引の金額を分けて確認します。

保守サービスを登録すると 契約や定期請求も作られますか

サービスの品目登録と、契約・作業・請求の管理は別です。提供内容に加えて、契約期間や請求方法、実施の管理が必要かを整理し、対応する機能を確認します。

商品を登録すれば 顧客に納入した機器も個体ごとに追えますか

共通の商品情報と、顧客ごとの納入機器・シリアル番号・保守履歴は目的が異なります。個体ごとの管理が必要な場合は、納入先や契約との関連も含めて、管理方法を検討します。

第 15 章 価格表

商品と販売業務 | 利用者向け

関連 第 14 章 第 16 章 第 19 章

Vtiger CRM OSS の**「価格表（Price Books）」**は、商品・サービスに対して、用途ごとの販売価格を登録する機能です。価格のまとまりを用意し、見積などの明細で必要な価格を選ぶことで、入力のばらつきを減らせます。

価格表でできること

価格表は、**品目ごとの販売価格を、目的や条件に合わせてまとめたもの**です。「通常販売用」「代理店向け」など、使う場面がわかる単位で用意できます。

商品の型番や仕様、サービスの提供範囲を登録し直す必要はありません。同じ品目を複数の価格表に関連付け、それぞれの販売価格を持たせます。

図解｜同じ品目に、条件別の価格を用意する

商品・サービスに登録した基本価格

業務用端末 A100100,000 円／台

初期設定・設置作業 30,000 円／回

登録済みの同じ品目を、それぞれの価格表へ関連付け

通常販売用／日本円

通常販売の価格表

項目	内容
業務用端末 A100	100,000 円
初期設定・設置作業	30,000 円

代理店向け／日本円

代理店向けの価格表

項目	内容
業務用端末 A100	90,000 円
初期設定・設置作業	27,000 円

金額・名称・単位は説明用です。価格表ごとに販売価格を登録する例で、基本価格からの割引率を自動計算する図ではありません。

価格表の名前は、選ぶ人に伝わる名前にします。
「代理店向け」と名付けるだけで、顧客が自動分類されたり、代理店の見積へ自動適用されたりするわけではありません。どの取引で使うかは、運用ルールも合わせて決めます。

3 つの価格を分けて考える

混同しやすいのが、商品・サービスの基本価格、価格表の販売価格、今回の見積で使う価格です。画面の翻訳によって「単価」「価格」「リスト価格」などの表記になりますが、**どこに登録した値か**を意識すると整理しやすくなります。

表 15-1 価格を確認する 3 つの場所

価格の種類	登録・確認する場所	役割
品目の基本価格	商品・サービスのレコード	品目に登録する基本の価格情報。
価格表の販売価格	価格表と品目の関連	その価格表で使う、品目ごとの価格。
今回の販売価格	見積等の明細	今回の取引で使う単価。数量・割引等と合わせて確認する。

価格表で販売価格を変えることと、見積明細で値引きを設定することも別です。価格表の価格を選んだ後に割引を加える場合は、最終的にいくらになるかを確認します。

ここでいう基本価格は、仕入原価やメーカー希望小売価格と同じ意味に固定したものではありません。自社でその項目を何の価格として使うか、揃えておきましょう。

価格表を作成する

最初は「通常販売用」と「代理店向け」のように、用途が明確な価格表から始めるとわかりやすくなります。名前だけを増やす前に、使う条件と更新する担当を決めておきます。

1. **価格表の新規作成画面を開く**

「Price Books」などのメニューから、新しい価格表を作成します。メニューがない場合は、モジュールの有効状態や利用者の権限を管理者に確認します。

2. **用途が伝わる名前を付ける**

「代理店向け／日本円／2026 年度」など、誰がどの場面で使うかが伝わる名前にします。年度の記載は運用例で、自動的な適用期間を設定するものではありません。

3. **通貨と有効状態を確認する**

日本円など、価格表で使う通貨を選びます。販売明細で使う価格表は、Active の状態も確認します。

4. **説明に、利用条件と見直しの基準を残す**

対象となる取引、価格を確認した日、更新時の確認先などを書いておきます。説明欄に書くだけで、条件判定や承認が自動実行されるわけではありません。

5. **保存して、関連する品目を登録する**

価格表の基本情報を保存したら、関連する商品・サービスを選び、品目ごとの販売価格を設定します。名前だけの価格表では、必要な品目の価格は揃いません。

表 15-2 価格表の基本情報

情報	確認すること
価格表名	用途や対象が区別できるか。
有効状態（Active）	新しい明細で使う価格表として有効か。
通貨（Currency）	その価格を使う見積等の通貨と合っているか。
説明	利用条件や更新方針を共有できるか。

品目と販売価格を登録する

価格表の詳細画面で、関連する**商品・サービス**を開きます。登録済みの品目を選び、その価格表で使う販売価格を設定します。

1. **対象の商品・サービスを選ぶ**

価格を用意したい品目を関連付けます。品目名や型番を確認し、似た名前の別品目を選ばないようにします。

2. **品目ごとの販売価格を確認・設定する**

関連一覧の価格編集操作などから、その価格表で使う価格を入力します。基本価格と同じ場合も、登録後の値を確認しましょう。

3. **単位と価格の組み合わせを確認する**

1 台、1 回分、1 時間など、商品・サービス側で決めた数量の意味に合わせます。価格表だけを見て、異なる単位の価格を取り違えないようにします。

4. **必要な品目が揃っているか確認する**

「代理店向けの端末価格はあるが、設置作業の価格がない」などの抜けを確認します。商品を関連付けることと、サービスを関連付けることは、それぞれ確認します。

基本価格を直したら、価格表も確認します。
品目の基本価格と、価格表ごとの販売価格は別に保存されます。商品・サービスの値を変えるだけで、各価格表が同じ方針で更新されるとは考えず、対象となる価格表を見直しましょう。

価格表から品目の関連を外す操作は、その価格表での価格情報を整理するためのものです。共通の商品・サービス自体を削除する操作と区別して、対象を確認します。

見積の明細で価格を選ぶ

見積では、先に商品・サービスを選び、**その明細の価格表選択操作から、使う価格を呼び出します。**標準の操作は明細ごとの選択として理解するとわかりやすくなります。

図解｜価格表から選んだ価格で、今回の明細を整える

代理店向けの価格表／日本円端末：90,000 円　設置：27,000 円

それぞれの明細で、対象品目の価格を選択

今回の見積の明細

表 15-3 明細価格の説明例

品目	数量の意味	選んだ単価	明細金額
業務用端末 A100	2 台	90,000 円	180,000 円
初期設定・設置作業	1 回分	27,000 円	27,000 円

明細金額の合計 207,000 円

架空の金額を使った説明図です。数量×単価の例で、割引・税・送料等の適用前です。実画面の再現ではなく、価格表を一度選ぶだけで全行へ一括適用されることを示す図ではありません。

1. **見積の通貨と品目を確認する**

取引で使う通貨を確認し、明細に商品・サービスを追加します。価格表を探す前に、対象品目を選んでおきます。

2. **明細の価格表選択を開く**

単価付近の価格表アイコンなどから、選択画面を開きます。表示位置やアイコンはテーマ・画面構成によって異なります。

3. **今回の条件に合う価格表を選ぶ**

価格表名・通貨・対象品目を確認して選びます。該当する品目の価格が、その明細の価格欄へ反映されたかを確認します。

4. **他の明細と、最終金額を確認する**

必要な明細でも同じように選択します。単価だけでなく、数量、追加の割引、税等を含む合計、帳票の出力内容まで確認します。

表 15-4 価格表が見つからないときの確認先

確認すること	見るポイント
品目との関連	その商品・サービスが価格表に登録され、価格が用意されているか。
有効状態	価格表が Active になっているか。
通貨	見積等の通貨と、価格表の通貨が一致しているか。
権限・検索条件	利用者が価格表を参照できるか。検索やフィルターで絞り込んでいないか。

標準の明細用の選択処理には、品目との関連、有効状態、通貨の条件があります。クラウド版や追加拡張の説明にある一括適用・自動選択等を、そのまま OSS 版の操作として扱わないようにしましょう。

価格改定と運用を整える

価格表を使いやすく保つには、登録する金額に加えて、「誰が使うか」「いつ見直すか」「例外時にどう確認するか」を揃えます。

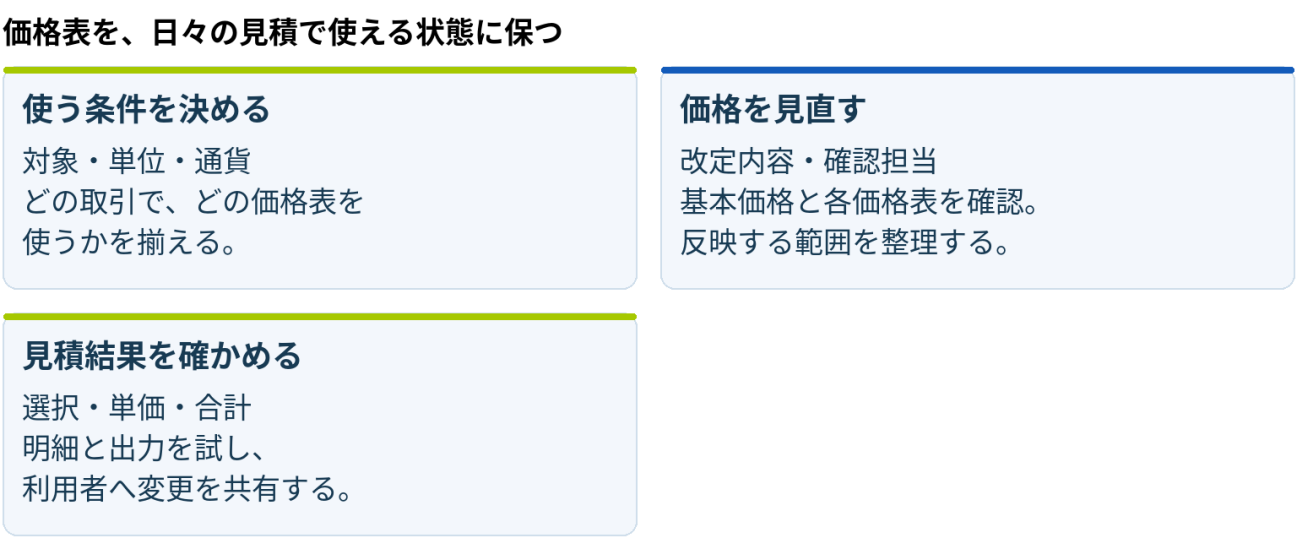


図 15-3 担当者の確認と社内ルールを示す図です。標準の価格表だけで、承認や適用日の自動切り替えが実行されるという意味ではありません。

表 15-5 価格改定で決めておきたいこと

論点	運用の例
適用する取引	新しい見積から使うのか、提出済みの見積も見直すのかを決める。
改定の記録	価格表名や説明に、対象期間・確認日等を記録する。これらは手動の運用例。

論点	運用の例
古い価格表	既存の業務への影響を確認し、新規利用を終える価格表の有効状態を見直す。
例外価格	誰に確認するか、値引きや個別価格の根拠をどこへ残すかを決める。

通貨を変える場合は 登録済みの価格を確認する

標準には、価格表の通貨変更に伴い、関連する価格を換算する処理があります。通貨の切り替えを単なる表示名の変更として扱わず、換算後の金額や端数を確認します。別通貨の価格表を分けて運用する方法も含めて検討しましょう。

既存の見積 受注の金額は別に確認する

価格表を改定しただけで、保存済みの販売明細が一括で新価格になる運用は前提にしません。提出済みの見積や受注の取り決めを確認し、必要な取引だけを見直します。

よくある質問

同じ商品に 複数の販売価格を登録できますか

はい。同じ品目を複数の価格表に関連付け、価格表ごとに販売価格を持たせられます。用途が伝わる名前と利用ルールを揃えます。

サービスの価格も登録できますか

はい。商品と同様に、サービスも価格表に関連付けられます。1 回分や 1 時間など、数量の意味と価格の関係を確認します。

顧客を選ぶと その顧客用の価格表が自動で適用されますか

本章では、標準の明細ごとの価格表選択を説明しています。顧客属性による自動判定や全明細への一括適用を前提にせず、必要な場合は対応方法を別途検討します。

価格表の名前に期間を書けば 自動で切り替わりますか

名称や説明への期間の記載は、利用者向けの運用ルールです。それだけで適用日による自動切り替えが行われるわけではありません。

価格表を使うと 追加の値引きも自動で入りますか

価格表から販売単価を選ぶことと、見積明細等の割引設定は別です。価格表の選択後、割引と最終金額を確認します。

価格表を変えると 商品マスターや過去の見積も変わりますか

品目の基本価格、価格表の価格、保存済み明細の価格は分けて確認します。価格表の編集だけで、すべてが同時に更新されるとは考えないようにしましょう。

標準機能だけで 価格承認や数量別の自動価格に対応できますか

本章の価格表は、品目ごとの販売価格を登録して選ぶ機能です。承認、複雑な数量条件、例外価格の制御などが必要な場合は、条件と操作の要件を整理し、標準設定・追加機能・個別対応の方法を検討します。

第 16 章 見積管理

商品と販売業務 | 利用者向け

関連 第 14 章 第 17 章 第 19 章

本章では、見積の基本構造から明細・金額の確認、PDF 出力、提出後のフォローまでを、図解と具体例で整理します。

見積は 何を いくらで提案したか の記録

案件は商談の進み具合、見積は具体的な提案内容、受注は確定した注文を整理する場所です。同じお客様の情報でも、それぞれの役割を分けると、確認する画面がわかりやすくなります。

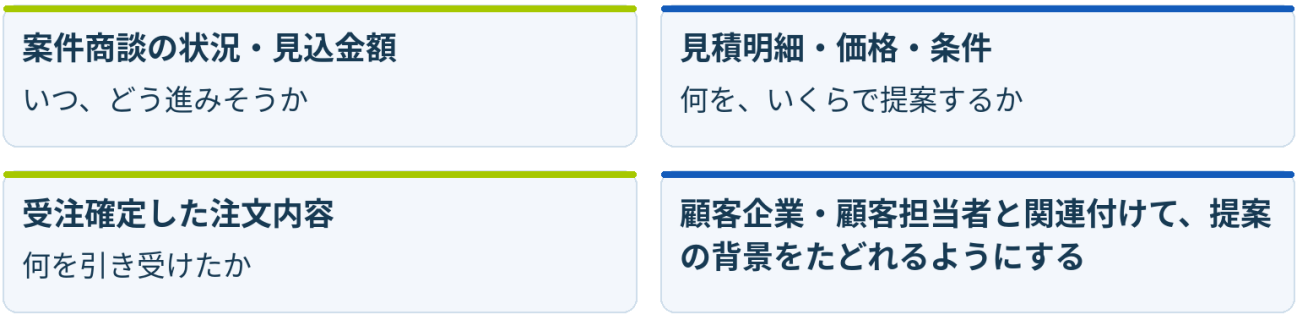


図 16-1 業務の流れの一例。すべての商談でこの順序を必須とする図ではありません。見積から受注を作成する操作がありますが、内容の確認・保存は必要です。

たとえば、青葉製作所への「端末の入れ替え提案」という案件に、端末と導入支援をまとめた見積を関連付けます。提案内容が変われば、同じ案件で別の見積を管理する運用も考えられます。**案件の見込金額と、個々の見積の合計金額は、役割を分けて確認**しましょう。

見積の合計を、そのまま売上見込に足し込まない
基本案・追加案・修正版など、同じ商談に複数の見積がある場合があります。すべてを合算すると、提案額を二重に数えてしまうことがあります。

提案先 条件 担当者を 明細と一緒に残す

見積の主役は明細ですが、「誰に、どの条件で出したものか」がわからないと、後から確認しにくくなります。まずは見積の基本情報をそろえましょう。

表 16-1 見積の主な情報と、確認すること

情報	何を表すか	運用のポイント
件名・見積番号	どの提案かを識別する情報	件名は「端末入れ替え・基本案」など内容がわかる名前に。見積番号と併せて確認します。

情報	何を表すか	運用のポイント
顧客企業・顧客担当者	提案先の会社と窓口	会社名だけでなく、誰に提出する見積かも確認します。
関連する案件	見積の背景にある商談	案件と結び付けると、提案の経緯や商談状況をたどりやすくなります。
見積の状態・有効期限	作成・提出・回答の状況と、価格等の提示期限	状態は実際の進行に合わせて更新。有効期限はフォロー時にも確認します。
担当者	社内で管理する担当	社内担当と、お客様側の担当者を混同しないようにします。
請求先・配送先住所	取引先の住所情報	本社・支店・納入先などが異なる場合は、出力する住所も確認します。
通貨・取引条件	金額の通貨、納期や支払条件などの合意前提	通貨と条件の記載内容を確認してから提出します。

項目の配置・必須設定・表示可否は環境により異なります。件名や条件の書き方は、標準項目を使った運用例です。

会社の情報

顧客企業は継続して取引する会社の情報。見積は、その会社への一回ごとの提案内容です。

人の情報

顧客担当者は提案や確認の窓口。見積の宛先と、その後の連絡先を確認しやすくします。

明細と合計は 分けて見ると理解しやすい

標準の見積では、**商品・サービスを明細として選び、数量や単価を設定**します。端末の販売と導入支援のように、モノと作業を一つの提案にまとめることもできます。

端末入れ替え・基本案青葉製作所 ／ 通貨：日本円 ／ 架空の見積例

表 16-2 提案する内容を、一行ずつ明細にする

商品・サービス	数量	単価	金額
業務用端末	2	120,000 円	240,000 円
初期設定サービス	1	30,000 円	30,000 円

項目	内容
明細の合計	270,000 円

項目	内容
全体の値引き	−20,000 円
値引き後の金額	250,000 円
税額（仮に 10%）	25,000 円
合計金額	275,000 円

金額構成を説明する架空の計算例。全体課税（Group）、明細ごとの値引きなし、全体値引き 20,000 円、単一税率 10%、追加費用・調整額なしの場合です。実際の税・端数処理は設定を確認してください。実画面や帳票を再現した図ではありません。

金額を確認するときの 三つの視点

明細

品目 数量 単価

品目が正しくても、数量や単価が違えば提案額が変わります。作業の範囲は明細のコメント等にも残します。

値引き・税

どこに適用するか

行ごとの値引きと全体値引き、個別課税（Individual）と全体課税（Group）を区別して確認します。

最終確認

合計と条件

追加費用や調整額も含めて確認。通貨・有効期限・取引条件も合わせて見直します。

商品・サービスの登録情報は、見積作成の出発点になります。ただし、顧客ごとの提案価格や今回の条件まで同じとは限りません。**選択した品目の情報と、今回提出する見積の内容の両方を確認**するのが基本です。

作成は 提案先から順にそろえる

操作を覚える前に、何を決めるかを並べると見積が作りやすくなります。次の順番を、社内の基本手順としてそろえてみましょう。

1. **提案先と案件を確認する**

顧客企業、顧客担当者、関連案件を確認します。会社名が似ている別レコードや、別の商談に結び付けないようにしましょう。

2. **件名・有効期限・条件を入力する**

後から一覧で見分けられる件名にします。有効期限、住所、取引条件、社内担当者も確認します。

3. **商品・サービスの明細を作る**

品目を選び、数量・単価・明細コメントを設定します。サービスは「どこまで対応するか」が伝わる内容にすると、提出後の確認も進めやすくなります。

4. **値引き・税・合計金額を確認する**

値引きの適用箇所、税の計算方式、追加費用等を確認します。入力した数値と、画面上の計算結果の両方を見直します。

5. **保存し、提出用の出力を確認する**

見積を保存してから PDF 等の内容を確認します。社名・宛名・明細・金額・条件に加え、改ページや文字の表示も見直して提出します。

最初に整えると続けやすいもの
商品・サービスの名称、件名の付け方、取引条件の書き方、提出前に確認する人。この四つをそろえるだけでも、担当者ごとのばらつきが減ります。

保存した と 提出した を 分けて管理する

見積を保存しただけでは、お客様に届いたことにはなりません。標準の見積には状態を管理する項目があり、PDF 出力や PDF を添付するメール送信の操作も用意されています。メール送信には送信環境等の設定が必要です。

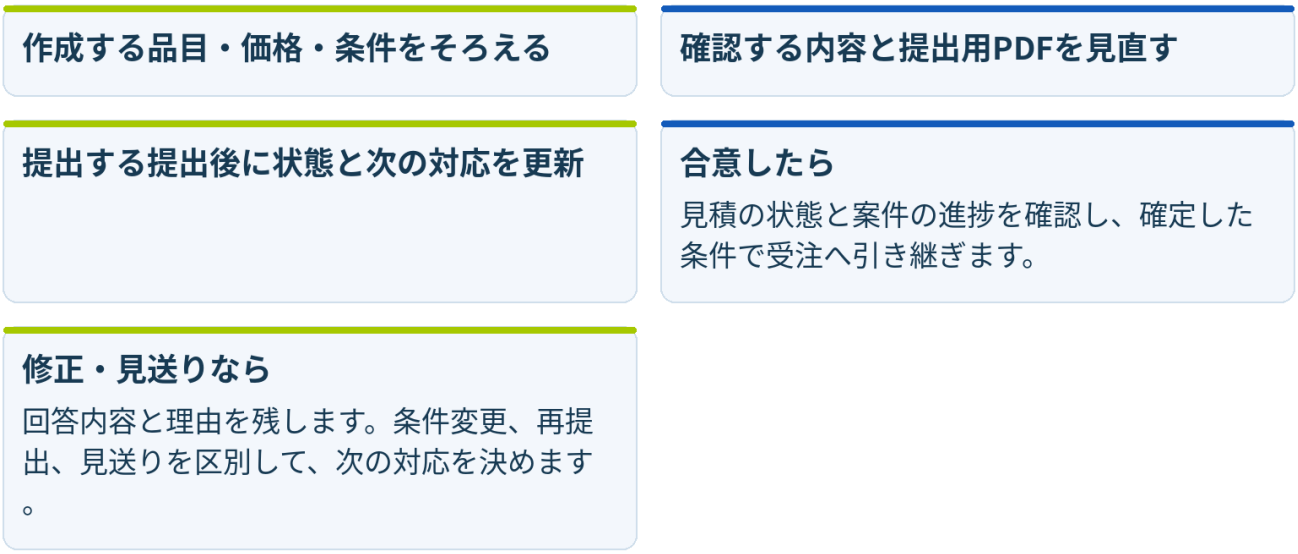


図 16-3 見積運用の流れの例です。自動で状態が進む図ではありません。状態の選択肢や更新ルールは、利用環境に合わせて確認します。

提出前に PDF の見え方も確認する

画面で正しく見えていても、出力後は文字の折り返しや改ページが変わることがあります。長い品名・複数行の説明・複数ページの明細を含む見積で、提出前に一度確認しておくと安心です。

- 自社情報、顧客名、宛名、住所が正しいか

• 日本語、記号、長い品名、取引条件が読めるか

• 明細、値引き、税、合計金額が意図どおり表示されるか

• メールで提出する場合、宛先・件名・添付ファイルが正しいか

標準の PDF 出力と、自社書式への対応は分けて考える
PDF 出力機能があることと、社印・独自の注意書き・指定帳票などを希望どおりに配置できることは別です。日本語フォントやレイアウトを含め、実際の出力を確認し、必要なら設定や帳票の調整を検討します。

また、状態欄を「確認済み」等に変更する運用と、承認者が決裁する承認プロセスは別のものです。金額に応じた決裁や承認前の提出制限が必要なら、その要件を整理して対応方法を確認しましょう。

修正した内容と 次にすることを残す

提出後には、数量の変更、追加サービス、再見積といったやり取りが続きます。最新の金額だけを残すと、「お客様が見ている見積はどれか」がわかりにくくなります。

表 16-3 提出後によくある場面と、残しておきたい情報

場面	残す情報	次の動き
提出した	提出日・宛先・提出した PDF・次回の確認日	お客様への確認を予定またはタスクとして登録します。
条件が変わった	変更の依頼内容・変更点・どの提案が最新か	修正版を見分けられる件名等にし、再提出した内容を残します。
回答待ちが続く	確認した内容・検討状況・見積の有効期限	再連絡の時期を決め、必要なら条件を再確認します。
合意・受注となった	合意した数量・価格・条件・採用された見積	受注を作成し、内容を確認・保存。案件の進捗も更新します。
見送りとなった	見送りの理由・今後の可能性	状態と案件を見直し、将来の再提案が必要か決めます。

見積の状態と 予定 タスクを組み合わせる

「提出済み」は見積の状態、「金曜日に検討状況を確認する」は次の仕事です。この二つを分けて残すと、一覧の確認と日々の行動を結び付けられます。予定・タスクは、関連する顧客や案件に結び付け、どの見積についての対応かも件名や説明に書いておきましょう。

たとえば「青葉製作所／端末入れ替え見積の回答確認」というタスクを作り、担当者と期限を設定します。確認した後は結果を記録し、次の対応があれば新たに残します。

修正版を、どう残すかを決めておく
提出した PDF を文書等で保管する、変更点をコメント等に残す、件名に改訂を識別できる表記を入れるな

ど、保存ルールを決めます。これらは運用の工夫であり、標準機能による厳密な見積版管理や差分比較を保証するものではありません。

見積から受注を作るときも 内容を再確認する

標準の見積には、見積を元に受注や請求書の作成画面を開く操作があります。利用者の権限や有効なモジュールによって、表示される操作は異なります。

引き継いだ内容は、確定した数量・単価・住所・条件と照合して保存します。見積を後から修正した場合も、作成済みの受注や請求書へ同じ変更が反映されたかは別途確認しましょう。**見積の状態を更新しただけで、受注レコードの作成・確認まで完了したとは扱わない**運用が大切です。

見積管理で よくある疑問

サービスだけの見積も作れますか

サービスを明細として使えます。商品と混在する提案だけでなく、作業や支援を中心とした見積にも利用できます。品目名、数量の意味、対応範囲をそろえておくと確認しやすくなります。

一つの案件に 複数の見積を管理してもよいですか

各見積を同じ案件に関連付ける運用ができます。基本案・追加案・修正版などを件名や状態で見分け、どれが採用された提案かを確認できるようにしましょう。

有効期限を過ぎたら 自動で通知されますか

有効期限を入力することと、期限に合わせて通知する仕組みは別です。まずは期限を一覧等で確認する運用や、確認用タスクを決めます。自動通知が必要なら、適用できるワークフロー等の条件を環境に合わせて確認します。

PDF を出せば 自社の見積書としてそのまま使えますか

まずは実際の PDF で、自社情報、宛名、明細、条件、日本語表示、改ページを確認してください。独自書式や指定項目が必要な場合は、標準出力との差を整理し、設定・追加機能・帳票調整のどれで対応するか検討します。

見積の状態が 確認済み なら 承認も完了ですか

状態の更新だけでは、誰が何を承認したかの決裁ルールまで表せるとは限りません。承認者、金額条件、差し戻し、提出制限などが必要な場合は、別途要件を整理します。

顧客や商品の情報を変えると 保存済みの見積も変わりますか

顧客・商品等のマスターと、保存済み見積の明細・単価・住所などは、同じものとして扱わないことが大切です。過去に提出した内容を残し、再提出する際は見積本体と出力結果を確認してください。

どこから運用を始めるとよいですか

よく使う商品・サービスと基本的な取引条件を整え、一つの案件で「作成→出力確認→提出→回答確認→受注への引き継ぎ」を試しましょう。特例を増やす前に、基本の流れをチームで合わせるのがおすすめです。

第 17 章 見積 受注 請求のつながり

商品と販売業務 | 利用者向け

関連 第 16 章 第 18 章 第 19 章

Vtiger CRM OSS には、**見積（Quotes）・受注（Sales Orders）・請求（Invoices）**を管理する標準機能があります。それぞれの役割を分け、元の情報を使って次の伝票を作成することで、販売の流れを整理できます。

見積 受注 請求の役割

3 つの伝票には、同じ顧客・商品・金額が登場することがあります。それでも、**何のために記録するか**は異なります。

似た内容でも、記録する目的が違う

Quotes
見積
提案する内容
何を、いくつ、いくらで
提供するかを整理する。

Sales Orders
受注
受けた注文の内容
確定した品目・数量・条件を
社内で共有する。

Invoices
請求
請求する内容
今回の請求明細・金額・日付を
確認して管理する。

図 17-1 業務上の役割を示す図です。レコードを作成しただけで、顧客への送付、納品、入金の確認まで完了するという意味ではありません。

表 17-1 各段階で確認したい情報

伝票	主に整理すること	確認の例
見積	提案する品目・数量・価格・条件	見積段階、有効期限、対象顧客、提案内容。
受注	受けた注文の品目・数量・条件	元の見積、顧客との合意内容、担当、受注の状態。
請求	今回請求する品目・数量・金額	元の受注、請求日、支払期限、請求の状態。

また、案件は商談の進捗を追う情報です。案件の営業段階と、見積の段階、受注・請求のステータスを一つの状態として扱わず、それぞれ何を表すかを揃えましょう。

標準機能でどうつながるか

標準機能には、**見積から受注や請求を作成する操作と、受注から請求を作成する操作**があります。元の伝票の情報を利用して、次のレコードの作成画面へ進めます。

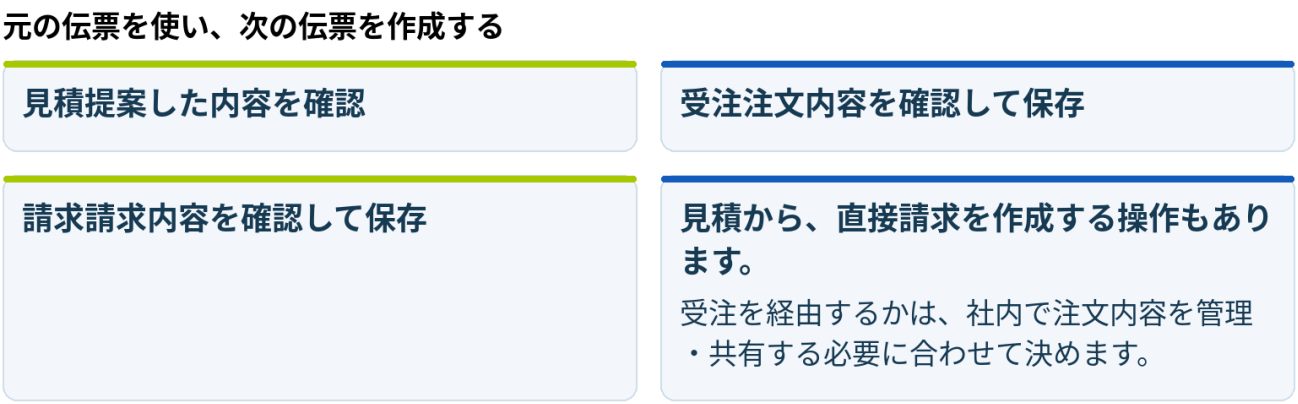


図 17-2 矢印は作成操作の経路です。自動発行・自動同期・送付や、すべての経路で同じ参照関係が保存されることを示すものではありません。

元の伝票は 別の記録として残る

見積をもとに受注を作ると、見積そのものが受注に置き換わるのではなく、別のレコードとして管理します。元の提案と、受けた注文の内容を分けて確認できます。

引き継いだ内容は 次の画面で確認する

作成時には、共通する項目や明細などを利用します。ただし、項目・権限・追加設定によって引き継ぎ方は異なります。顧客、住所、品目、数量、価格、条件を確認し、その伝票に必要な日付や項目を補って保存しましょう。

引き継いで作ることと、作成後の同期は別です。
受注を作った後に元の見積を直しても、受注や請求へ変更がすべて自動反映されるとは考えず、どの伝票を修正するか確認します。

見積から受注を作成する

顧客との確認が進み、注文内容を管理する段階になったら、採用する見積をもとに受注を作成します。複数の見積がある場合は、どの内容で進めるかを先に確認しましょう。

1. **元にする見積を開く**

顧客、件名、見積番号、品目、数量、金額、条件を確認します。改定前の見積や、採用されなかった案を元にしないようにします。

2. **受注を作成する操作を選ぶ**

見積の詳細画面から、受注を生成・作成する操作を選びます。画面の翻訳や構成によって、メニュー内の表記は異なります。

3. **今回の注文内容を確認する**

元の見積から変わった数量や条件がないか確認します。引き継がれた顧客・明細・住所などと、担当・日付・ステータスも見直します。

4. **保存し、元の見積との関係を確認する**

受注の「見積名（Quote Name）」等で、意図した見積を参照しているか確認します。受注番号や顧客も合わせて確認します。

5. **受注後の担当へ情報を渡す**

納入や設置などが必要なら、誰が何をいつまでに行うかを決めます。受注の保存と、実際の作業の手配を分けて確認します。

作成操作の表示には、作成先モジュールの権限等が関係します。操作が見つからない場合は、受注モジュールの有効状態と利用者の権限を管理者に確認します。

受注から請求を作成する

請求する内容が決まったら、対象の受注から請求を作成します。受注の明細をそのまま利用できる場合も、**今回請求する対象と条件**を確認することが大切です。

1. **請求対象の受注を確認する**

顧客、受注番号、明細、金額、納入・作業の状況を確認します。同じ受注から請求を作成済みでないかも、関連する請求等で確認します。

2. **請求を作成する操作を選ぶ**

受注の詳細画面から、請求の作成画面へ進みます。元の受注の情報を使って、請求内容を整えます。

3. **請求日・支払期限・明細を確認する**

引き継がれた内容に加えて、請求日、支払期限、請求の状態などを確認します。必要な日付や条件を、今回の請求に合わせて設定します。

4. **金額と、元の受注との関係を確認して保存する**

品目、数量、単価、割引・税等、請求先の情報を見直します。請求の「受注（Sales Order）」等で、正しい受注を参照しているかも確認します。

5. **帳票と送付内容を確認する**

利用する PDF 出力等で、相手に渡す内容を確認します。CRM への保存、帳票の作成、顧客への送付を、それぞれ確認しましょう。

分納・分割請求がある場合は、残りの数量と金額の管理も決めます。
伝票を複数作れることと、未納分・未請求分が自動で照合されることは別です。どの範囲を請求したか、残りをどう追うかを整理します。

機器と設置作業を販売する例

顧客へ、業務用端末 2 台と、初期設定・設置作業 1 回分を提案する場面を考えてみましょう。商品とサービスは、同じ伝票の中で別々の明細として整理できます。

表 17-2 販売明細の例：提案から注文・請求へ引き継ぐ内容

品目	数量の意味	単価	明細金額
業務用端末 A100	2 台	100,000 円	200,000 円
初期設定・設置作業	1 回分	30,000 円	30,000 円
合計	—	—	230,000 円

架空の金額による、割引・税・送料等の適用前の単純な数量×単価の例です。実際の請求総額や税務処理を示すものではありません。

見積では 提案を整理

端末と設置作業の内容、数量、価格、有効期限などを確認します。顧客の要望で変更した場合は、どの提案を採用するか明確にします。

受注では 注文内容を共有

最終的な数量と条件を確認します。納入先、設置時期、担当など、実施に必要な情報も整理して引き継ぎます。

請求では 今回の対象を確認

今回請求する端末・作業と、日付・期限・金額を確認します。元の受注を参照できるようにし、送付後は支払いの確認方法も揃えます。

たとえば注文時に端末が 2 台から 3 台へ変わったなら、どの段階の伝票を更新するかを確認します。同じ顧客の伝票でも、**提案時点・注文時点・請求時点の内容が必ず同じとは限りません。**

作成 送付 完了確認を分ける

「請求を作ったから、もう送っているはず」「受注が登録されたから、設置も手配されているはず」。そんな認識違いを減らすには、情報の登録と、実際の対応を分けて確認します。

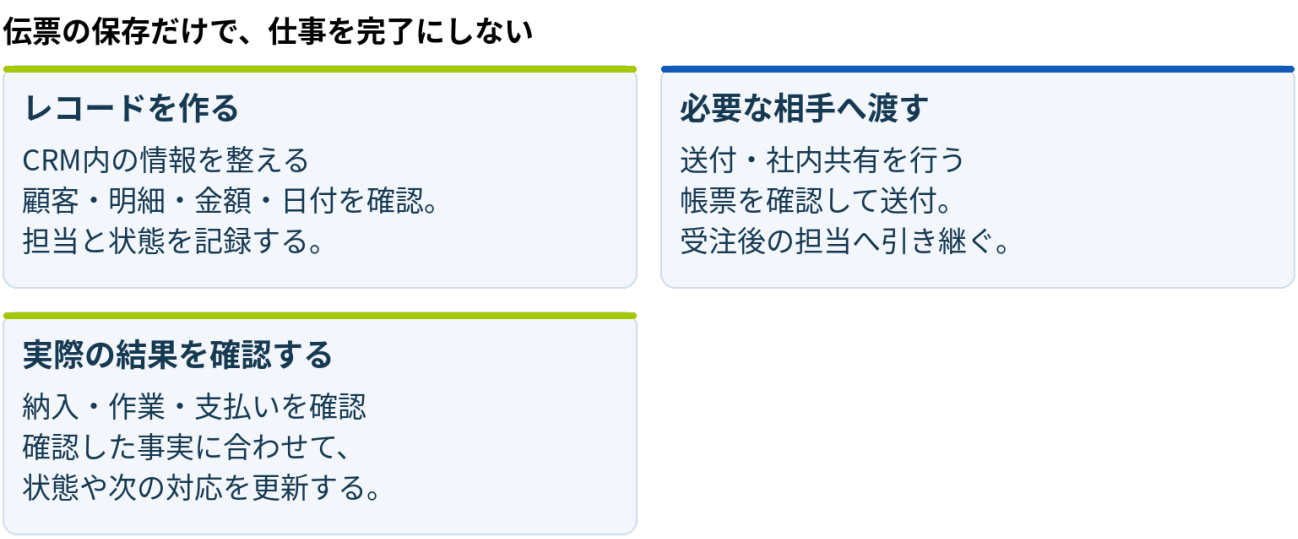


図 17-3 仕事の確認点を示す図です。各操作が自動で順に実行されることを示すものではありません。

表 17-3 チームで揃えたい運用ルール

論点	決めておきたいこと
作成の起点	どの見積から受注を作るか。どの受注から請求するか。
重複の確認	作成済みの伝票をどこで確認し、二重作成をどう防ぐか。
状態の意味	見積・受注・請求それぞれの状態を、誰が何を確認して更新するか。
変更時の扱い	数量・価格・条件が変わったとき、どの伝票を見直すか。
社内の引き継ぎ	納入・作業・請求・支払い確認の担当と、次の期限を決める。

請求の状態と 実際の入金確認を合わせる

請求には Sent や Paid 等のステータスがありますが、状態の値だけで、実際の送付や支払い確認の経緯までわかるとは限りません。誰が何を確認して更新するかを決め、銀行や会計システム等との照合方法も整理します。

在庫 帳票 追加項目も確認する

標準には、請求の保存等に関係する商品の在庫更新処理もあります。実際の出荷のタイミングと、どの操作で在庫数量が動くかを確認しましょう。カスタム項目や独自の明細情報は、表示名が同じでも引き継がれるとは限らないため、作成先と帳票で確認します。

よくある質問

必ず 見積→受注→請求 の順で作る必要がありますか

標準には、見積から直接請求を作成する操作もあります。注文内容を社内で管理・共有する必要に合わせて、受注を経由する運用を決めます。作成後に元の伝票をどう追えるかも確認します。

見積から受注を作ると 元の見積はなくなりますか

元の見積とは別の受注レコードを作成します。見積と受注をそれぞれ確認でき、受注側の見積参照も確認できます。

元の見積を直せば 受注や請求も更新されますか

作成後の伝票へ変更がすべて自動同期されることは前提にしません。合意した内容と各伝票を確認し、必要な箇所を見直します。

見積を受け入れ済みにすれば 受注や請求が自動で作られますか

本章では、元の伝票から作成操作を選び、内容を確認して保存する流れを説明しています。ステータス変更だけで次の伝票が自動作成されるとは考えず、自動化や定期請求が必要な場合は、別の設定・実行条件を確認します。

請求を保存すれば 顧客への送付や入金確認も完了しますか

保存、帳票の作成、送付、支払いの確認は別の確認点です。送信機能や照合・連携の設定と、担当者の運用を整理します。

商品だけでなく 作業やサービスも明細に含められますか

はい。商品とサービスを組み合わせられます。時間や回数など、数量の意味と価格を揃え、提供範囲や今回の条件を確認します。

分納や分割請求 会計連携にも対応できますか

必要な数量・金額・状態の追い方によって、管理方法が変わります。複数伝票の作成と、残数・残額の自動照合を区別し、標準で整理できる範囲と追加対応の要件を確認します。

第 18 章 仕入先と発注管理

商品と販売業務 | 利用者向け

関連 第 14 章 第 17 章 第 19 章

Vtiger CRM OSS には、**仕入先（Vendors）と発注（Purchase Orders）**を管理する標準機能があります。取引先の基本情報と、今回依頼する品目・数量・金額を整理し、発注後の確認に役立てられます。

仕入先 商品 発注の役割

仕入先と発注には、同じ会社名が登場しますが、記録する目的が異なります。**仕入先は相手の基本情報、商品は品目の共通情報、発注は今回の依頼内容**として整理するとわかりやすくなります。



図 18-1 仕入先を登録することと、その会社へ発注することは別です。発注では、実際に依頼する相手と品目・条件を確認します。

標準の商品には仕入先を参照する項目があり、仕入先側から関連する商品や発注を確認できます。ただし、商品の仕入先欄を選ぶだけで発注が作成されるわけではありません。

顧客企業と仕入先は、役割が異なります。
顧客企業は販売先などを、仕入先は仕入・外注の依頼先を管理するモジュールです。同じ会社が両方に当たる場合も、どちらの情報を使うかを決め、別々のレコードとして確認します。

仕入先を登録する

発注前に、仕入先の会社名と連絡先を整えます。登録前に名称・電話・メールなどで検索し、既存の仕入先がないか確認しましょう。

表 18-1 仕入先に登録する主な情報

情報	使い方	確認の例
仕入先名	依頼先を識別する	会社名の表記を揃え、支店等を分ける場合はルールを決める。
電話・メール	連絡先を共有する	発注や納期確認で利用する連絡先が正しいか。
Web サイト	会社・製品情報の参照先	公式サイトなど、確認に使う URL を登録する。
住所	仕入先の所在地を記録する	会社の所在地と、今回の納入先を混同しない。
説明	項目だけでは伝わらない情報	扱う品目、連絡時の注意、窓口情報などを整理する。

1. **仕入先の新規作成画面を開く**

「Vendors」などのメニューから作成します。見つからない場合は、モジュールの有効状態や利用者の権限を管理者に確認します。

2. **会社名・連絡先・住所を登録する**

共通で使う基本情報を入力します。担当者の個人的なメモだけに頼らず、他の人が依頼先を確認できるようにします。

3. **保存し、関連情報を確認する**

仕入先の詳細画面で、商品や発注との関連を確認します。すでに取引がある場合は、どの発注が紐付いているかも見ておきます。

仕入先の重複や名称を整理するときは、過去の発注や関連情報への影響を確認してから操作します。履歴を残したい仕入先を、一覧整理のためにそのまま削除しないようにしましょう。

発注を作成する

標準では、発注の新規作成に加え、**仕入先の詳細画面から発注を作成する操作**もあります。一つの発注では、発注先の仕入先を選び、今回の明細を登録します。

表 18-2 発注で確認する主な内容

情報	確認すること
件名・仕入先	何の発注か、どの会社へ依頼するか。
担当・ステータス	誰が発注後の確認を行い、どの段階として記録するか。
期日	何の期限として使うかを揃え、仕入先と確認した予定を記録する。
住所	帳票上の住所と、実際に荷物を届ける場所が正しいか。

情報	確認すること
明細	商品・サービス、数量、発注単価、条件が正しいか。
通貨・合計・取引条件	今回の取引に合う通貨、割引・税等を含む金額、必要な条件を確認する。

1. **発注先を確認して作成画面を開く**

仕入先から作成する場合も、発注先が意図した会社か確認します。発注済みの内容がないかも、関連する発注や一覧で確認します。

2. **商品・サービスを明細に追加する**

登録済みの品目を選び、今回の数量を入力します。外注作業などをサービスで扱う場合は、提供範囲や数量の意味も確認します。

3. **仕入単価と条件を確認する**

画面に表示された価格を、仕入先の見積や確認した内容と照合します。販売用の基本価格や過去の価格が、今回の仕入条件と同じとは限りません。

4. **住所・期日・担当を整える**

納入先、今回使う期日、連絡や入荷確認の担当を確認します。希望する納期と、仕入先が回答した予定を区別したい場合は、記録方法も決めます。

5. **保存し、帳票と送付内容を確認する**

品目、数量、金額、条件と、相手に伝わる内容を見直します。保存と、仕入先への送付を分けて確認しましょう。

仕入先の住所と、荷物を届ける住所は別です。
作成元の情報から住所が引き継がれる場合があります。納入先が自社の倉庫なのか、顧客への直送なのかを確認し、住所欄と実際の帳票を必ず見直します。

販売と仕入の情報を分けてつなぐ

顧客から受けた注文に合わせて、仕入先へ機器や作業を依頼する場合を考えてみましょう。販売側と仕入側では、**取引相手と単価、依頼する範囲**が異なります。

図解｜同じ品目でも、販売と仕入を分けて確認する

顧客への販売

受注の内容

項目	内容
業務用端末 A100	2 台 × 100,000 円
初期設定・設置作業	1 回分 × 30,000 円

明細金額の合計 230,000 円

仕入先への依頼

発注の内容

項目	内容
業務用端末 A100	2 台 × 70,000 円
初期設定・設置作業	1 回分 × 20,000 円

明細金額の合計 160,000 円

同じ仕入先へ機器と作業を依頼する架空の例です。割引・税・送料等を含める前の金額で、利益計算を示す図ではありません。作業を自社で行う場合や、別の会社へ依頼する場合は、発注内容を分けて整理します。

標準には、見積・受注・請求などの販売伝票から、発注の作成画面へ進む操作もあります。元の明細情報を使える場合でも、作成先で仕入先・数量・価格・住所を確認します。

特に、**販売伝票を元に作ることと、仕入先別に適切な発注が自動で分かれることは別**です。複数の仕入先へ依頼する場合は、どの品目をどこへ頼むかを決め、仕入先ごとの発注内容を整理します。

元の販売伝票と、作成した発注は別のレコードです。販売側を修正した後も、発注へすべての変更が自動反映されることは前提にせず、対象の伝票と関連の残り方を確認します。

送付と入荷 在庫を確認する

発注を登録した後は、「送ったか」「納期の回答はあるか」「依頼したものが届いたか」を確認します。伝票の保存だけで、実際の発注や入荷が済んだと判断しないようにしましょう。

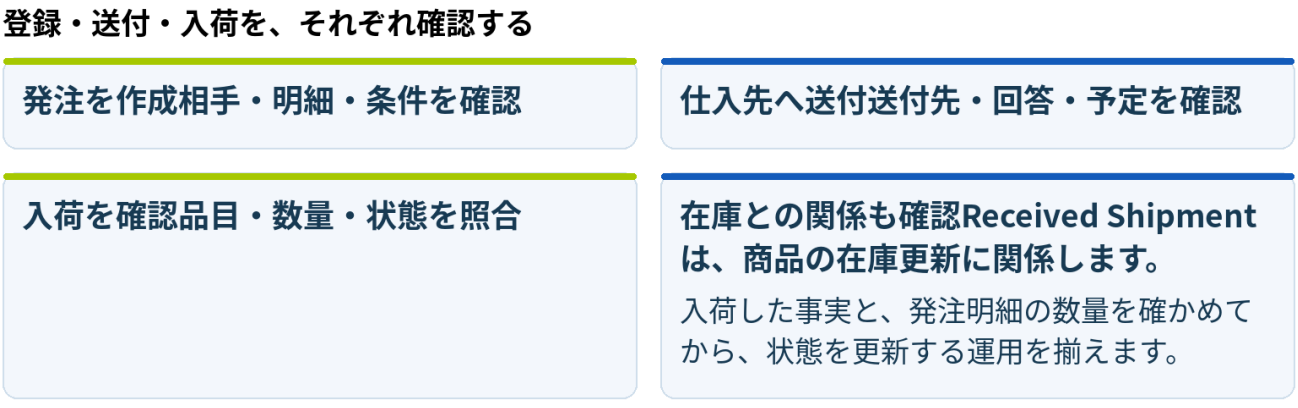


図 18-3 矢印は業務の流れを示すもので、自動送付や配送追跡を示す図ではありません。サービスの提供確認と、商品の在庫数量の扱いも分けて考えます。

ステータスを 単なるメモとして使わない

標準には、発注の状態が **Received Shipment** になった際に、明細の商品数量を在庫へ反映する処理があります。翻訳表示や利用中の処理を確認し、誰が何を確認してその状態へ変更するかを決めます。

入荷後の数量訂正や取消なども、在庫数量に関係する場合があります。実際に使う保存・変更の流れを、テスト環境で確認してから運用を揃えましょう。

一部だけ届く場合は 残りの管理を決める

発注した 5 台のうち 2 台だけ届いたような場合は、受け取った数量と残りを分けて追う必要があります。発注全体の状態を変えるだけで、明細別の分納や残数が正確に管理されるとは考えず、記録方法・在庫反映・追加機能の必要性を確認します。

入荷と 仕入先への支払いは別に確認する

発注や入荷の情報を残すことと、仕入先から届いた請求書の確認や支払いの完了は別です。金額の照合、確認担当、経理への引き継ぎ、会計システムとの役割を整理します。

チームで使う運用を揃える

仕入業務を追いやすくするには、発注担当だけでなく、営業・入荷確認・作業担当・経理が必要とする情報も考えます。

表 18-3 仕入業務で決めておきたいルール

論点	決めること
登録のルール	仕入先名、品目名、型番、数量の単位を揃える。
発注前の確認	重複発注、仕入先、見積条件、必要な社内確認を誰が確認するか。
送付と回答	誰が送付し、どこへ納期回答や変更の経緯を残すか。
入荷と在庫	誰が品目・数量・状態を照合し、いつステータスを更新するか。
変更・取消	仕入先への連絡、伝票の修正、在庫への影響をどう確認するか。
次の担当への共有	顧客への納入・設置や、経理への確認を、誰へいつ引き継ぐか。

確認の期限を残す

「納期回答を確認する」「入荷後に営業へ連絡する」など、担当と期限が必要な対応をタスク等で追います。

変更の理由を共有する

数量や日程が変わったときは、伝票の値に加えて、確認した相手や経緯も共有できる形にします。

ここでの確認担当や運用ルールは、社内で決める内容の例です。標準の発注だけで、承認・自動通知・分納管理・会計連携がすべて設定済みになるという意味ではありません。

よくある質問

顧客企業に登録済みの会社を そのまま仕入先として使えますか

顧客企業と仕入先は別のモジュールです。同じ会社が両方の役割を持つ場合も、発注で選ぶ仕入先レコードを確認し、表記や更新のルールを揃えます。

商品だけでなく 外注作業も発注できますか

標準の発注明細には、商品とサービスを利用できます。外注作業をサービスとして整理する場合は、範囲・数量の単位・単価と、完了を確認する方法を決めます。

発注を保存すると 仕入先へ自動送信されますか

保存と送付は別です。利用できる帳票出力やメール機能、送信設定を確認し、内容を見直して送付します。自動化する場合は、別途条件と実行処理を確認します。

受注から作ると 仕入先ごとに自動で発注が分かれますか

元の明細を利用する作成操作と、仕入先別の自動分割は別です。依頼先ごとの対象品目・数量・価格を確認し、必要な発注を整理します。

一部だけ入荷した場合も ステータス変更だけで管理できますか

発注全体の状態と、明細別の入荷数量・残数を分けて考えます。標準の状態変更だけで必要な分納管理ができるとは限らないため、記録と在庫反映の方法を確認します。

入荷済みにすれば 仕入先からの請求や支払いも完了しますか

入荷確認と、請求内容の照合・支払いは別です。経理へ引き継ぐ情報や、会計システム等との連携・確認方法を決めます。

元の受注を変更すると 作成済みの発注も変わりますか

作成後の発注へ、変更がすべて自動同期されることは前提にしません。すでに仕入先へ送った内容も確認し、必要な伝票の修正と相手への連絡を行います。

第 19 章 税 値引き 通貨

商品と販売業務 | 利用者向け

関連 第 15 章 第 16 章 第 17 章

Vtiger CRM OSS の見積・受注・請求・発注には、**明細や全体の値引き、税、通貨、諸費用や調整額**を扱う仕組みがあります。どこで何を計算しているかを分けると、金額を確認しやすくなります。

金額を 3 つの場所に分けて見る

合計金額だけを見ると、違いの原因を見つけにくくなります。まずは、**明細の計算、伝票全体の計算、通貨と表示**に分けて確認します。

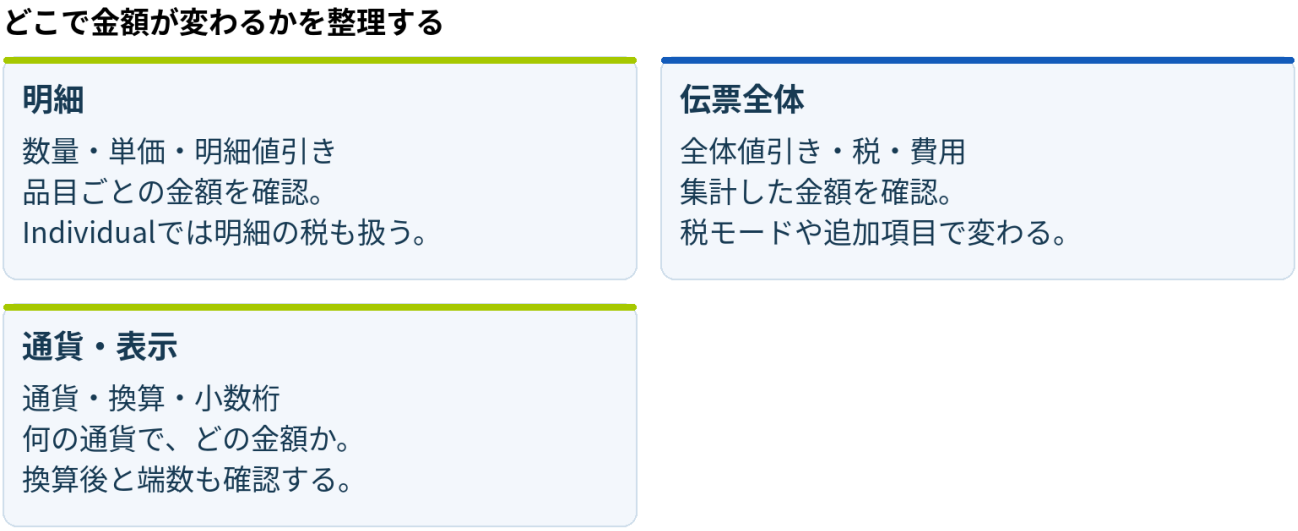


図 19-1 確認する場所を示す図です。税と値引きの順序が、すべての税モードで同じという意味ではありません。

商品・サービスの基本価格、価格表の販売価格、今回の明細に入った単価も区別しましょう。最初に表示された価格を、そのまま今回の取引条件と判断せず、入力された値から確認します。

値引きの場所と種類を理解する

標準には、**明細ごとの値引きと、伝票全体の値引き**があります。それぞれで、値引きなし・割合・金額などを選んで設定します。

表 19-1 値引きの設定を分けて考える

設定	役割	単純な例
明細の割合値引き	その行の数量×単価をもとに計算	20,000 円の行を 10%値引き → 2,000 円引き。
明細の金額値引き	その行の金額から指定額を引く	20,000 円の行を 1,000 円引き → 19,000 円。

設定	役割	単純な例
全体の割合値引き	税モードに応じた明細合計をもとに計算	明細値引き後の集計結果を使う。税を含むかも確認。
全体の金額値引き	全体から指定額を引く	集計した金額から 1,000 円引き。

明細の金額値引きは 1 個あたりの値引きと分ける

数量が 2 の行に「1,000 円」の金額値引きを入れると、行全体から 1,000 円を引く計算です。「1 個につき 1,000 円引く」つもりなら、数量を踏まえた単価や値引き額を確認します。

割合は 単純に足し算しない

税を含めない単純な例で、10,000 円を明細で 10%引くと 9,000 円です。そこから全体をさらに 10%引くと 8,100 円になります。「10%＋10%だから 20%引き」と同じにはなりません。

税モードによって、全体値引きの元になる金額も確認します。
Individual では、明細の税を加えた合計を使って全体値引きを計算する流れがあります。Group と同じつもりで入力せず、内訳と最終金額を見ましょう。

税の計算方法を確認する

税は、管理者側の税設定や品目の税情報と、伝票の税モードを合わせて確認します。標準には、**個別（Individual）と全体（Group）**の税モードがあります。

表 19-2 単純な加算税で見た、税を加える位置の違い

税モード	基本的な流れ	確認する点
Individual	明細値引き後の金額に、行ごとの税を計算して加える。	各行の税率・税額。全体値引きと組み合わせたときの計算結果。
Group	明細値引き後を集計し、全体値引きを反映した金額に税を計算して加える。	全体の税設定と計算対象額。諸費用の税は別途確認。

税設定には、単純な加算のほか、複合税（Compound）や控除型（Deducted）などに関する仕組みもあります。複合税では他の税額を計算対象に含める場合があり、控除型では合計から差し引く処理になります。名前や率だけで判断せず、計算方法も確認しましょう。

Group は、税率ごとの対象金額を自動で振り分ける意味ではありません。
複数の税率を設定することと、品目を税率別に区分して集計することは別です。税率が混在する取引では、対象金額、全体値引きの扱い、税額の内訳、帳票の表示を確認します。

また、税を加算する計算で、すでに税込みの金額をそのまま単価として入れると、意図した合計とずれることがあります。単価を税抜き相当の金額として扱うのか、税込価格から入力する運用が必要なのかを、導入時に揃えておきます。

数値で見る 計算の流れ

ここでは、**Group・単純な加算税 1 種類・税率 10%**という説明用の条件に絞ります。送料等の諸費用、控除型・複合税、調整額は使いません。単価は税抜き相当として入力する例です。

図解｜明細値引き、全体値引き、税の順に確認する

表 19-3 説明用の明細

品目	数量×単価	明細値引き	値引き後
商品 A	2 × 10,000 円	10%＝2,000 円	18,000 円
サービス B	1 × 5,000 円	なし	5,000 円

項目	内容
明細値引き後の合計	23,000 円
全体の金額値引き	− 1,000 円
税計算の対象となる金額	22,000 円
説明用の加算税 10%	＋ 2,200 円
合計	24,200 円

標準の編集画面の計算処理をもとにした、端数が出ない単純な例です。実際の画面の再現や、税区分の適用判断を示すものではありません。

Individual にすると 同じ結果とは限らない

上と同じ明細と税率を Individual で計算する例では、各明細に税を加えた合計は 25,300 円です。そこから全体の金額値引き 1,000 円を引く流れでは、合計は 24,300 円になります。

このように、**同じ単価・数量・値引き額でも、税を計算する位置が違うと結果が変わります。**税モードを切り替える際は、どちらの結果が業務上の取り決めに合うかを確認します。

諸費用とその税、控除型の税、加減算の調整額を使う場合は、さらに計算要素が加わります。調整額だけで差額を合わせる前に、単価・値引き・税率・税モード・端数の原因を確認しましょう。

通貨と換算率を確認する

通貨は、円やドルの記号を付けるだけの設定ではありません。**伝票の通貨、登録されている通貨別の価格、換算率**が、明細金額に関係します。

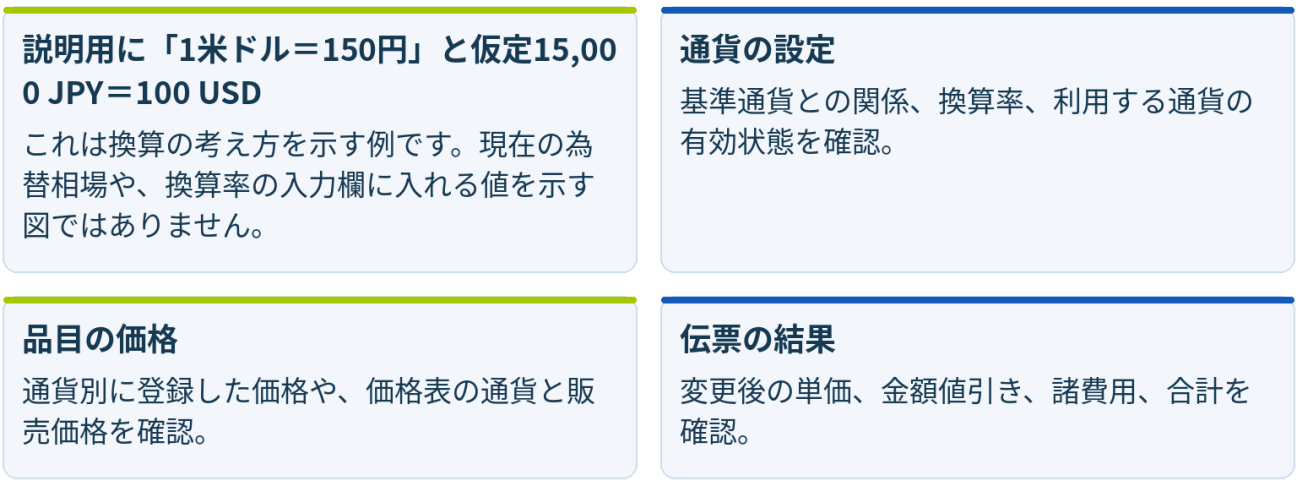


図 19-3 Vtiger の換算率は、基準通貨に対する率の向きを確認して設定します。実際の単価は、通貨別価格の登録や明細の編集状況にも左右されます。

管理者の通貨設定では、通貨名・コード・記号・換算率・有効状態などを管理します。通貨別の品目価格が用意されている場合もあるため、通貨を変えると常に単純な掛け算だけになるとは考えず、明細に入った価格を確認します。

標準の編集処理には、通貨変更時に単価や金額指定の値引き、諸費用等を換算する処理があります。**先に伝票の通貨を決め、後から変える場合は明細全体を見直す**運用にすると、取り違えを減らせます。

最新相場の自動取得や、会計上の換算・決済時の差額処理は、別途利用機能と運用を確認します。価格表から価格を選ぶ場合も、対象品目・有効状態・伝票通貨との一致を確認します。

端数 保存後 帳票を確認する

端数が出る明細では、どの段階で何桁まで扱うかによって差が出ます。標準の編集計算には、利用者の金額小数桁設定を使って値を整える処理があります。**通貨が日本円なら必ず同じ端数処理になる、とは考えず**、設定と実際の結果を確認します。

1. **小さなテスト明細で、期待する計算を用意する**

整数の例に加えて、1 円未満等の端数が出る例、値引きがある例、必要なら税率が混在する例を用意します。

2. **税モードと、計算対象を確認する**

明細の税か、全体の税か。明細・全体の値引き、諸費用、控除型の税、調整額がどう入っているかを確認します。

3. **保存前・保存後・帳票を見比べる**

編集画面だけで終わらず、保存後の明細・合計と、実際に渡す PDF 等の表示を確認します。明細ごとの税額と、税率別に必要な税額の表示も区別します。

4. **利用者と通貨を変えて確認する**

小数桁や通貨の設定が異なる利用者、外貨の伝票でも、意図した金額で扱えるかを確認します。

5. **社内の計算ルールと合わせる**

どの税モードを使うか、値引きをどこに入れるか、端数や帳票をどう扱うかを揃え、変更する担当も決めます。

日本の適格請求書として使う場合は、税額の端数処理も確認します。

国税庁は、消費税額等に 1 円未満の端数が出る場合、請求書単位で税率ごとに 1 回の端数処理を求めています。明細ごとに丸めた税額を足す処理と同じではありません。CRM の設定・保存結果・帳票が要件に合うかを確認してください。国税庁「No.6371 端数計算」

税の設定欄があることや、Group を選べることだけで、日本の請求書要件に自動対応すると判断せず、自社の取引と出力する帳票に合わせて確認しましょう。

よくある質問

明細の金額値引きは 数量の分だけ繰り返されますか

標準の明細計算では、その行の数量×単価の金額から指定額を引きます。1 個あたりの値引きとは分け、数量を踏まえた単価や値引き額を確認します。

明細 10%引きと全体 10%引きで 20%引きになりますか

単純な税なしの例でも同じにはなりません。10,000 円から順に 10%ずつ引くと 8,100 円です。計算対象が変わる点を確認します。

Individual と Group は 表示だけの違いですか

税を計算・加算する位置が異なります。全体値引きや端数がある場合、税額の内訳や合計が同じとは限りません。

10%と 8%を設定すれば 自動で税率別に振り分けられますか

税率の登録と、品目の対象区分・税率別集計は別です。特に Group の複数の税を、対象金額の自動振り分けと混同せず、明細・値引き・帳票を確認します。

通貨を変えると 記号だけが変わりますか

明細の単価や金額指定の値引き等が換算される処理があります。通貨別価格の登録や編集状況にも関係するため、変更後の金額を確認します。

換算率を変えれば 過去の伝票もすべて最新相場になりますか

保存済みの伝票には通貨・換算率の情報も関係します。設定変更だけで全伝票が意図どおりに再計算されることは前提にせず、対象の伝票と編集・保存時の動作を確認します。

1 円の差は 調整額で合わせればよいですか

先に、単価・値引き・税モード・端数処理の原因を確認します。差額だけを調整すると、税額の内訳や帳票と食い違う場合があります。調整額を使う条件も社内で揃えます。

第 20 章 問い合わせ管理

顧客対応と情報共有 | 利用者向け

関連 第 21 章 第 24 章 第 25 章

本章では、受付から担当者への割り当て、対応状況の共有、解決・FAQ への活用までを、図解と具体例で整理します。

問い合わせは 一件の対応 をまとめる場所

顧客企業は会社の情報、顧客担当者はお客様側の窓口、問い合わせは個別の質問や不具合への対応を整理する場所です。同じ会社から複数の相談を受けても、対応ごとに分けて記録すると、何が進行中かを確認しやすくなります。

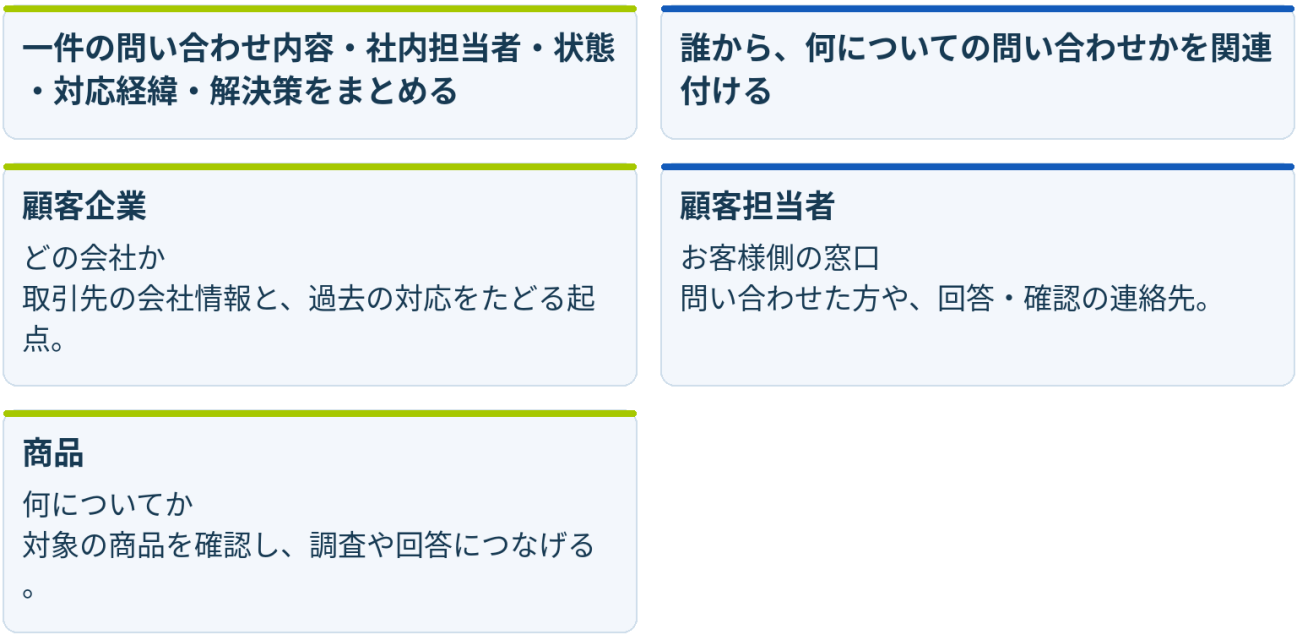


図 20-1 問い合わせと関連情報の役割。顧客企業・顧客担当者・商品への関連項目を利用できます。項目の表示や必須設定は環境によります。

たとえば、青葉製作所の山田さんから「端末で帳票を印刷できない」という相談を受けたら、一件の問い合わせとして登録します。別の日に「利用者を追加したい」という質問が来た場合は、別件として管理する方が、それぞれの担当や完了を判断しやすくなります。

一件の区切りをそろえる
一つの問題についての追加連絡は同じ問い合わせに残し、別の問題は分ける。このように社内の登録ルールを決めると、件数と実際の対応がずれにくくなります。

誰が困っていて 何が起きているか を残す

短い件名だけでは、別の担当者が状況をつかめません。お客様から聞いた内容と、社内で判断するための情報を、標準項目に沿ってそろえましょう。

表 20-1 問い合わせの主な情報と、記録するポイント

情報	何を表すか	記録のポイント
件名・問い合わせ番号	どの対応かを識別する情報	「印刷できない／営業用端末」など、内容を見分けられる件名にします。
顧客企業・顧客担当者	問い合わせ元の会社と窓口	社内の対応担当者と、お客様側の担当者を区別します。
社内担当者	対応を受け持つユーザーやグループ	グループで受ける場合も、誰が着手するかを社内で決めます。
状態	受付・対応中・回答待ち・完了などの進行状況	実際の進行に合わせて更新します。
優先度・重大度・分類	対応の順番、影響の大きさ、問い合わせの種類	選択する基準をチームでそろえます。
商品	問い合わせの対象	関連する商品がある場合に選びます。型番や利用環境も説明に補います。
説明	受付時の内容や発生状況	いつから、どこで、何をすると、どうなるかを記録します。
コメント・解決策	途中のやり取りと、最終的な対応内容	調査の経緯と、何をして解決したかを分けて残します。

標準項目の構成は公開ソースで確認しています。画面の配置、必須項目、選択肢は導入環境で確認してください。

説明は 次の人が調査できる内容にする

「動かない」だけでなく、「本日 9 時ごろから、営業用端末 A で印刷を実行するとエラーが出る。ほかの端末では印刷できる」と書くと、確認する範囲が絞れます。受付後にまとめて登録する場合は、実際に受けた日時や連絡手段も説明に残しておきましょう。

受付から 次の担当者が動けるところまで

最初の目標は、問い合わせを登録することだけではありません。担当と次の対応を決め、受けた人以外も状況を確認できるようにすることです。

1. **既存の問い合わせがないか確認する**

会社・担当者・件名などで検索し、同じ問題への追加連絡か、新しい相談かを判断します。重複して登録すると、別々の担当者が同じ調査を始めることがあります。

2. **件名・顧客・発生状況を登録する**

問い合わせ元、対象商品、困っている内容を整理します。不明な内容は推測で埋めず、確認が必要な点として残します。

3. **担当者・状態・優先度を決める**

受け持つユーザーやグループを設定し、状態と優先度を確認します。グループへの割り当てだけで終わらせず、最初に確認する人を決めておきます。

4. **確認事項と、次の連絡を残す**

追加情報を依頼する、調査結果を連絡するなど、次に行うことを明確にします。期限がある仕事は予定・タスクも使って管理します。

5. **対応が進んだら、経緯と状態を更新する**

調べたこと、連絡した内容、回答待ちになった理由を残します。担当が変わるときは、未確認の点と次にすることも引き継ぎます。

割り当てと、引き継ぎの完了は別
担当者の項目を変更しても、相手が内容を理解して着手したとは限りません。担当変更時の確認方法や、対応中の案件を確認するタイミングも決めておきましょう。

状態は 今どこか 優先度は どれからか

状態と優先度は、表していることが違います。「対応中だから優先度が高い」とは限らず、「回答待ちだから確認しなくてよい」とも限りません。二つを分けて使うと、一覧で判断しやすくなります。

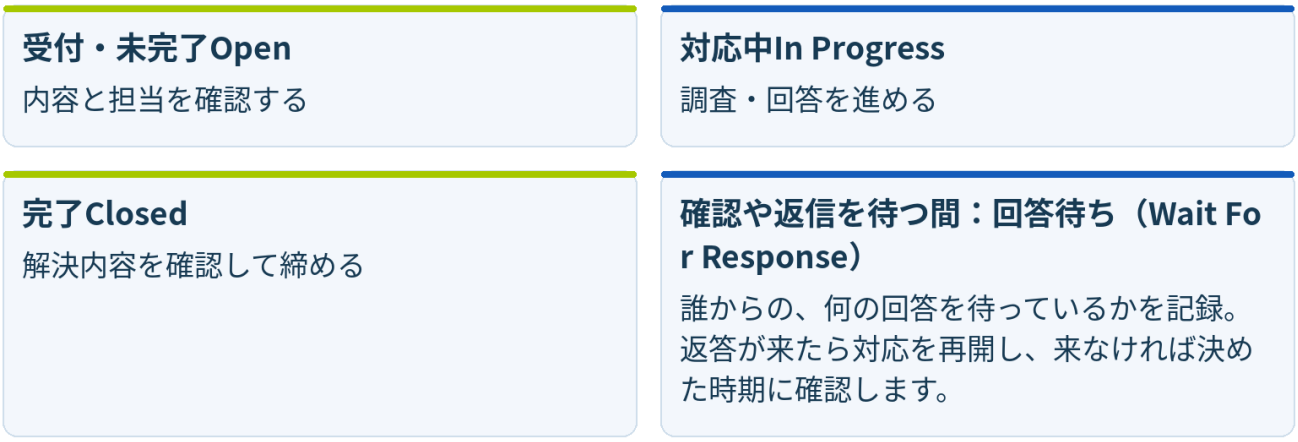


図 20-2 代表的な状態を使った運用例。日本語は説明用の表記です。順番を強制したり、自動で状態を進めたりする図ではありません。選択肢は環境で確認してください。

優先度 どれから対応するか

急いで確認すべきか、通常の順番でよいか。お客様との約束や影響範囲も踏まえ、社内の基準で決めます。

重大度 どの程度の影響か

一部の作業に支障があるのか、業務全体が止まっているのか。現象と影響を確認して判断します。

たとえば、同じ「印刷できない」でも、一台だけの問題と、全拠点で発生している問題では影響が異なります。分類名だけで判断せず、説明に影響範囲も残しておくと、担当を替えた後も状況が伝わります。

毎日見る一覧を決める
「自分の未完了」「回答待ち」「優先度が高いもの」など、担当者や状態で絞り込む一覧を用意します。権限の範囲内で確認できる情報を使い、長く止まっている対応も見直しましょう。

対応の経緯と 次の仕事をつなぐ

問い合わせの履歴には、「何をしたか」と「次に何をするか」の両方が必要です。コメントや説明に調査・連絡の経緯を残し、期限のある対応は予定・タスクでも追えるようにします。

端末 A から帳票を印刷できない青葉製作所・山田さんからの相談 ／ 架空の対応例

項目	内容
社内担当者	サポート担当・佐藤さん
現在の状態	回答待ち
確認できたこと	ほかの端末では印刷できる
待っている情報	端末 A のエラー画面と設定内容

対応経緯：山田さんへ追加情報を依頼。受領後、担当者が設定内容を確認する。

次の仕事は、タスクにも残す 翌営業日に追加情報の受領を確認する

担当：佐藤さん ／ 期限を設定 ／ 問い合わせに関連付ける

問い合わせは状況と経緯、タスクは次の行動と期限を管理する運用例です。図中の内容は入力例で、すべてが独立した標準項目ではありません。

回答した と 解決した を区別する

対処方法をメールで送っただけでは、実際に問題が解消したかはわかりません。お客様の確認が必要なら、その結果を待つ状態として残します。完了にするときは、何をして解決したかと、確認できた結果を**解決策（Solution）**にまとめましょう。

今回の例なら、「端末 A の出力先を修正し、山田さんにテスト印刷の成功を確認した」と記録します。別の担当者が後で読んでも、実施内容と結果がわかる形にします。

添付資料と 外部への連絡も確認する

エラー画面や手順書などは、関連する文書としてまとめられます。また、問い合わせからメールを作成する操作もあります。利用できる操作は権限やモジュール設定によって異なります。

登録・更新に伴う通知は、メール送信設定やワークフロー等によって動作が変わります。コメントをすべて社内専用メモと考えず、どの内容が誰に通知・表示されるかを確認したうえで運用します。

解決内容を FAQ にして 次の回答に役立てる

同じ質問が繰り返し来る場合は、過去の問い合わせを毎回読み直すより、質問と回答を整理しておくと対応しやすくなります。標準の問い合わせには、**FAQ へ変換する操作**があります。表示には FAQ の作成権限等が必要です。

表 20-2 一件の問い合わせから、再利用できる FAQ へ

整理する内容	問い合わせの記録	FAQ での書き方
質問	青葉製作所の端末 A で印刷できない	特定の端末だけ印刷できない場合、何を確認するか
回答	今回実施した設定変更と確認結果	確認する順番、対処方法、解決しない場合の連絡先
対象・前提	問い合わせた顧客の利用環境	適用できる商品・環境・条件を明記する
記載範囲	個別のやり取りや調査経緯	再利用に必要な情報を選び、顧客固有の内容を見直す

変換では、件名・商品・解決策等が FAQ へ引き継がれます。参照した実装では、コメントも回答へ取り込まれ、FAQ の状態は下書き（Draft）として設定されます。変換後の FAQ を開き、質問と回答を読み直して整えましょう。

変換した内容を、そのまま共有・公開しない
個別の会社名や連絡先、顧客固有の設定、途中のコメントが混ざっていないかを確認します。誰向けの FAQ かと、適用できる条件を整理してから利用します。

問い合わせは「今回の対応の記録」、FAQ は「次の人も使える答え」です。両方を使うことで、対応を終えるだけでなく、回答の品質をそろえる土台にできます。

問い合わせ管理で よくある疑問

電話で受けた問い合わせも登録できますか

手動で登録できます。問い合わせ元、受けた内容、担当者、状態を残します。電話を受けた時刻と登録時刻が異なる場合は、実際の受付日時や連絡手段も説明に記録しておきましょう。

メールや Web フォームから 自動で登録されますか

問い合わせモジュールを使い始めるだけで、すべての受信経路がつながるわけではありません。メール連携、フォーム、顧客ポータルなどの設定・構成と、重複時の扱いを確認します。まずは手動登録の基本運用をそろえると、必要な連携も整理しやすくなります。

グループへ割り当てれば 全員が確認できますか

グループは担当先として利用できますが、レコードの閲覧・編集はロールや共有設定等にも従います。利用者の権限で表示を確認し、グループ内の誰が対応を始めるかも決めておきます。

回答待ち にすれば 対応漏れを防げますか

状態だけでは、次の確認日は決まりません。何の回答を待っているかを記録し、確認用のタスクや一覧の確認ルールを組み合わせましょう。返答が来た後は、状態と次の対応も更新します。

優先度を上げると 自動で通知やエスカレーションが行われますか

優先度の項目と、自動通知・担当変更・期限管理の仕組みは別です。必要な場合は、ワークフロー等の設定と、実行条件・送信先を確認します。SLA の自動計算や複雑なエスカレーションを一律に標準機能として扱わず、要件に合わせて検討します。

解決したら 問い合わせを削除してもよいですか

通常は完了の状態にし、解決策と経緯を残すと、後から確認したり同じ問題に対応したりするときに役立ちます。保存期間や削除の判断は、社内の情報管理ルールに合わせて決めます。

最初に何を決めるとよいですか

一件の区切り、受付時の必須情報、最初に見る担当、状態の更新タイミング、完了にする条件を決めましょう。よくある問い合わせ一件で、受付から解決までを通して試すのがおすすめです。

第 21 章 FAQ 管理

顧客対応と情報共有 | 利用者向け

関連 第 20 章 第 22 章

Vtiger CRM OSS の **FAQ 管理**は、よくある質問と回答を登録し、繰り返し使う知識として整理する標準機能です。個別の問い合わせで得た答えを、他の人も確認できる形に整えることで、回答のばらつきや調べ直しを減らせます。

FAQ 管理の役割

FAQ は、**繰り返し出てくる質問に対して、再利用できる答えを残す場所**です。問い合わせの全履歴をそのまま移すのではなく、次に同じような相談が来たときに役立つ部分を整理します。

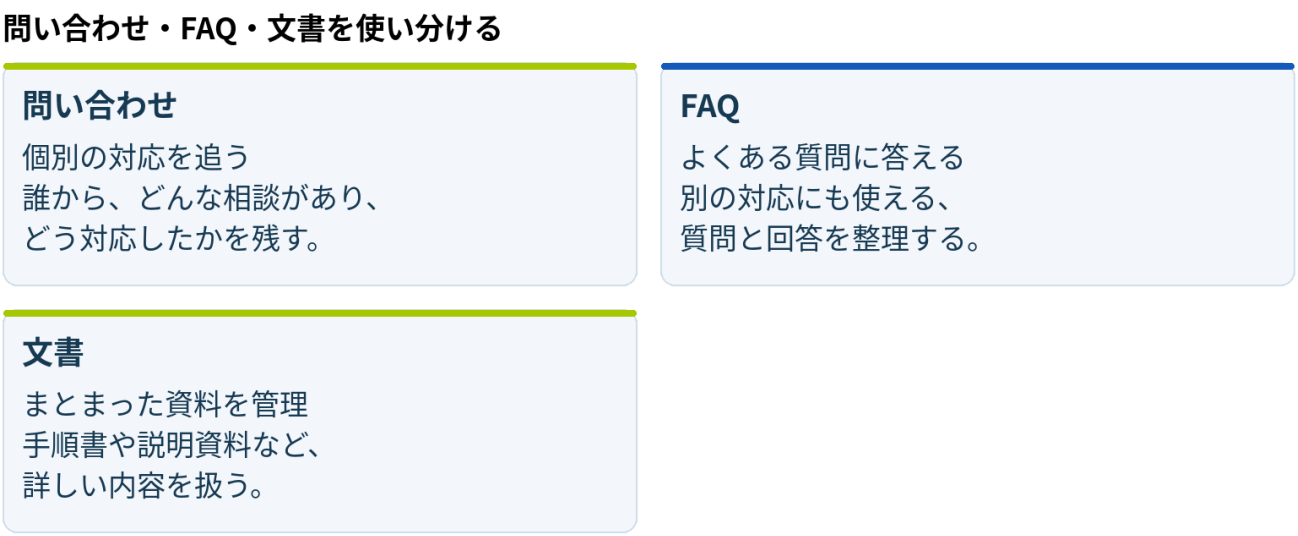


図 21-1 情報の役割を示す図です。問い合わせを FAQ にした後も、元の顧客対応の記録と、共通の回答は分けて確認します。

たとえば「初回の問い合わせでは何を聞くか」「申請前に何を用意するか」など、短い質問から答えを確認できる内容が FAQ に向いています。長い説明は、文書などの資料と役割を分けると読みやすくなります。

登録する情報を整理する

標準 FAQ では、質問と回答に加えて、カテゴリ、商品、状態などを整理できます。まずは**何について、どんなときに使う回答なのか**が伝わる形にしましょう。

表 21-1 FAQ の主な登録情報

項目	役割	入力・確認の例
質問（Question）	探すための見出し	接続できないとき、最初に何を確認しますか？

項目	役割	入力・確認の例
回答（Answer）	確認事項や対応方法	対象・手順・確認する結果・次の対応を、読みやすく記載する。
カテゴリ	内容を分類する	使う分類の意味と選び方を揃える。
商品名	関係する商品を示す	特定の商品に関する FAQ なら、対象の商品を確認する。
状態（Status）	下書き・利用・見直しを整理	Draft、Published、Obsolete など。実際の選択肢を確認する。
FAQ 番号	FAQ を識別する	質問文が似ている場合の確認や、社内の参照に使う。

カテゴリや商品の情報が揃うと、似た質問を見比べやすくなります。一方で、対象となる条件は回答にも書いておくと、検索で見つけた人が「今回使える答えか」を判断しやすくなります。

カテゴリの名称や、確認日・対象バージョン等の書き方は、社内で決める運用例です。専用の改訂管理・承認・バージョン管理の欄が標準で揃っているという意味ではありません。

質問と回答を登録する

最初から大量に用意する必要はありません。繰り返し聞かれ、答えがある程度決まっている質問から、一件ずつ登録します。

1. **似た FAQ がないか確認する**

質問に出てくる言葉や商品名などで、登録済みの内容を探します。同じ内容がある場合は、新しく増やすか、既存の回答を見直すかを考えます。

2. **FAQ の新規作成画面を開く**

「FAQ」などのメニューから作成します。メニューや作成操作が見つからない場合は、モジュールの有効状態と利用者の権限を管理者に確認します。

3. **一つの質問と、その答えを書く**

質問文から用件が伝わるようにし、回答は結論・確認事項・手順の順などで整理します。異なる内容の質問を、一件に詰め込みすぎないようにします。

4. **カテゴリ・商品・状態を確認する**

対象に合う分類や商品を設定します。内容の確認が必要な段階では、Draft などの状態を使う運用を決めます。

5. **保存し、別の人が読んで使えるか確認する**

条件、表現、手順の抜け、古い情報がないかを確認します。公開先がある場合は、表示する内容と閲覧範囲も確認してから状態を見直します。

最初は、よく使う回答を少数に絞ります。
件数を増やすことよりも、同じ質問が来たときに探せて、安心して使える内容に整えることから始めましょう。

問い合わせから FAQ を作る

標準には、**問い合わせ（HelpDesk）の詳細画面から FAQ へ変換する操作**があります。問い合わせの件名、商品、解決内容などを使い、FAQ として整理できます。

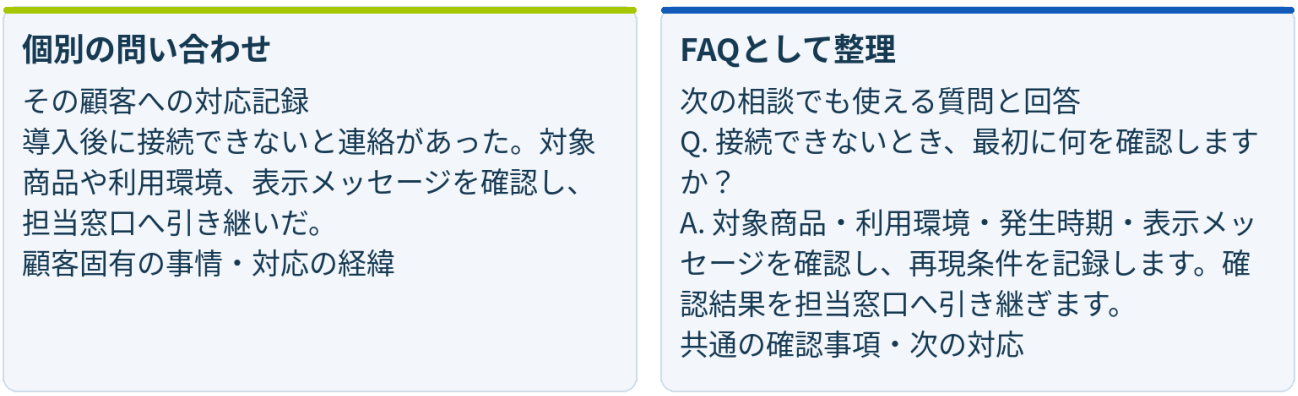


図 21-2 文章は架空の整理例です。標準の変換が、このように自動で要約・匿名化・書き換えを行うという図ではありません。作成した人が、質問と回答を見直します。

1. **FAQ に残したい問い合わせを選ぶ**

同様の相談が繰り返されるか、他の担当者にも役立つ内容かを確認します。同じ対応から、すでに FAQ を作っていないかも見ておきます。

2. **FAQ への変換操作を選ぶ**

問い合わせの詳細画面から、FAQ へ変換する操作を選びます。利用者には、元の問い合わせの参照と FAQ の作成権限が必要です。

3. **作成結果を開き、質問と回答を整える**

標準処理では、回答となる内容がある場合は Draft の FAQ が保存され、内容がない場合などは作成画面へ進む流れがあります。作成された FAQ や画面の内容を確認します。

4. **不要な情報を取り除き、対象条件を補う**

他の対応で使わない顧客名・連絡先・個別の事情などを見直します。対象商品、利用条件、手順や引き継ぎ先など、回答に必要な情報を補います。

5. **確認してから利用する状態へ整える**

カテゴリや商品、状態を確認し、内容を読み直します。FAQ を作った後の問い合わせ対応も、元の問い合わせ側で継続して管理します。

変換時に、問い合わせのコメントも回答へ入る処理があります。
解決内容だけが取り込まれると思わず、作成された回答全体を確認します。社内向けのメモや顧客固有の情報が、そのまま再利用・公開される内容に残っていないかを見直しましょう。

探しやすく 使いやすく書く

FAQ は、知っている人だけが探せる名前になっていると、使われにくくなります。質問文には、**実際に相談する人が使う言葉や、確認したい場面**を入れましょう。

表 21-2 質問と回答を見直すポイント

見るところ	整え方	例
質問の見出し	何を知りたいかが伝わる文にする	「接続について」より「接続できないとき、最初に何を確認しますか？」。
対象条件	どの商品・場面で使えるかを書く	対象商品、利用環境、確認した範囲など。
回答の順序	要点から書き、必要な手順を並べる	確認事項 → 手順 → 確認する結果。
解決しない場合	次の対応を示す	確認結果と表示メッセージを、担当窓口へ伝える。
分類と表記	カテゴリや品目の呼び方を揃える	同じ商品や業務を、担当者ごとに違う名前で書かない。

一覧の検索や、利用できる条件の絞り込みを使って、作った FAQ を別の人にも探してもらいます。見つからない場合は、件数を増やす前に質問文や分類を見直してみましょう。

回答を使うときは、対象条件が今回の問い合わせに合っているかを確認します。FAQ をそのまま貼り付けるだけでなく、相手に必要な説明を加え、今回の対応結果は問い合わせの記録へ残します。

状態 内容 公開範囲を見直す

FAQ は、古い回答が残り続けると判断に迷います。作成時に内容を確認する人と、商品や手順が変わったときに見直す担当を決めておきます。

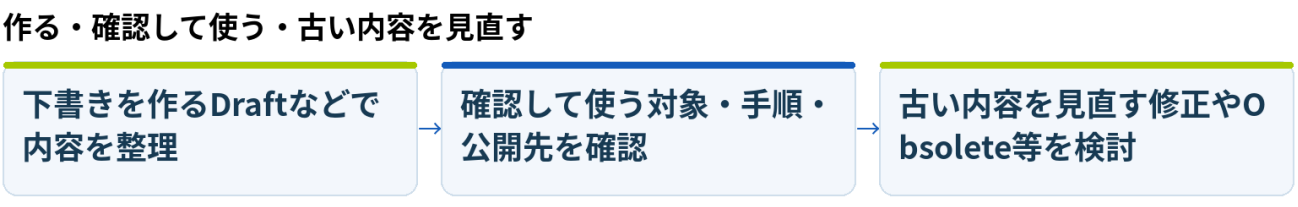


図 21-3 状態と社内の確認を組み合わせる運用例です。自動承認・自動改訂や、状態だけでの閲覧権限制御を示す図ではありません。

表 21-3 FAQ を使い続けるための確認事項

論点	決めること
確認する担当	内容が正しいか、どの人・部門が確認するか。
見直すきっかけ	商品変更、手順変更、同じ質問で解決しなかった場合など。
古い FAQ	修正するか、新しい回答を作るか、Obsolete 等で整理するか。
重複	似た回答が増えたとき、残す内容と関連する説明をどう整理するか。
閲覧と公開	CRM 内の権限と、ポータル等で表示する内容・範囲をどう確認するか。

Published と 外部の公開先を分けて確認する

Published にしただけで、自社の Web サイトへ自動掲載されるわけではありません。一方、顧客ポータル等を導入している場合は、Published が FAQ の表示条件に関係します。外部から見える情報、利用する連携、閲覧範囲を確認してから状態を変更します。

Draft などの状態も、それ自体を「特定の人だけが読める設定」と考えないようにします。CRM 内で誰が見られるか、編集できるかは、利用者の権限や共有設定を合わせて確認しましょう。

よくある質問

FAQ と問い合わせは どう違いますか

問い合わせは個別の相談と対応経緯、FAQ は他の対応にも使える質問と回答を整理するものです。FAQ を作った後も、元の顧客対応は問い合わせ側で管理します。

問い合わせから FAQ を作れますか

はい。標準に FAQ へ変換する操作があります。件名・商品・解決内容等を使い、コメントも回答へ取り込む処理があるため、作成結果を確認して再利用できる文章に整えます。

変換すると 文章も自動で要約 匿名化されますか

標準の変換を、要約や匿名化を自動で行う機能としては扱いません。顧客固有の情報や不要なメモを確認し、作成した人が質問と回答を見直します。

Published にすれば 一般公開の FAQ サイトになりますか

状態変更だけで自社サイトが作られるわけではありません。顧客ポータル等を使う場合は、Published と表示条件の関係、連携設定、見える内容と範囲を確認します。

下書きなら 他の利用者には見えませんか

状態と閲覧権限は別に確認します。Draft を選ぶことだけで特定の人に限定されるとは考えず、CRM の権限・共有設定と実際の表示を確認します。

CSV のインポート エクスポートで まとめて登録できますか

参照した OSS 8.4 系の標準 FAQ では、通常のインポート・エクスポートの操作は用意されていません。既存の FAQ をまとめて移したい場合は、追加機能や移行方法、利用環境で使える操作を確認します。

FAQ を登録すれば 問い合わせへの回答も自動で送られますか

FAQ の蓄積と、自動回答・自動送信は別です。標準では内容を探して確認し、今回の相手に合う形で利用します。回答支援や自動化が必要なら、対象・確認方法・送信条件を別途整理します。

第 22 章 文書管理

顧客対応と情報共有 | 利用者向け

関連 第 3 章 第 20 章 第 23 章

Vtiger CRM OSS の**文書管理（Documents）**は、資料のタイトルや説明、ファイル・外部 URL などを登録し、顧客や案件に関係する情報として整理する標準機能です。保存場所だけでなく、資料を使う場面も合わせて残せます。

文書管理で整理すること

文書管理では、**「どんな資料か」「どこにあるか」「何に関係するか」**を合わせて整理します。ファイル名だけでは伝わりにくい用途や対象も、タイトルや説明に残せます。

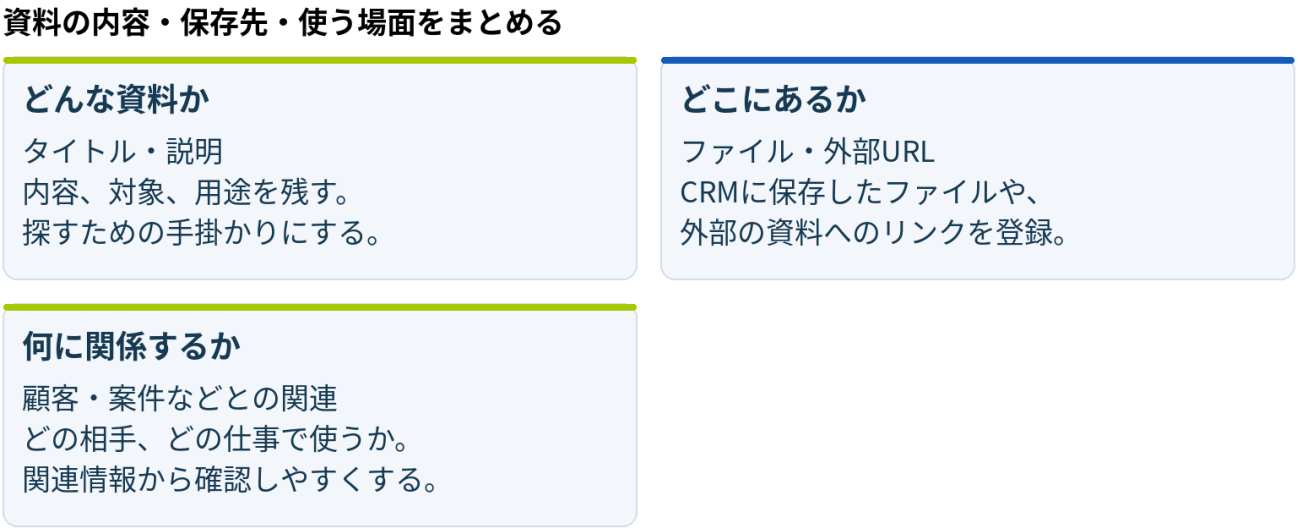


図 22-1 文書レコードに情報をまとめる考え方です。外部 URL の登録が、ファイルの自動取り込みや外部サービスとの同期を意味するわけではありません。

たとえば、共通の製品説明書は複数の対応で使う資料、顧客向けの提案書は特定の案件に関係する資料です。同じ「PDF」でも、どこから探したいかが異なります。

質問に短く答える知識は FAQ、個別の対応経緯は問い合わせ、まとまった説明やファイルは文書など、情報の役割を分けると使いやすくなります。

登録する情報を整理する

ファイルを選ぶ前に、タイトルと分類のルールを決めておきましょう。**タイトルは CRM で探す見出し、ファイル名は資料そのものの名前**として分けて考えます。

表 22-1 文書の主な登録情報

情報	役割	入力・確認の例
タイトル	一覧で資料を見分ける	青葉製作所／導入手順書／2026 年 11 月
フォルダ	文書を分類する	提案資料、製品資料、導入支援など。分類の意味を揃える。
担当者	文書を管理する担当	内容や更新を確認する利用者・グループ。
説明・本文（Note）	内容や用途を補足する	対象商品、利用する場面、確認した日、注意点など。
ファイル・URL	資料の実体や参照先を指定する	PDF 等の内部ファイル、または外部の資料への URL。
有効状態（Active）	ファイルの利用操作や選択に関係	利用する資料として有効か。権限の設定とは分けて確認する。
バージョン	版の情報を記録する	項目が表示される場合は、1.0 等の表記ルールを決める。
文書番号	文書を識別する	同じような資料の確認や、社内での参照に使う。

資料名・フォルダ名・版や日付の表記は運用例です。版の入力欄があることと、旧版の自動保管・差分比較・復元ができることは、別に確認します。

説明・本文にも、用途や確認事項を書けます。ファイルだけでは伝わらない「いつ、何に使う資料か」を残しておくと、担当が変わったときにも判断しやすくなります。

ファイル 外部 URL を登録する

文書の登録では、主に**内部ファイルをアップロードする方法と、外部 URL を登録する方法**を使い分けます。保存する実体と、参照先へのリンクを混同しないことが大切です。

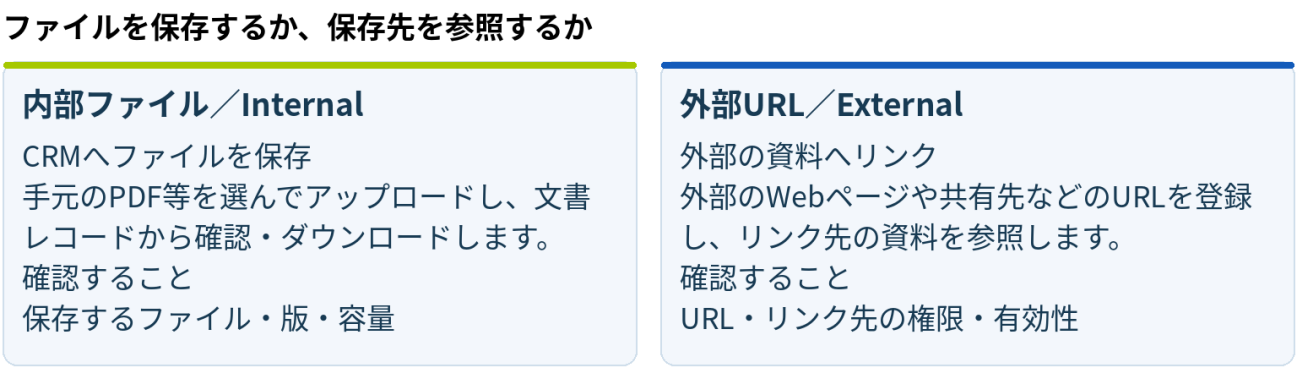


図 22-2 外部 URL は、資料のコピーやバックアップを CRM へ保存する方法ではありません。リンク元が移動・削除された場合や、相手に権限がない場合は、参照できなくなることがあります。

1. **文書の作成・アップロード操作を開く**

「Documents」などの一覧や、顧客の関連文書から操作を始めます。画面構成により、アップロード・外部リンク・本文を作る操作等に分かれる場合があります。

2. **タイトル・フォルダ・担当を入力する**

内容を見分けられるタイトルを付け、分類と管理担当を決めます。必要な説明も記載します。

3. **ファイル、または URL を指定する**

内部ファイルは対象の資料を選びます。外部 URL は、実際に開けるアドレスを指定し、リンク先で必要なログインや共有条件を確認します。

4. **有効状態と、表示された内容を確認して保存する**

意図したファイルや参照先になっているか、利用する文書として Active になっているかを確認します。

5. **保存後に、資料を開いて確かめる**

タイトルだけで判断せず、実際のファイル・リンク先を確認します。プレビューやダウンロードの可否も、使う形式と環境で確認しましょう。

アップロードできる容量や形式は、CRM とサーバ側の設定に関係します。画面の上限表示を確認し、保存できない場合は管理者に確認します。外部ストレージ専用の連携操作は、導入・認証・有効状態を別途確認してください。

顧客や案件と関連付ける

資料を登録したら、**実際に使う顧客や案件の関連情報から見つけられるか**を確認します。登録済みの文書を選べる画面では、同じ資料を何度もアップロードせず、既存の文書を関連付けて利用できます。

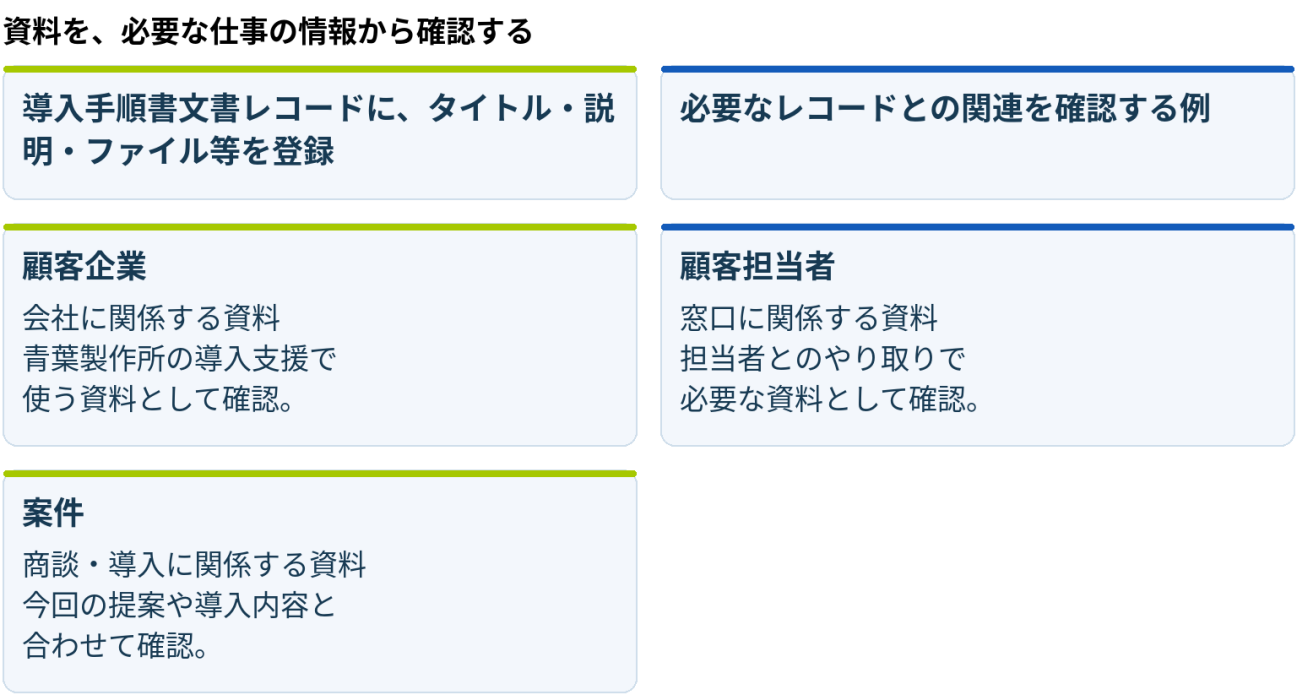


図 22-3 関連付けて使う場面の例です。一つの顧客へ登録すると、すべての担当者・案件へ同じように表示されるという図ではありません。各画面に出る文書と、利用者の権限を確認します。

1. **対象の顧客・案件を開く**

どの会社、どの担当者、どの仕事に関係する資料かを確認します。

2. **関連する文書の一覧を開く**

利用できる追加・選択操作から、新しい文書を登録するか、既存の文書を関連付けます。

3. **関連先と文書を確認する**

似た資料名や旧版を選んでいないか、資料の内容も確認します。別の利用者で見られるかも、必要に応じて確認します。

「関連を外す」と「文書自体を削除する」は、目的が異なります。複数のレコードで使う文書を整理するときは、他の関連や業務への影響を確認しましょう。顧客企業側の関連解除が、関連担当者側のつながりにも影響する処理があるため、対象を見直してから操作します。

資料を探して使う

文書の一覧では、タイトルやファイル名、フォルダなどを手掛かりに探します。顧客や案件から探す方法と、文書一覧から探す方法を、場面に応じて使い分けましょう。

表 22-2 資料を探しやすくする運用例

工夫するところ	例
タイトル	顧客名・用途・対象時期などを揃え、一覧から見分けられる名前にする。

工夫するところ	例
フォルダ	資料の種類など、使う人が迷いにくい分類にする。細かく増やしすぎない。
説明	対象、利用条件、どの版を使うか、更新時の確認先などを記録する。
関連先	顧客・案件など、仕事の情報から探せるように確認する。
旧版との区別	版の表記と扱いを決め、送る前に内容と版を確認する。

プレビューと 実際に使うファイルを確認する

標準にはプレビューの処理がありますが、対応形式や環境によって表示方法が異なります。すべてのファイルをブラウザ内で閲覧・編集できると考えず、必要に応じてダウンロードして確認します。

メール添付と 文書の保管を分ける

利用できる内部ファイルでは、メールに添付する操作もあります。送信元・宛先・添付する版を確認し、実際の送信にはメール設定や権限も確認します。外部 URL の文書は、ファイル添付と同じ扱いにせず、相手がリンク先を開けるかを見ておきます。

ダウンロード数は利用状況の参考になる情報ですが、顧客が内容を読んだことや、誰が理解・承認したかを示すものではありません。文書の登録だけで、顧客への送付履歴も揃うとは考えないようにします。

更新 旧版 閲覧範囲を確認する

資料を使い続けるには、**最新版の判断と、過去に使った資料の残し方**を決めておくことが大切です。差し替える前に、どの顧客や案件で使っているかを確認します。

表 22-3 更新や共有で決めておきたいこと

論点	確認すること
更新する担当	誰が内容を確認し、ファイルや参照先を更新するか。
版と過去の資料	既存文書を直すか、旧版を別に残すか。過去の取引で使った版をどう追うか。
関連先への影響	共通文書を更新するとき、他の顧客や案件で使う内容も変わってよいか。
外部 URL	リンク切れ、共有期限、リンク先の変更・削除がないか。
閲覧と編集	CRM の権限・共有設定と、外部サービス側の権限をそれぞれ確認する。

フォルダ名や Active は、閲覧権限の代わりにはなりません。
「営業部」フォルダへ入れたことだけで営業部限定になるとは考えず、利用者の権限と実際の表示を確認します。外部 URL の資料は、リンク元サービスの共有条件も別に確認しましょう。

また、バージョン欄へ番号を記録できることと、過去のファイルを自動で保管・比較・復元する機能があることは別です。顧客へ渡した版を残す必要がある場合は、資料と記録の残し方を決めます。

よくある質問

同じ文書を 複数の顧客や案件に関連付けられますか

標準には、文書を複数のレコードと関連付けて使う仕組みがあります。利用できる選択操作と、各画面に表示される文書・権限を確認します。

外部 URL を登録すると ファイルも CRM へ保存されますか

外部 URL の登録は、参照先を記録する方法です。ファイルのコピー・バックアップ・自動同期としては扱いません。外部の保存先と共有条件を確認します。

フォルダを分ければ 部署ごとの非公開資料にできますか

フォルダによる分類と、閲覧・編集の権限を分けて確認します。フォルダ名だけでアクセス範囲が制限されるとは考えず、CRM の設定と実際の表示を確認します。

バージョン番号を入れれば 古いファイルへ戻せますか

版の記録と、旧版ファイルの自動保管・復元は別です。更新時には、過去の版を残すか、どこへ残すかを決めます。

Word や Excel なども すべて画面内で編集できますか

保存できる形式と、プレビューや編集に対応する形式は別です。標準のプレビューを万能な Office 編集機能として扱わず、利用環境で確認します。

顧客へ関連付けると その顧客へ自動公開されますか

CRM 内の関連付けと、外部の顧客への共有は別です。メール送付やポータル等を使う場合は、内容・権限・表示条件・連携設定を確認します。

ファイルを開けないときは 何を確認しますか

文書の有効状態、ファイルの保存状態、利用者の権限、外部 URL ならリンク先の権限や有効性を確認します。内部ファイルの「整合性確認」はファイルを参照できるかを確認する処理で、内容の正しさやウイルス検査を保証するものではありません。

第 23 章 コメントと更新履歴

顧客対応と情報共有 | 利用者向け

関連 第 8 章 第 20 章 第 38 章

Vtiger CRM OSS の**コメントは、会話や判断の背景を残す機能。更新履歴は、項目などの変更を確認する機能**です。両方を使い分けると、現在の状況と、そこに至った経緯を合わせて追いやすくなります。

コメントと更新履歴の違い

最初に、**コメントは人が書く説明、更新履歴はシステムが記録する変更**と分けて考えましょう。どちらも経緯を追う手掛かりですが、得意なことが異なります。

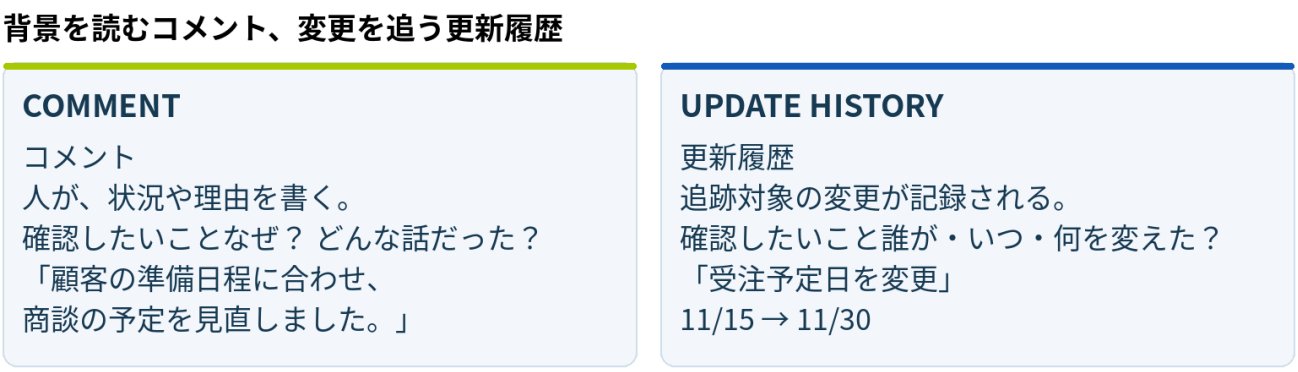


図 23-1 コメントの文章から変更内容を推測することと、実際に項目が変更された記録を確認することは別です。更新履歴の対象・表示は、追跡の有効状態や操作に依存します。

表 23-1 二つの機能の使い分け

比較する点	コメント	更新履歴
主な役割	会話、確認事項、判断の背景を共有する	レコードの作成・項目変更等を追う
残し方	利用者が文章を投稿する	追跡が有効な対象で、対応する処理が記録する
見たい内容	理由、顧客の要望、補足、引き継ぐこと	操作した利用者、日時、項目の変更前・変更後など
補う必要があること	実際の項目変更やタスク登録は別に行う	変更理由や次の対応は、文章やタスクで補う

「誰が日付を変えたか」がわかっても、「なぜその日になったか」は履歴だけでは読み取れないことがあります。反対に、コメントへ「予定を変更しました」と書くだけでは、予定日の項目は変わりません。

コメントに残す内容と基本操作

コメントは、対象の顧客や案件などに関係する短いやり取りを残す場所です。別のチャットで話した内容も、**後からそのレコードを見た人に必要な要点**を残しておくと、引き継ぎに使いやすくなります。

1. **対象のレコードを開く**

顧客企業や案件など、話の対象を確認します。会社全体の話か、今回の商談だけの話かで、残す場所を決めます。

2. **コメントの欄・タブを開く**

既存のコメントを読み、同じ話題があるか確認します。コメントが利用できる対象では、投稿・返信の操作を使います。

3. **事実・理由・次の対応を短く書く**

顧客から確認したこと、判断した理由、次に確認する内容を分けます。未確定のことは、その状態もわかるように記載します。

4. **保存後に内容と対象を確認する**

意図したレコードへ投稿されているか、誰の発言・どの時点の情報かが伝わるかを確認します。続きの話は、返信でつなげられます。

後から読めるコメントの書き方

項目	内容
事実	顧客から、導入準備に追加の日数が必要と連絡あり。
判断・理由	先方の準備日程に合わせ、受注予定日を 11 月 30 日に変更。
次の対応	11 月 20 日に準備状況を確認。担当：鈴木。確認電話は別途タスク登録。

書式は運用例です。事実と推測、決定と相談を分けると、読み手が判断しやすくなります。

「確認します」「対応済み」だけでは、何を確認し、どこまで終わったかが伝わりにくくなります。長く書くよりも、**相手・内容・結論・次の動き**を揃えることが大切です。

コメントへ担当者名や日付を書いても、その人へのタスク割り当てや、期限付きの通知が自動で作成されるわけではありません。必要な予定・タスクは別に登録します。

更新履歴で確認すること

更新履歴は、追跡が有効なモジュールの詳細画面にある「更新」「Updates」などの欄から確認します。画面に表示される記録を使い、**現在の値へ変わった経緯**を追います。

1. **対象のレコードと現在の値を見る**

まず、現在の担当者・予定日・ステージなどを確認します。一覧で見た値と、詳細画面の項目を照らし合わせます。

2. **更新履歴を開く**

変更した利用者、日時、操作の種類を確認します。必要に応じて過去の記録へ進みます。

3. **変更前・変更後を確認する**

項目変更の記録では、対象の項目と値を確認します。作成や関連の追加・解除などは、操作の種類に合わせた表示になります。

4. **理由が必要なら、コメントも読む**

変更があった事実を押さえたうえで、近い時点のコメントや関連する活動を読み、背景と次の対応を確認します。

「今の値」「変わった経緯」「変えた理由」を順に確認する。
履歴の古い値を、現在も有効な値として扱わないようにします。自動処理や連携が関係する場合は、画面の利用者・日時だけで判断を終えず、処理内容も確認します。

標準の更新履歴は、CRM 内の変更を確認する手掛かりです。すべての閲覧、ログイン、ファイルのダウンロードまで記録する包括的な操作ログや、過去の状態へ戻すバックアップ機能としては扱いません。

案件の予定日を変える場合

たとえば、青葉製作所への提案案件で、顧客側の準備に時間がかかり、受注予定日を 11 月 15 日から 11 月 30 日へ変更することになったとします。**予定日の項目を更新し、理由をコメントに残す**と、次の担当者が状況を追いやすくなります。

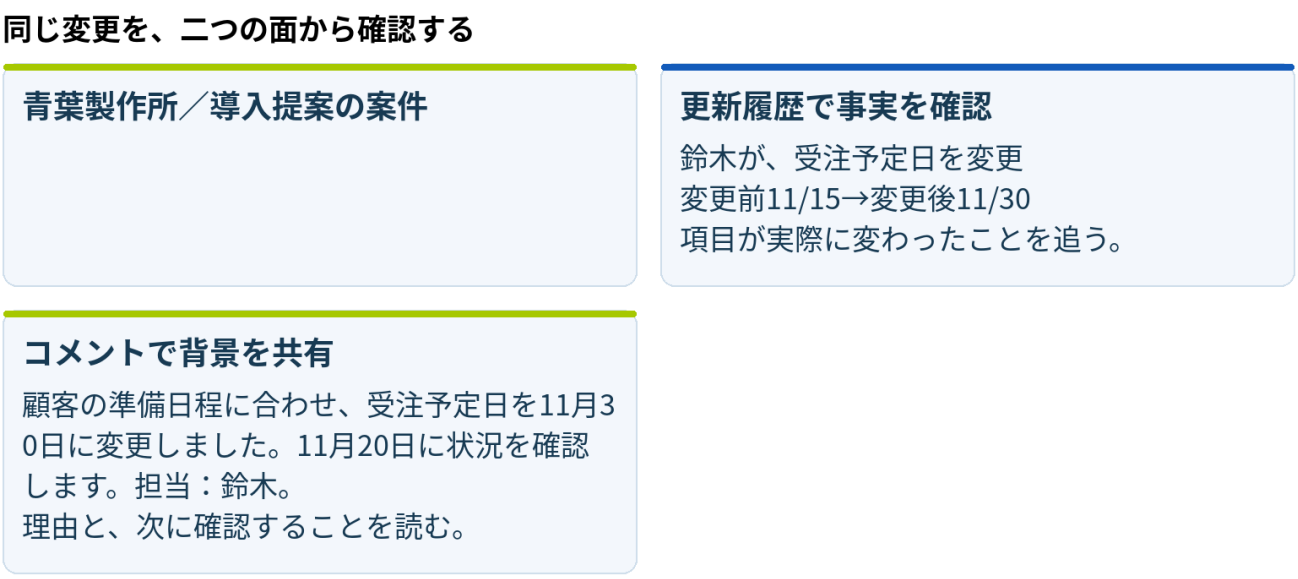


図 23-2 概念図です。実画面の表示・日付形式を再現したものではありません。コメント投稿と項目変更は別の操作で、コメントだけでは予定日は変更されません。

続けて、11 月 20 日の確認電話をタスクとして登録します。コメントで経緯を共有し、タスクで担当・期限・完了状態を管理すれば、「読んだつもり」「誰かが対応すると思っていた」を減らしやすくなります。

予定日の変更理由が、顧客の希望なのか、自社の準備なのか、単なる入力訂正なのかで、次に取る行動は異なります。数字や日付だけで伝わらない部分を、コメントで補いましょう。

項目 会話 タスクを使い分ける

チームで使うときは、「どこへ書くか」を揃えることが大切です。**一覧や集計に使う現在の情報、判断の背景、これから行う作業**を分けて残します。

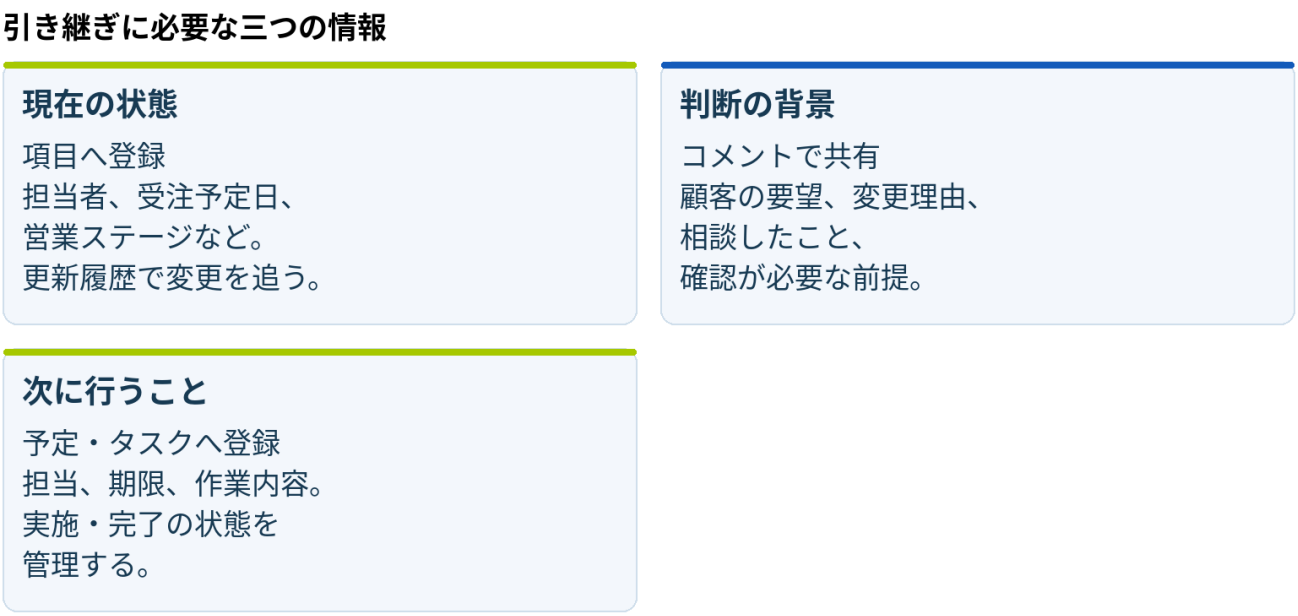


図 23-3 三つの役割を使い分ける運用例です。コメントの文章から項目やタスクが自動で作られることを表す図ではありません。

表 23-2 よくある迷いと、残し方の例

場面	残す情報
担当を引き継ぐ	担当者の項目を変更し、引き継ぎの背景・未対応事項をコメントに残す。
次回の連絡を決める	予定・タスクへ担当と期限を登録し、必要な事情をコメントで補足する。
項目を訂正する	正しい値へ直し、誤入力の訂正であることをコメントに残す。
まだ決まっていない相談	コメントで相談中とわかるように記載し、決定後に対象の項目・タスクを更新する。

顧客企業には会社全体に関係する話、案件にはその商談に関係する話など、情報を残す単位も決めておきましょう。会社のコメントがすべての案件へ自動で集約・転記されるとは考えず、必要な人が確認する場所を揃えます。

表示される範囲と注意点

コメントや更新履歴が見えないときは、「記録がない」と決めつけず、対象モジュールの対応・有効状態・権限を確認します。両方がすべての画面で同じように使えるわけではありません。

表 23-3 利用前に確認しておきたいこと

確認する点	見ておく内容
コメントの対象	ModComments が有効か、対象モジュールで共通コメントが利用できるか、表示・投稿の権限があるか。
更新履歴の対象	対象モジュールで追跡が有効か、必要な変更が記録される処理か。
過去の記録	追跡を有効にする前の変更まで、後から自動生成されるとは考えない。
訂正の方法	自分のコメントに編集操作が表示される場合は、権限と編集理由等の入力を確認する。追加コメントや返信で訂正する場合も、どの内容を直すか明確にする。
共有・外部への表示	CRM の利用者権限と、ポータル等の公開設定を確認する。「コメント欄だから社内だけ」とは判断しない。
通知と確認	投稿しただけで全員への通知や既読確認が揃うとは考えず、必要な通知方法・確認手順を決める。

変更記録があることと、完全な監査・復元機能があることは別です。
履歴を改変不能な証跡や、あらゆる操作の記録として扱わず、必要な保管・確認・復元の要件は別に整理します。データベースを直接変更する処理なども、標準の履歴へ必ず残るとは考えないようにします。

問い合わせや FAQ などには、モジュール独自のコメント・回答欄や処理もあります。名称が似ていても、共通コメントと投稿方法・表示先・扱いが同一とは限りません。対象の画面で確認します。

よくある質問

コメントに 担当変更 と書けば 担当者も変わりますか

コメントの投稿と、担当者項目の変更は別です。担当者の項目を実際に変更し、引き継ぐ内容をコメントに残します。

更新履歴があれば コメントは不要ですか

更新履歴で変更を追えても、その理由や顧客との相談内容まではわからないことがあります。判断の背景や次の対応は、コメントなどで補います。

すべてのモジュールの すべての操作が残りますか

追跡が有効なモジュールと、対応する処理が対象です。ログイン・閲覧・ダウンロード等を含め、すべての操作が記録されるとは考えず、必要な内容が残るかを確認します。

更新履歴から 変更前の状態へ戻せますか

過去の値を確認することと、自動で元へ戻すことは別です。履歴を見ながら値を直す場合も、現在の業務や関連する情報への影響を確認します。復元が必要な場合は、別途バックアップ等を検討します。

投稿したコメントを編集 削除できますか

標準のコメント表示には、権限と投稿者の条件に応じて自分のコメントを編集する操作があります。編集理由や更新日時の表示と、過去の本文すべてを版として保管・比較できることは別です。削除は標準の処理で制限されています。訂正は、追加コメントや返信で残す方法も使えます。

担当者の名前を書けば 通知やタスクが作られますか

名前や期限を書くだけで、通知・タスク作成が必ず行われるわけではありません。予定・タスクは別に登録し、メンションや自動通知が必要なら、導入環境の対応と設定を確認します。

コメントや更新履歴のタブがありません

対象モジュールの対応、有効状態、利用者の権限を管理者と確認します。共通コメントの設定と、変更追跡の設定は分けて確認してください。

第 24 章 サービス契約管理

顧客対応と情報共有 | 利用者向け

関連 第 20 章 第 25 章

Vtiger CRM OSS の**サービス契約（Service Contracts）**は、顧客との契約期間や管理担当、サービスの利用量などを整理する標準機能です。問い合わせや契約に関係する文書と合わせて管理することで、対応の前提を確認しやすくなります。

サービス契約で整理すること

サービス契約では、**誰に、どの期間、どのようなサービスを提供するか**を整理します。保守・サポートなど、契約を前提に継続して顧客対応を行う場面で使います。

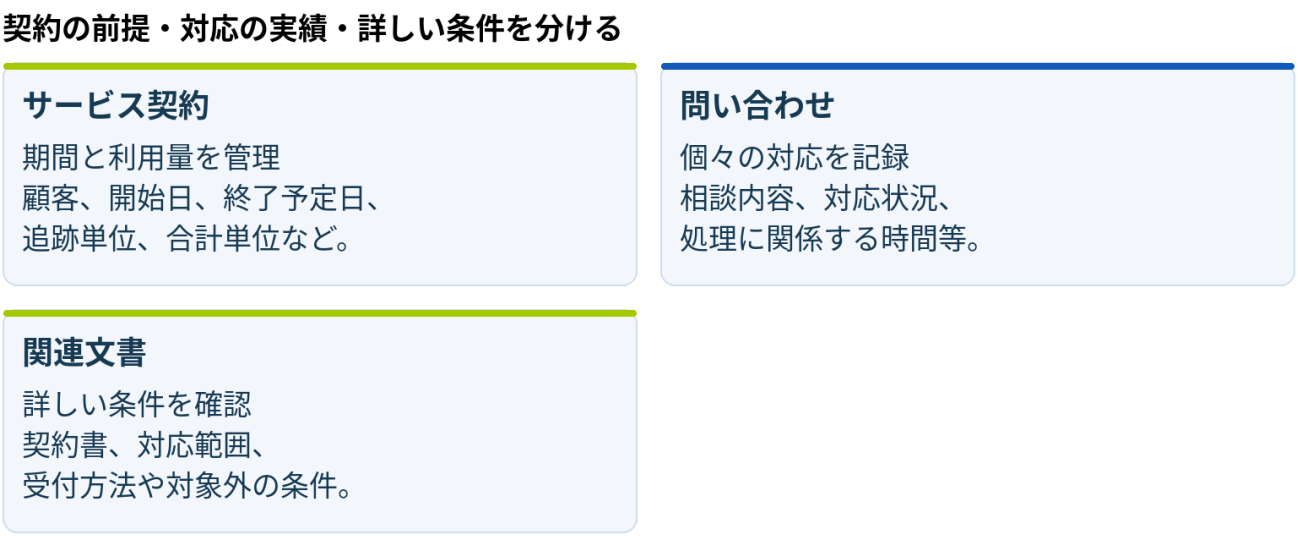


図 24-1 情報の役割を分けた概念図です。サービス契約の標準関連一覧には、問い合わせと文書を追加・選択する仕組みがあります。契約条件の文章が自動で判定されることを示す図ではありません。

「サービス」モジュールが販売する役務を登録するマスターであるのに対し、「サービス契約」は顧客ごとの契約を管理する場所です。同じ保守サービスでも、顧客によって期間や提供量、対応範囲が異なる場合は、契約ごとに確認できる形へ整理します。

契約の件名は「青葉製作所／システム保守／2026 年度」のように、相手・内容・対象期間を見分けられる名前にすると、一覧から探しやすくなります。

契約期間と主な項目を確認する

登録前に押さえておきたいのは、**契約の予定期間と、利用量の消化に関係する日付を区別すること**です。画面の日本語訳だけで判断せず、対応する項目も確認しましょう。

表 24-1 契約期間に関係する項目

項目	役割	確認の例
開始日 Start Date	サービス提供を始める日	2026 年 4 月 1 日
終了予定日・期限 Due date	予定している契約の終了日を管理する	2027 年 3 月 31 日。更新確認の基準にする。
終了日 End Date	標準の計算処理で更新される日付	ステータスが Complete、または使用単位が合計単位に達する等の条件で設定される。
予定期間・実期間	開始日と終了予定日／終了日から計算する期間	日数として表示される。受付時間帯や営業時間の設定とは別。

契約上の満了予定日は、Due date に対応する項目で管理します。
End Date は、標準処理では完了状態や利用量の条件に応じて設定・クリアされます。契約書に書かれた満了日を、そのまま保持する入力欄とは分けて考えましょう。

表 24-2 そのほかの主な登録・表示情報

項目	整理すること
件名・契約番号	どの契約かを識別する。件名は内容を見分ける名前、番号は参照の手掛かりにする。
関連先	対象の顧客企業・顧客担当者を指定する。
担当者	契約の管理や更新確認を行う社内の担当を決める。
ステータス	計画中、進行中、保留、完了等の状態を管理する。選択肢の意味をチームで揃える。
種類・優先度	契約の分類や管理上の優先度を揃える。選ぶだけで対応時間のルールが設定されるわけではない。
追跡単位・合計単位	時間・日・インシデント等、提供量を数える単位と総量を決める。
使用単位・進捗度	関連する問い合わせ等の処理を通じ、利用量と消化割合を確認する。

英語の標準ステータスには In Planning、In Progress、On Hold、Complete 等があります。翻訳や選択肢は環境により異なります。ステータスと、実際の契約期間・利用可能な範囲は合わせて確認します。

サービス契約を登録する

まずは、契約書や申込内容を確認し、**対象・期間・管理担当・利用量の単位**を揃えて登録します。

1. **サービス契約の一覧から作成を開く**

「Service Contracts」などの一覧で新規作成を選びます。似た契約がすでにないか、顧客名や対象期間も確認します。

2. **件名・関連先・担当者を入力する**

誰の何の契約かがわかる件名を付け、顧客企業または顧客担当者と、社内の管理担当を指定します。

3. **開始日・終了予定日・状態を入力する**

契約上の予定期間を確認します。計画段階か、提供を開始しているかなど、実態に合う状態を選びます。

4. **追跡単位と合計単位を決める**

たとえば、40 時間の保守対応なら Hours と 40、10 件の対応枠なら Incidents と 10 のように、契約の数え方に合わせます。

5. **保存し、契約条件の文書を関連付ける**

期間・顧客・担当を確認し、契約書やサービス範囲の資料を文書管理から追加・選択します。問い合わせを登録する人にも、確認先を共有します。

年間契約というだけで、対応量が必ず「365 日」になるわけではありません。契約の期間と、「40 時間」「10 件」などの提供量は、別の軸として整理しましょう。

追跡単位には None もあります。数え方が未設定のままでは、期待する利用量を計算できないことがあります。件数・日数・時間のどれを管理するか、先に決めておきます。

問い合わせと利用量を確認する

標準には、サービス契約へ問い合わせを関連付け、**クローズ済みの問い合わせを基に使用単位を計算する処理**があります。契約の関連一覧で問い合わせを追加・選択し、対応内容と契約の組み合わせを確認します。

表 24-3 追跡単位ごとの数え方

追跡単位	使用単位の計算に使う内容	運用で揃えること
インシデント Incidents	対象となるクローズ済み問い合わせを 1 件として数える。	何を 1 件とするか。同じ相談を分割・再開した場合の扱い。
時間 Hours	問い合わせの hours、または days から換算した値を使う。	問い合わせ側の時間情報の意味と入力方法。実作業時間として使うなら、その記録方法を確認する。
日 Days	問い合わせの days、または hours から換算した値を使う。	日数の単位・計上方法。営業日や自社の 1 日分の工数と同じかを確認する。

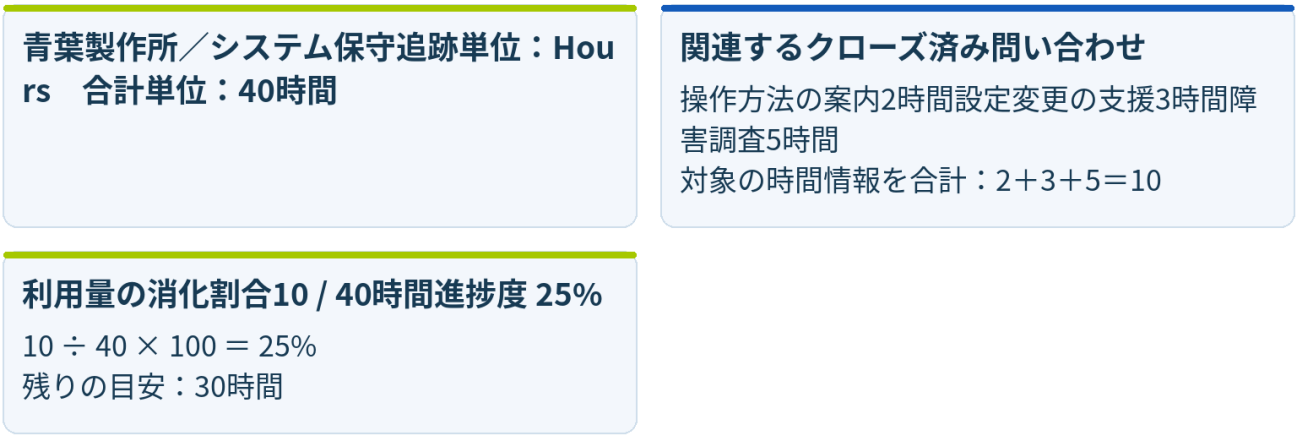


図 24-2 各問い合わせの hours へ計上対象の値が記録され、契約の集計へ反映された場合の計算例です。残り 30 時間は説明用の差し引き計算で、専用の標準項目の表示を示すものではありません。

進捗度は、ここでは利用量の消化割合です。契約期間が何%経過したか、顧客の問題が何%解決したかを表すものではありません。

問い合わせを関連付けただけで、未完了の対応まで一律に使用済みになるとは考えないようにします。クローズ・再開・関連の追加や解除など、どの操作で値が更新されるかを、実際の運用経路で確認しましょう。

参照した標準処理では、時間と日の換算に 1 日＝24 時間を使う場合があります。1 日＝8 時間の作業量や、営業時間内だけを数える仕組みとして扱わず、自社の計上基準と合うかを確認してください。自動のストップウォッチ計測を意味する機能でもありません。

対応条件を文書と合わせて整理する

開始日と終了予定日がわかっても、「何を、どの窓口で、どこまで対応するか」が曖昧だと、受付で判断に迷います。**詳しい条件は関連文書にまとめ、契約から確認できるようにします。**

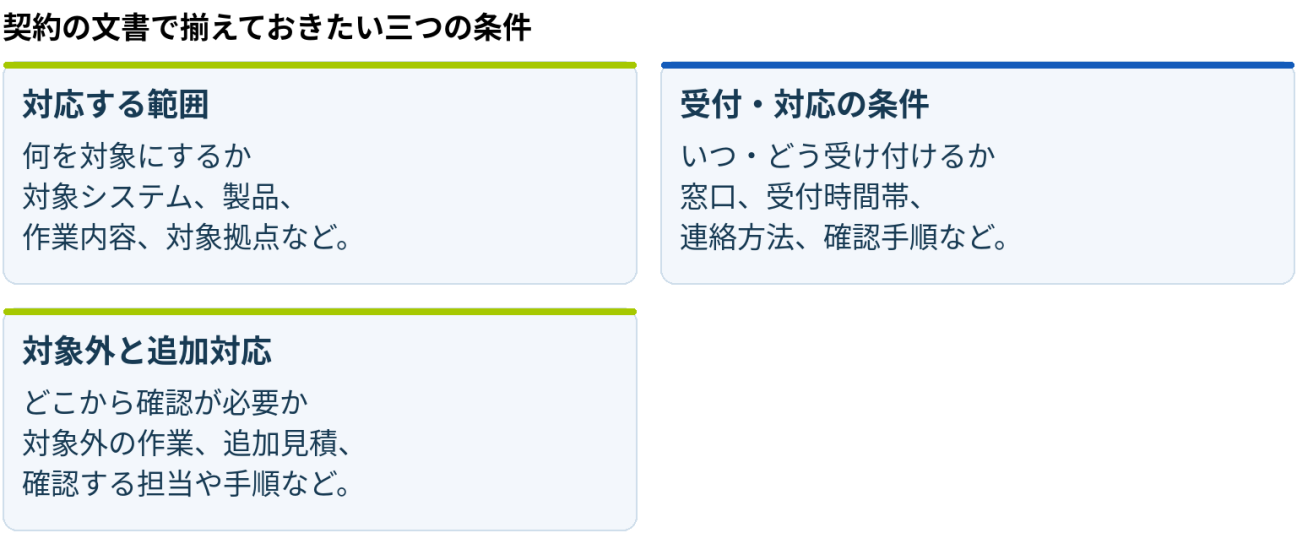


図 24-3 関連文書で確認する条件の例です。これらがすべて標準の専用項目として用意されている、または内容が自動で適用されることを表す図ではありません。

たとえば「平日の日中にメールで受け付ける」「設定変更は対象、機能追加は別途見積」といった条件を、問い合わせの担当者が確認できるようにします。契約書だけで読み取りにくい場合は、参照用の対応範囲一覧も合わせて整理すると便利です。

複数の契約がある顧客では、問い合わせごとに適用する契約を確認します。同じ顧客の問い合わせだからといって、すべてが同じ契約の対象になるとは限りません。

一覧で比較したい条件は、管理項目として整理します。
受付区分や更新確認日などを項目として持たせる必要がある場合は、標準項目を確認したうえで、カスタム項目等の追加を検討します。文書に残す詳細と、一覧・抽出に使う情報を分けましょう。

契約の種類や優先度を選ぶことと、応答期限の自動計算、SLA に沿った通知・エスカレーション、契約外の受付制限が動作することは別です。必要なルールと対応方法を分けて確認します。

期限 残りの利用量 更新を確認する

契約の確認は、日付だけでなく利用量と合わせて行います。期間内でも提供枠を使い切る場合があり、反対に利用量が少ないまま終了予定日を迎える場合もあります。

1. **終了予定日と状態を定期的に確認する**

一覧・検索・フィルターで、対象期間や担当者等から契約を確認します。抽出には Due date に対応する項目を使い、End Date と取り違えないようにします。

2. **使用単位と、残りの目安を見る**

合計単位と使用単位を比較します。たとえば 40 時間中 10 時間なら残りの目安は 30 時間です。関連する問い合わせに漏れや誤った時間がないかも確認します。

3. **更新確認を予定・タスクへ登録する**

2027 年 3 月 31 日が終了予定日なら、3 月上旬に継続意向を確認するなど、社内の確認時期を決めます。日付の登録だけで更新タスクが自動生成されるとは考えず、必要な作業を登録します。

4. **次の契約と、過去の対応を分けて残す**

更新後の条件や提供量を確認し、契約を新しく作るか既存情報を変更するかを決めます。過去の対応を追えるよう、旧契約の文書や問い合わせとの関係も見直します。

利用量が変わったときに手で数字を合わせ続けるよりも、どの問い合わせが計算対象か、時間・日数が正しいかを確認することが大切です。追跡単位を途中で変更すると再計算に関係するため、実績がある契約では影響を確認してから変更します。

契約の登録は、請求書の自動発行や自動更新を意味しません。更新の見積、契約条件の確認、請求、顧客への連絡は、必要な業務として別に整理しましょう。

よくある質問

サービス と サービス契約 は同じものですか

「サービス」は販売する役務のマスター、「サービス契約」は顧客ごとの期間や提供量等を管理する情報です。同じサービスでも、契約ごとの条件を分けて管理します。

契約の満了予定日は 終了日 に入力しますか

標準では Due date に対応する終了予定日・期限の項目と、End Date を区別します。End Date は完了状態や使用単位の条件で更新されるため、満了予定日の保持には Due date に対応する項目を確認します。

進捗度 25%は 契約期間が 25%経過した意味ですか

標準の進捗計算は使用単位÷合計単位×100 です。時間や件数などの利用量の割合で、期間の経過率ではありません。未使用・未設定等の場合の表示は、実際の環境で確認します。

問い合わせを関連付ければ すべて使用済みとして数えますか

標準の再計算では、関連するクローズ済み問い合わせを基に計算します。Incidents は件数、Hours や Days は問い合わせ側の時間・日数情報を使います。追加・クローズ・再開などの操作経路で、実際の反映を確認します。

Hours を選べば 作業時間を自動計測できますか

追跡単位の選択は、問い合わせの値をどう集計するかの設定です。ストップウォッチや営業時間に基づく工数計測とは別に考えます。実作業時間を管理するなら、問い合わせ側の記録方法も揃えます。

終了予定日を登録すれば 自動更新や請求もできますか

期間の管理と、自動更新・定期請求は別です。更新確認、見積、請求、通知が必要な場合は、その手順や設定・拡張の要否を整理します。

契約期間外や利用枠超過の問い合わせを 自動で受け付けなくできますか

契約期間・使用単位を管理できることと、受付を自動制限することは別です。対象契約の選び方、例外対応、追加見積の要否などを決め、必要に応じて対応方法を検討します。

第 25 章 納入商品管理

顧客対応と情報共有 | 利用者向け

関連 第 14 章 第 20 章 第 24 章

Vtiger CRM OSS の**納入商品（Assets）**は、販売・納入した個々の商品について、顧客、商品、製造番号、販売日、利用開始日、状態などを管理する標準機能です。本章では、販売後の機器を 1 台ずつ追う使い方を中心に解説します。

商品マスターと納入商品の違い

商品マスターは、販売する商品の共通情報を管理する場所です。一方、納入商品は、**その商品のうち、誰へ納めたどの個体か**を管理する場所です。

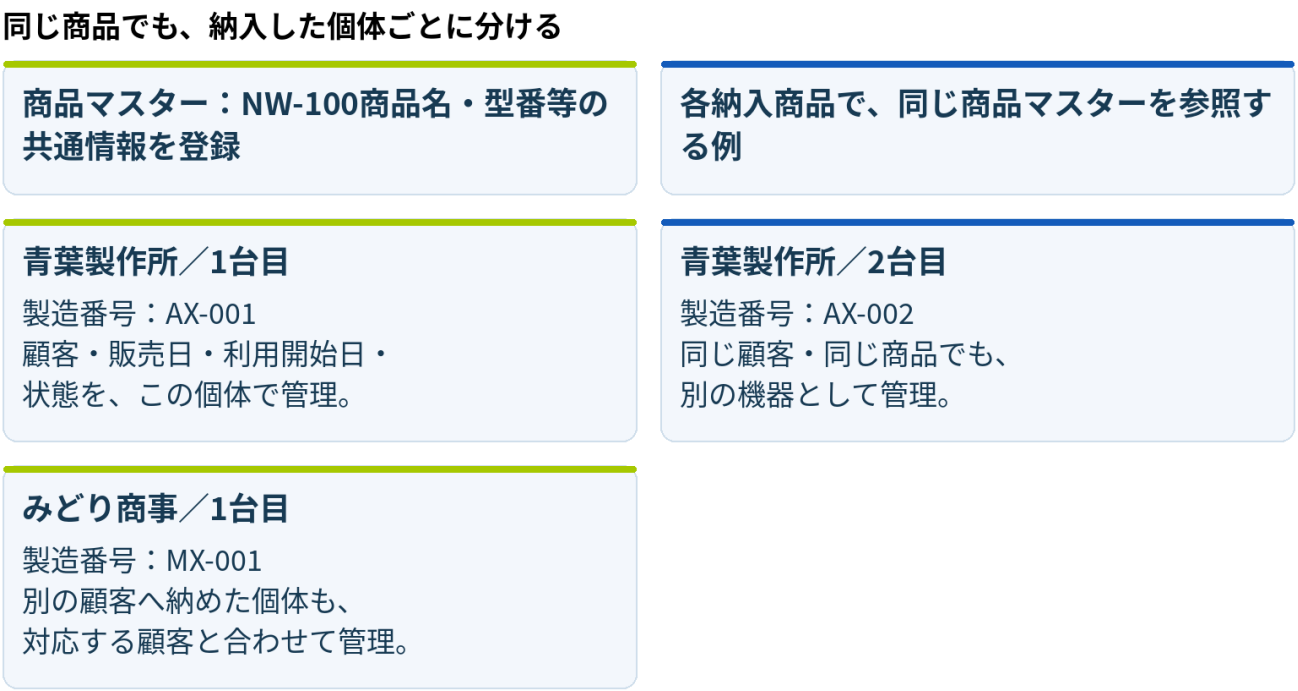


図 25-1 1 台ずつ管理する運用例です。商品を 1 件登録すると、販売数量分の納入商品が自動作成されることを示す図ではありません。

表 25-1 販売に関係する情報の役割

管理する情報	主な役割	確認することの例
商品マスター	販売する商品の共通情報	どんな商品か、価格や分類は何か。
見積・受注・請求	取引の内容や数量・金額	誰へ、何を、何台、いくらで販売したか。

管理する情報	主な役割	確認することの例
納入商品	納入した個体の情報	どの製造番号の機器を、どの顧客が使っているか。

たとえば、請求書に「NW-100、数量 3」とあっても、それだけでは 3 台それぞれの製造番号や利用状態を見分けられません。個体ごとに追いたい機器を納入商品として登録しておくと、問い合わせの対象を特定しやすくなります。

個体を見分ける情報を揃える

登録の中心になるのは、**顧客・商品・製造番号**です。そこへ販売日、利用開始日、状態を合わせ、どの個体を扱っているかが伝わるようにします。

表 25-2 納入商品の主な登録情報

項目	役割と確認の例
納入商品名 Asset Name	一覧で見分ける名前。例：青葉製作所／NW-100／受付用。
商品名 Product Name	対応する商品マスターを選ぶ。同じ型番・名称の取り違えを確認する。
製造番号・シリアル番号 Serial Number	メーカー等が個体に付けた番号。現物や出荷記録と照合する。
顧客名・顧客担当者	納入先の顧客企業と、必要に応じて窓口を指定する。
販売日 Date Sold	販売した日を記録する。社内で何を基準日とするか揃える。
利用開始日 Date in Service	機器の利用を開始した日。販売日と同じとは限らない。
状態 Status	標準の In Service、Out-of-service などで状態を管理する。
請求書 Invoice Name	関連する請求レコードを参照し、取引とのつながりを残す。
タグ番号	管理ラベル等の番号を残す。メーカーの製造番号との役割を分ける。
配送方法・配送追跡番号	発送時の情報を記録する。運送会社の配送状況が自動取得されるとは考えない。
担当者・メモ	社内の管理担当、用途や構成の補足などを残す。
納入商品番号 Asset No	CRM 内のレコードを識別する番号。製造番号とは区別する。

図解｜1 台の機器を、顧客と商品に結び付ける

青葉製作所／NW-100／受付用この機器を管理する納入商品レコード

項目	内容
顧客企業	青葉製作所
商品マスター	NW-100
製造番号	AX-001
納入商品番号	ASSET001
販売日	2026 年 10 月 15 日
利用開始日	2026 年 10 月 20 日

状態：In Service（稼働中）
メモ：受付業務で使用。設定情報は関連文書を参照。

登録内容を整理した概念図です。納入商品番号は CRM 内の識別、製造番号は機器の識別に使います。日付や名称の表記は説明用で、実画面の再現ではありません。

製造番号、納入商品番号、タグ番号は似ていますが、役割が異なります。「現物に付いている番号」と「CRM で探す番号」を分け、問い合わせの受付で何を聞くかも揃えておくと便利です。

設置場所・保証期限・次回点検日などを専用項目で管理したい場合は、導入環境の項目を確認し、必要に応じてカスタム項目等を検討します。これらがすべて標準項目として揃っているという説明ではありません。

納入商品を登録する

商品と顧客の情報を準備したうえで、現物や出荷記録を確認しながら登録します。**同じ型番の機器でも、個体を追う単位で分ける**ことが大切です。

1. **納入商品の一覧から新規作成を開く**

「Assets」などの一覧で作成操作を選びます。顧客・商品・請求の関連一覧から追加できる画面では、そこから開始することもできます。

2. **納入商品名・商品・顧客を指定する**

用途を見分けられる名前を付け、対応する商品マスターと顧客企業を選びます。必要な窓口と社内の担当者も指定します。

3. **製造番号と管理番号を確認する**

現物のラベルや出荷記録を照合します。ゼロと英字の O、ハイフン、先頭のゼロなど、表記のルールを揃えます。

4. **販売日・利用開始日・状態を入力する**

販売と利用開始が別の日なら、それぞれを記録します。関連する請求書や配送情報、必要なメモも入力します。

5. **保存し、関連先から確認する**

顧客・商品・製造番号が正しいか、顧客側などの関連一覧から対象の機器を確認できるかを見直します。必要な文書も関連付けます。

同じ顧客へ 3 台納めた場合、機器ごとの製造番号や対応履歴を追いたいなら、3 件に分けて登録する運用にします。1 件のメモへ 3 台分の番号を並べると、後から個別の状態や対応を区別しにくくなります。

画面で必須と表示される項目を確認してください。参照した標準実装には販売日の未来日を制限する検証があります。納入予定の管理に使う場合は、予定と実績の記録方法を別に整理します。

問い合わせや資料と関連付ける

販売後の問い合わせでは、顧客名と型番に加えて、**どの製造番号の個体か**を確認します。標準の納入商品には、問い合わせと文書を追加・選択する関連一覧があります。

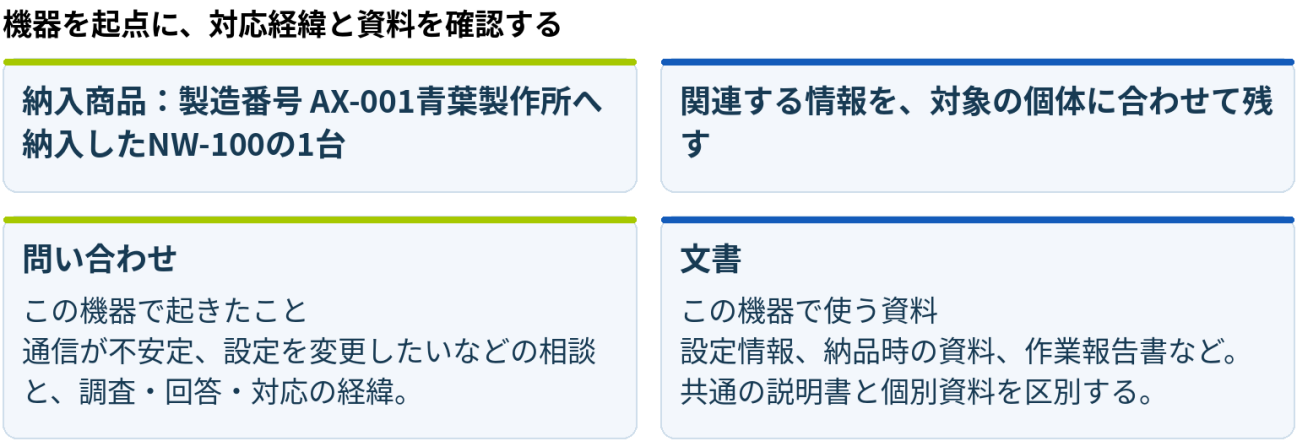


図 25-3 納入商品と関連情報を整理する例です。顧客や商品が同じだけで、すべての問い合わせ・資料が自動的に正しい個体へ関連付くという図ではありません。

1. **顧客と対象の機器を確認する**

顧客名、商品、製造番号等を照合し、似た名前の別の機器を開いていないか確認します。

2. **問い合わせを追加・選択する**

納入商品の関連一覧などから、今回の相談を登録するか、登録済みの問い合わせを関連付けます。問い合わせ側の顧客情報も確認します。

3. **必要な資料と過去の対応を確認する**

設定情報や作業報告を読み、既知の事情を押さえて対応します。作業後は、結果を問い合わせへ記録し、変更した資料も見直します。

個々の機器の情報は納入商品、相談と対応の経緯は問い合わせ、まとまった設定資料は文書という役割を揃えると、担当が変わっても確認しやすくなります。

保守契約の適用が関係する場合は、顧客・対象機器・問い合わせと合わせて、該当するサービス契約を確認します。納入商品を登録しただけで、保証期間や適用契約が自動で判定されるとは考えないようにします。

顧客対応で探して使う

納入商品を探すときは、**顧客から機器の一覧を見る方法と、製造番号等から個体を探す方法**を使い分けましょう。一覧・検索・フィルターで利用できる項目を、受付で聞く情報と合わせて確認します。

表 25-3 場面ごとの探し方・確認の例

場面	確認する情報
顧客から問い合わせが来た	顧客の関連する納入商品から候補を見て、型番・製造番号で対象を特定する。
現物の番号がわかる	製造番号・タグ番号等を手掛かりに、顧客や商品と照合する。
同じ商品を使う顧客を確認したい	商品側の関連一覧や、納入商品一覧で使える条件から確認する。
導入から時間がたった機器を見たい	利用開始日や販売日、現在の状態を合わせて抽出・確認する。
取引の情報を確認したい	参照している請求書と、納入商品の顧客・商品が合っているかを確認する。

検索で見つからない場合は、番号の表記揺れ、入力漏れ、利用者の参照権限も確認します。製造番号が別の商品・メーカーと重なることも想定し、**番号だけで決めず、商品と顧客も照合する**運用にしておきます。

CSV でまとめて登録する場合も、先頭のゼロや英数字の扱い、顧客・商品との対応を確認しましょう。標準にはインポート・エクスポートの操作がありますが、既存データとの重複や参照先の取り違えを避けるため、少量で結果を確認してから進めます。

移設 交換 保守で決めておくこと

機器の情報は、登録した後も変わります。移設や交換、利用停止があったときに、**現在の状態と過去の対応を両方追える残し方**を決めておきましょう。

表 25-4 継続して管理するためのルール

起きること	決めておきたいこと
設置場所・用途の変更	メモや追加項目で、現在の場所・用途と、変更の経緯をどう記録するか。
別の個体への交換	旧機器の対応を残し、新しい機器を別レコードで管理するか。旧・新の関係をどこへ記載するか。
利用停止・廃止	Out-of-service 等の状態をどう使うか。利用をやめた事実と、過去の記録を削除することを分ける。
点検・更新の案内	いつ、誰が確認するか。必要な予定・タスクを登録し、期限や通知が必要なら仕組みを検討する。

起きること	決めておきたいこと
保証・保守の確認	期間や対応条件をどこで管理するか。保証期限の追加項目や、契約・文書との確認方法を揃える。
共有範囲	社内の閲覧・編集権限と、ポータル等を使う場合の外部公開条件を確認する。

交換前の製造番号を、新しい番号で上書きする前に確認します。
過去の問い合わせがどの個体への対応だったか、わからなくなることがあります。個体の交換と入力誤りの訂正を分け、旧機器の経緯を残す方法を決めましょう。

また、In Service などの状態は CRM へ登録した情報です。機器から稼働状況を自動取得しているとは限りません。点検予定や状態の変更を、誰がどのタイミングで更新するかも合わせて決めておきます。

よくある質問

商品マスターにも製造番号を書けば 納入商品は不要ですか

商品マスターは共通情報、納入商品は個体ごとの情報として分けます。同じ商品を複数台納める場合、製造番号・顧客・状態を個体別に追うことで、対応対象を見分けやすくなります。

同じ顧客へ同じ商品を 3 台販売した場合は どう登録しますか

製造番号ごとに状態や対応を追いたいなら、納入商品を 3 件に分ける運用にします。顧客と商品は同じものを参照し、それぞれの製造番号を登録します。

納入商品番号と製造番号は 同じものですか

納入商品番号は CRM 内のレコードを識別する番号、製造番号は機器の個体を識別する番号です。タグ番号を使う場合も、管理ラベル等として役割を分けます。

利用開始日を入れると 保証期限も自動で決まりますか

利用開始日の登録と、保証期限の管理・自動計算は別です。保証条件と基準日を確認し、専用項目や計算・通知が必要な場合は、設定や追加対応を検討します。

請求書を指定すれば 数量分の機器が自動登録されますか

請求書を参照して取引と結び付けることと、数量分の個体を自動生成することは別です。製造番号を含む個体の登録・取り込み方法を確認します。

納入商品を登録すると 在庫や稼働状態も自動更新されますか

納入商品の登録は個体情報の管理です。在庫計算や実機からの状態取得と同一視せず、取引に伴う在庫処理や、連携・状態更新の方法を別に確認します。

問い合わせや資料を 納入商品から確認できますか

標準には問い合わせと文書を追加・選択する関連一覧があります。正しい個体へ関連付いているか、必要な利用者が参照できるかを確認します。登録だけで全資料や全対応が自動で揃うとは考えないようにします。

第 26 章 レポート

集計と状況確認 | 利用者向け

関連 第 6 章 第 27 章 第 38 章

本章では、レポートを作る前の整理から、案件を使った集計例、出力・共有、数字を読むときの確認点までを図解します。

レポートは 目的に合わせて情報を見直す場所

レコードの一覧は、日々の検索や更新に便利です。レポートでは、必要な項目と条件をそろえ、数値計算やグラフも使いながら、特定の目的で状況を確認できます。



図 26-1 レポートの基本構造。選択できる項目・計算・関連データは、レポートの種類と対象モジュールに従います。

詳細で 中身を確認する

案件名・担当者・日付・金額などを並べ、どのレコードが対象になっているかを確認します。

グラフで 傾向を見る

担当者別・状態別などの切り口で、件数や金額のまとまりを見ます。気になる部分は詳細な情報で確かめます。

たとえば、担当者別の案件金額がわかっても、それだけでは次に何をすべきかは決まりません。対象の案件や予定完了日も確認し、連絡・確認・入力の見直しにつなげていくことが大切です。

作る前に 何を判断したいか を一文にする

項目をたくさん並べる前に、「今月が予定完了月の未完了案件を、担当者ごとに確認したい」のように目的を書いてみましょう。必要な対象・条件・見方が決まりやすくなります。

表 26-1 レポートを設計するときの確認事項

決めること	考える内容	案件レポートの例
目的	何を判断し、次に何をするか	今月の案件の状況を見て、次の確認先を決める。
主対象モジュール	どの種類のレコードを中心にするか	案件（Potentials）を主対象にする。
表示する項目	判断に必要な情報は何か	案件名、担当者、ステージ、予定完了日、金額。
絞り込み条件	期間・状態・担当等をどう指定するか	予定完了日が今月、受注・失注等の終了ステージを除く。
グループ化・計算	何ごとに並べ、何を計算するか	担当者で整理。金額の合計を確認し、グラフでは担当者別に比較する。
関連モジュール	主対象だけでは足りない情報があるか	顧客企業の項目が必要な場合に、選択できる関連を確認する。

関連モジュールは、必要なものから加えます。選べる組み合わせには制約があるため、どのモジュールも自由につなげられると考えず、画面で利用できる関連を確認しましょう。

どの日付で期間を区切るかを明確にする
作成日、更新日、予定完了日は、それぞれ意味が違います。「今月の案件」という名前だけでは伝わらないため、どの日付を使うかを説明にも残しておきます。

基本のレポートは 対象から順にそろえる

最初は一つのモジュールと少ない項目で作り、対象が合っていることを確かめてから広げると、結果を見直しやすくなります。

1. **名前・説明・保存先を決める**

Reports からレポートを作成します。「案件／今月予定完了／未完了」など、対象と条件がわかる名前にします。フォルダで用途を整理し、見る目的を説明に残します。

2. **主対象と、必要な関連モジュールを選ぶ**

今回の例では案件を主対象にします。まず主対象だけで必要な項目がそろうかを確認し、関連情報が必要な場合に追加します。

3. **表示する項目を選ぶ**

案件名・担当者・ステージ・予定完了日・金額など、判断に使う項目を選びます。順番も、会議や確認で読みやすい並びにそろえます。

4. **グループ化・並び順・計算を設定する**

担当者ごとにまとまるように整理し、日付の並び順等を指定します。数値項目は、必要に応じて合計・平均・最小・最大の計算を選びます。選べる計算は項目の種類によります。

5. **期間や状態の条件を設定する**

予定完了日を今月にし、終了したステージを除きます。「すべてを満たす」「いずれかを満たす」の結び方や、空欄の扱いも確認します。

6. **保存・生成し、元のレコードと照合する**

想定した案件が入り、対象外の案件が除かれているかを確認します。少数の既知データと照合してから、利用者と共有します。

標準の作成画面には、対象・項目・グループ化・計算・条件等の設定があります。画面の順序や表示は環境により異なります。

例 今月の未完了案件を 担当者別に見る

ここでは、同じ対象月に予定完了日がある未完了案件を使います。金額は案件に入力された金額で、単位は万円。説明用のため通貨は一つにそろえています。

まず、対象になった案件の中身を確認

表 26-2 条件に合った三件の案件（架空の例）

案件名	担当者	金額
青葉製作所・端末入れ替え	佐藤さん	120 万円
北川商事・追加導入	佐藤さん	60 万円
みなと工業・運用支援	鈴木さん	90 万円

対象案件の金額合計：270 万円

担当者別に比べるときは、グラフレポートで
グループ項目＝担当者、データ項目＝金額の合計を指定

佐藤さん 180 万円

120 万円 ＋ 60 万円

鈴木さん 90 万円

90 万円

詳細の確認と、グラフレポートでのグループ別集計の考え方。表示は説明用です。詳細レポートに図と同じ担当者別カードや小計が自動表示されることを示すものではありません。

詳細レポートでは、対象の案件を見ながら合計を確かめます。担当者別の比較にグラフレポートを使う場合は、グループ項目と、件数・金額合計などのデータ項目を設定します。同じ担当者別でも、「案件の件数」と「案件金額」では見ているものが違います。

案件金額の合計を、確定した売上と混同しない
この例は未完了案件の金額です。受注済みの取引や請求の集計をしたい場合は、目的に合うモジュール・状態・日付を選び直します。

結果を見た後は、「大きい案件の予定日を再確認する」「次の連絡が決まっていない案件を見直す」など、個別のレコードと次の対応へつなげましょう。

グラフ 出力 共有を 使う場面に合わせる

グラフは 比べたいものから選ぶ

標準のグラフレポートには、円・縦棒・横棒・折れ線の種類が用意されています。担当者別の比較、状態別の構成、時期ごとの傾向など、見たい切り口に合わせて選びます。集計する項目や日付のまとめ方は、実際の設定画面で確認します。

グラフだけで結論を出さず、対象期間・除外条件・件数か金額かを一緒に確認します。集計の内容を説明できる名前や説明文を付けておくと、見る人が替わっても伝わりやすくなります。

表 26-3 結果を使う方法と、確認すること

使い方	向いている場面	確認すること
画面で確認	日々の確認、条件の見直し、個別レコードとの照合	表示範囲や件数制限。画面に見えている行だけが全体とは限りません。
CSV・Excel 出力	集計結果を持ち出して確認、資料作成の元にする	対象範囲、列、日付・数値・文字の表示。出力後のファイルは CRM の更新と別に扱います。
印刷	会議や確認用に、表の形で参照する	列幅、長い文字、改ページ、日本語の表示。
フォルダ・共有設定	用途ごとに整理し、利用者が同じ条件のレポートを開く	共有先と、対象データ・項目の閲覧権限をそれぞれ確認。

詳細レポートの CSV・Excel 出力、印刷、レポートの共有に関する実装を参照しています。利用できる操作・形式は、レポートの種類や権限により異なります。

定期的に確認したい場合

標準にはレポートのスケジュール送信の仕組みもあります。利用する場合は、周期・時刻・宛先・出力形式に加え、cron・スケジューラーとメール送信設定を確認します。設定を保存しただけで配信まで完了したとは判断せず、テスト用の宛先で受信内容を確かめます。

画面上のレポート共有と、メールで出力ファイルを配布することは別です。配信する内容と宛先、どの範囲のデータが含まれるかを確認して運用しましょう。

数字を読む前に 対象と 一行の意味 を確かめる

合計が想定と違うときは、計算式だけでなく、対象データ・条件・関連情報の組み合わせを確認します。特に、関連モジュールを追加したレポートでは、一行が何を表すかが大切です。

青葉製作所：一社関連する顧客担当者は、山田さん・田中さんの二名

会社名と、関連する担当者名を並べると…

表 26-4 会社と担当者の組み合わせを表示する例

顧客企業	顧客担当者
青葉製作所	山田さん
青葉製作所	田中さん

表示は二行でも、顧客企業が二社あるわけではない

関連情報により表示行の単位が変わる模式例。実際の行数・重複の扱いは、選択したモジュール、項目、条件、集計方法に従います。

会社と担当者の例と同じように、案件・活動・明細などの関連を増やすと、同じ主対象が複数行に現れることがあります。その状態で件数や金額を読むときは、**数えたい単位が会社なのか、案件なのか、関連先の行なのか**を確かめましょう。

表 26-5 集計が合わないときの確認順

確認するもの	見直すポイント
期間と日付項目	作成日と予定完了日を取り違えていないか。「今月」と固定日付の条件は意図どおりか。
状態と空欄	完了済み、失注、分類違い、未入力のデータがどう扱われているか。
行の単位と関連	同じ主対象が複数行になっていないか。必要な関連だけに絞って結果を比較する。
金額・通貨	どの金額項目を合計しているか。通貨や換算の基準・画面の表示を確認する。
利用者と権限	レポートの共有設定、モジュール・レコード・項目の閲覧範囲が異なっていないか。
実行時点	前回確認後にデータが更新されていないか。比較したファイルの出力日時と条件は同じか。

保存するのは、基本的に「見る条件」
レポートを再実行すると、その時点のデータが対象になります。月末時点の結果を後から比較したい場合は、条件・対象期間・出力日時がわかる形で結果も保存するなど、運用を決めておきましょう。

レポートで よくある疑問

プログラミングをしなくても作れますか

標準の設定画面で、主対象・関連モジュール・表示項目・条件・計算等を選んで作成できます。利用できる関連や計算の範囲に合わせて設計します。

最初から複数のモジュールを組み合わせた方がよいですか

まず主対象だけで必要な情報がそろうかを確認するのがおすすめです。関連先を加えると表示行の意味が変わる場合があるため、必要な関連を一つずつ追加し、既知のデータと照合します。

担当者別の件数と 金額は同じレポートで考えてよいですか

同じ切り口でも、件数は数を、金額は値の合計等を見ます。グラフレポートではグループ項目とデータ項目を選び、何を表す結果かを明確にします。件数の単位と金額の対象項目も確認しましょう。

画面の行数が少ないと データが欠けていますか

条件や権限に加え、画面の表示件数制限も確認します。表示上限に達している場合は、条件を絞る、出力結果と照合するなどして、対象の範囲を確かめます。

同じレポートを開いても 人によって結果が違いますか

利用者の閲覧権限等によって、表示できるレコードや項目が異なる場合があります。管理者だけで確認せず、実際に使う利用者のアカウントでも、共有先と結果を確かめます。

CSV や Excel の内容は CRM を更新すると変わりますか

出力済みのファイルは、その時点の結果として扱います。最新の状況が必要ならレポートを再実行し、必要に応じて再出力してください。比較用には、条件と出力日時も残します。

独自の集計式や複雑な帳票も 標準で作れますか

まず標準で選べる項目・計算・関連の範囲を確認します。複雑なクロス集計、複数業務をまたぐ独自指標、外部データとの統合、指定帳票等が必要な場合は、要件を整理し、追加アプリや個別開発等も含めて対応方法を検討します。

第 27 章 ダッシュボード

集計と状況確認 | 利用者向け

関連 第 9 章 第 20 章 第 26 章

Vtiger CRM OSS の**ダッシュボード**は、予定・活動、一覧の一部、案件や問い合わせの集計などを、ウィジェットとしてまとめる標準機能です。よく確認する情報への入口を揃えることで、その日の対応を決めやすくなります。

ダッシュボードでまとめる情報

ダッシュボードへ載せるものは、**「よく見る情報」よりも、「見た後に判断や行動が変わる情報」**から選ぶと使いやすくなります。

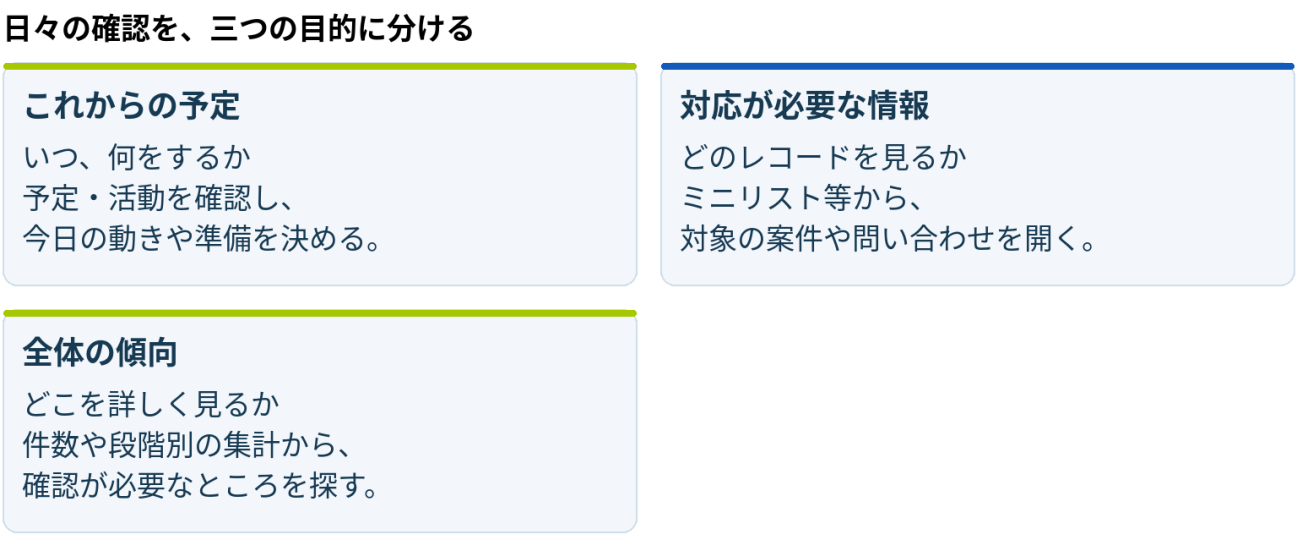


図 27-1 目的に応じた情報の選び方です。予定・活動、ミニリスト、集計ウィジェット等の中から、導入環境で利用できるものを選びます。

たとえば、営業担当者なら予定と確認したい案件、サポート担当者なら担当する問い合わせ、管理者なら案件や問い合わせの状況など、見る目的は異なります。最初は少数に絞り、確認する順に並べましょう。

ダッシュボードは、詳細な確認を始める入口です。表示された情報から対象の一覧や詳細を開き、背景・担当・次の対応まで確認する流れにすると、見るだけで終わりにくくなります。

ウィジェットの種類と役割

ウィジェットは、ダッシュボードへ配置する小さな表示枠です。**一覧を見るもの、集計を見るもの、補足を残すもの**など、役割を分けて選びます。

表 27-1 標準のウィジェットの例

種類	主な役割	確認すること
予定・活動	今後の活動、期限を過ぎた活動等を確認する。	対象の利用者・グループ、活動の範囲、日付や状態。
ミニリスト Mini List	対象モジュールと保存済みフィルターを選び、一覧の情報を表示する。	フィルターの条件、表示する項目、表示件数や続きの有無。
案件の集計	営業ステージ別、担当者別などの集計や、案件情報を確認する。	件数か金額か、対象期間・担当者・含む段階。
問い合わせの集計	状態別の集計や、Open の問い合わせ等を確認する。	Open だけか、ほかの対応中の状態も含むか。
主要指標 Key Metrics	指標の対象となるフィルターの件数を確認する。	どのフィルターが対象か、その抽出条件は何か。
履歴・ノート	更新の情報を確認したり、短いメモを置いたりする。	表示の対象。ノートはレコードのコメントやタスクとは役割を分ける。
グラフレポート	対応するグラフレポートを、ダッシュボード上で確認する。	元レポートの条件・対象モジュール・参照権限。

これは標準実装にある例で、すべてのタブの「ウィジェットを追加」に同じ項目が並ぶ一覧ではありません。タブの対象や利用可能なモジュール、権限、追加済みの状態等により候補が変わります。

一覧 レポートとの使い分け

ダッシュボードで気付く、一覧やフィルターで対象を絞る、レポートで条件や集計を詳しく確認する、という役割を決めておくと迷いにくくなります。同じテーマの情報でも、日々の確認と詳しい分析では必要な表示が異なります。

追加 配置 タブを整える

まずは、**朝に確認する情報を、一つのタブへ無理なく並べる**ところから始めましょう。

1. **ホームなどのダッシュボードを開く**

どのタブを使うか確認します。営業・サポートなどのタブや、追加したタブでは、選べるウィジェットが異なる場合があります。

2. **「ウィジェットを追加」から選ぶ**

表示された候補から必要なものを選びます。ミニリストでは対象モジュール・フィルター・表示項目を指定します。

3. **よく確認する順に並べる**

ウィジェットの見出し部分をドラッグして移動します。日々の確認に必要なものを上へ置き、対応する操作がある場合はサイズも調整します。

4. **条件と表示内容を確認する**

期間・担当者等の設定があるウィジェットでは条件を確認します。更新ボタンで読み直し、意図した情報が表示されているかを見ます。

5. **不要な枠を外し、配置を見直す**

削除・解除の操作が表示されるウィジェットは、ダッシュボードから外せます。元の顧客や案件等のレコードを削除する操作とは別です。

見る目的が増えたら タブで分ける

標準には、ダッシュボードのタブを追加・改名し、順番を変更する操作があります。「その他（More）」等から追加し、「朝の確認」「営業の振り返り」など、見る目的が伝わる名前にすると整理しやすくなります。

タブの並べ替えでは、該当の操作から順序を変え、「順序を保存（Save Order）」等で確定します。ウィジェットの配置とサイズは、変更後に画面を開き直して保持されているか確認しましょう。

タブやウィジェットの構成は、利用者ごとの設定として考えます。
自分が作ったタブや配置が、そのまま全員へ配布されるとは考えないようにします。チームで揃える場合は、見る目的と条件を共有し、各利用者の表示も確認します。

ミニリストで必要な情報を出す

ミニリストは、**一覧で使う保存済みフィルターを、ダッシュボードの確認枠として使う**と考えるとわかりやすい機能です。まず一覧側で、必要な条件を揃えておきます。

図解｜ミニリストは、対象・条件・表示項目を選ぶ

対象モジュール問い合わせ

保存済みフィルターの例担当者：鈴木
状態：Closed 以外

表示項目の例件名・状態

選んだ条件と項目で、確認用の一覧を表示

問い合わせ ― 鈴木の対応確認

表 27-2 説明用の表示例

件名	状態
設定方法の相談	対応中

件名	状態
機器の動作確認	回答待ち

フィルター名・条件・状態の訳は運用例です。ミニリストを追加する画面で条件式を一から作る図ではなく、対象の一覧で作成したフィルターを選ぶ例です。表示行は対象全件を表すものではありません。

1. **対象の一覧でフィルターを準備する**

担当者や状態、日付等の条件を設定し、保存します。自分が選べるフィルターか、実際の抽出結果が期待どおりかを確認します。

2. **ホームの追加操作からミニリストを選ぶ**

対象モジュールを選び、そのフィルターを指定します。営業担当者の案件、サポート担当者の問い合わせなど、見る目的に合わせます。

3. **表示する項目を選んで保存する**

参照した標準の追加画面では、表示項目の選択は最大 2 つです。件名と状態など、詳細を開く判断に必要な項目へ絞ります。担当者等は、フィルターの条件と合わせて確認します。

4. **一覧側と照らし合わせる**

同じ条件の一覧を開き、対象や件数を確認します。続きがある場合はページ送りや元の一覧から確認し、最初の表示だけで全件と判断しないようにします。

参照した標準ミニリストは更新日時の降順で取得し、表示件数には上限があります。必ず期限の近い順に並ぶものとして扱わず、期限や独自の優先順位で確認する必要がある場合は、元の一覧等で確かめます。

日々の確認から 次の行動へ

ダッシュボードを作ったら、**いつ見て、何を確認し、どの画面で対応するか**を決めましょう。見る情報と行動を組み合わせることが、継続して使うポイントです。

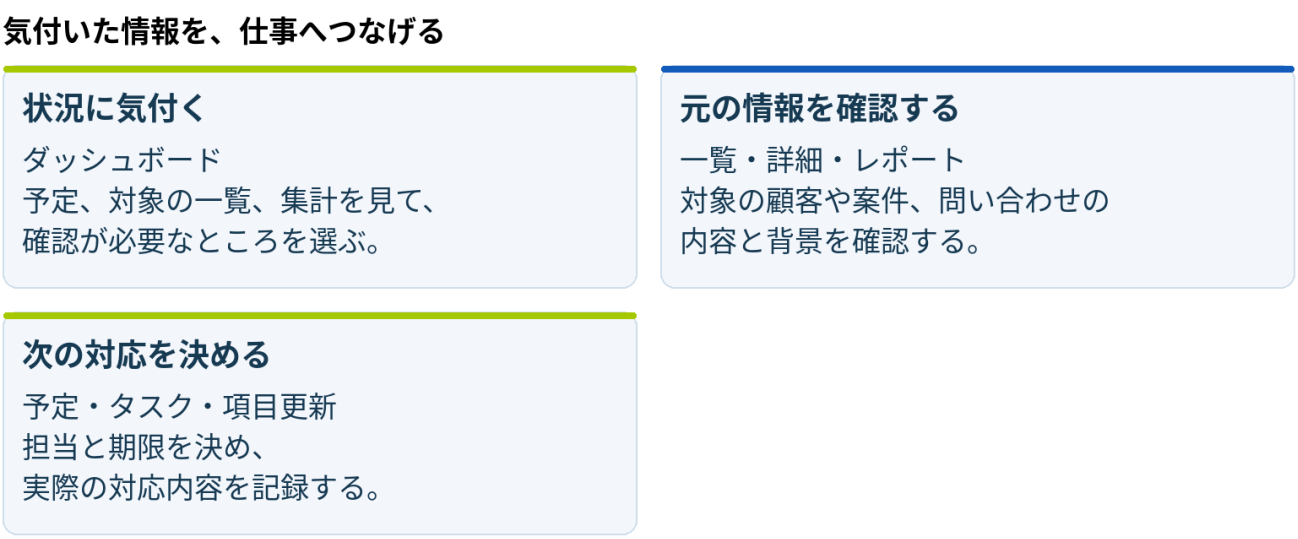


図 27-3 日々の使い方の例です。グラフを見たりミニリストを更新したりするだけで、タスクや通知が自動で作られることを示す図ではありません。

表 27-3 役割ごとの確認・行動の例

利用する人	確認する情報	次の行動
営業担当者	今後の活動、確認対象の案件	訪問の準備、顧客への連絡、次回の予定・タスクの登録。
サポート担当者	担当する問い合わせと状態	過去の経緯を読み、調査・回答・確認依頼を進める。
管理者・責任者	案件や問い合わせの集計・対象の一覧	気になる範囲を掘り下げ、担当者と優先順位や支援内容を決める。

朝は予定と対応対象を確認し、日中は必要なレコードを開いて対応、終業前は次の担当・期限が決まっているかを見直す、といった使い方ができます。ウィジェットを増やす前に、確認の習慣を揃えてみましょう。

ノートを置ける場合も、そこに担当名や期限を書くことと、正式な予定・タスクとして登録することは別です。実施・完了を管理したい仕事は、活動管理側へ残します。

数字と表示範囲を確認する

同じ顧客や案件を見ていても、ウィジェットの条件が違えば数字は変わります。**期間・対象・集計方法・権限**を揃えてから比較しましょう。

表 27-4 数字や表示が合わないときの確認点

確認する点	例
対象期間・日付項目	今月作成された案件か、今月の受注予定の案件か。使っている日付項目を確認する。

確認する点	例
担当者・状態	自分の担当だけか、チームか。Open だけか、ほかの対応中の状態も含むか。
件数・金額・分類	何を数えているか、何を合計しているか。営業ステージ等の分類と未入力値も確認する。
フィルター・レポート	元の条件が変わっていないか。似た名前の別フィルターを選んでいないか。
利用者の権限	参照できるモジュール・レコードや、元レポートの利用条件が同じか。
更新と表示件数	表示を読み直したか、続きのページがないか。枠内の行数を対象総数として扱っていないか。

更新ボタンは、元データの入力漏れまで直すものではありません。
元の案件・問い合わせ・活動が更新されていなければ、判断に必要な情報も揃いません。表示を読み直す操作と、業務の記録を正しく更新することを分けて考えます。

また、ダッシュボードを開いたままなら、すべての情報が常時自動で最新になるとは考えないようにします。ウィジェットごとの更新方法を確認し、判断する前に必要な読み直しを行いましょう。

チームで同じ数字を見る場合は、集計の定義を短く残しておくと便利です。「どの期間・どの状態・どの担当を含むか」を揃え、元の一覧やレポートへ戻って確かめられるようにします。

よくある質問

一覧やレポートがあれば ダッシュボードは不要ですか

一覧やレポートは詳しく確認する場所、ダッシュボードは日々の確認への入口として使い分けます。繰り返し見る情報をまとめ、必要な対象へ進みやすくする役割があります。

ミニリストの追加画面で 自由に抽出条件を作りますか

標準では対象モジュールと保存済みフィルター、表示項目を選びます。まず対象の一覧で条件を整え、期待した結果になるフィルターを準備してから追加するとわかりやすくなります。

ウィジェットを外すと 案件や顧客も消えますか

ダッシュボードから表示枠を外す操作は、元の顧客・案件等のレコード削除とは別です。標準では解除できない既定ウィジェットもあるため、表示された操作を確認します。

自分の配置を変えると ほかの利用者も同じになりますか

標準のタブやウィジェットの配置は、利用者ごとの情報として保存する仕組みです。チームへの一括配布・固定表示とは分け、共通化が必要な範囲と対応方法を確認します。

ほかの利用者と 同じグラフの数字が違います

期間、状態、担当者等の条件と、利用者の参照権限を確認します。グラフレポートなら元レポートの条件も確認し、同じ名称だけで同じ範囲を見ているとは判断しないようにします。

ダッシュボードは常に自動で最新になりますか

すべてのウィジェットが常時自動更新されるとは限りません。更新操作や表示条件を確認します。元のデータが未入力・未更新の場合は、その記録も見直します。

追加したいウィジェットが候補にありません

対象のタブ、モジュールの有効状態、ダッシュボード・対象モジュールの権限、追加済みの状態等を確認します。クラウド版や拡張のウィジェットが OSS 標準にもあるとは限りません。

第 28 章 インポートとエクスポート

データと入力画面の整備 | 管理者向け

関連 第 6 章 第 7 章 第 29 章

Vtiger CRM OSS には、対応するモジュールで **CSV を取り込むインポートと、CSV へ書き出すエクスポート** の標準機能があります。本章では、顧客情報のような一覧データを中心に、準備から結果確認までの基本を解説します。

インポートとエクスポートの違い

インポートは、外部のデータを CRM へ取り込む操作です。エクスポートは、CRM の情報を外へ書き出す操作です。**どちら向きにデータを動かすかと、何のために使うか**を分けて考えましょう。

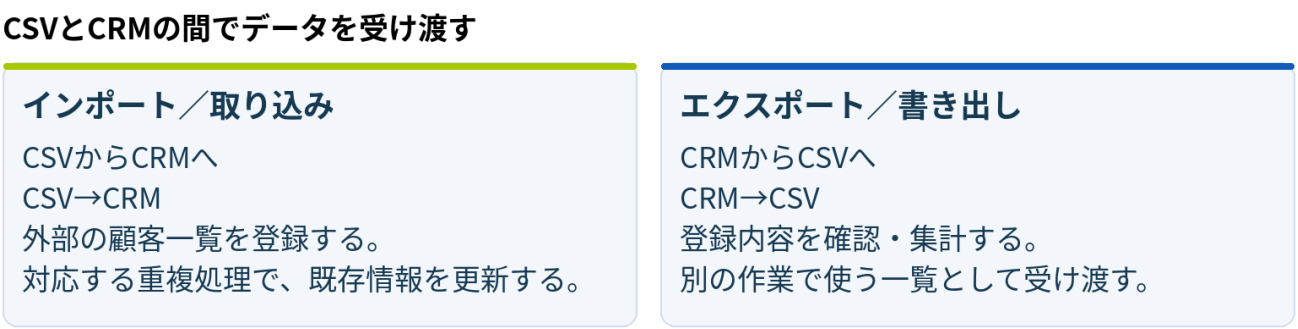


図 28-1 データの移動方向を示す概念図です。エクスポートした CSV を無加工で戻せば、すべての情報を同じ状態へ復元できるという意味ではありません。

取り込む前に、「新しいレコードを追加するのか」「既存のレコードを更新するのか」を決めます。同じ CSV でも、照合条件や重複時の処理によって結果は変わります。

また、CSV は文字と値を行・列で持つ形式です。Excel の書式、色、複数シート、数式の仕組みをそのまま CRM へ移すものではありません。

CSV を準備する

顧客企業のような一覧データでは、**1 行を 1 件、1 列を一つの項目**として整理します。見出し行を付け、取り込む対象だけを一つの表にまとめましょう。

表 28-1 取り込み前に確認すること

確認する点	準備の例
文字コード・区切り	日本語の CSV は UTF-8 を基本に用意し、画面の指定と一致させる。通常のカンマ区切りかも確認する。

確認する点	準備の例
見出し行	「会社名」「電話」等、各列の意味がわかる見出しを付ける。空の列名や同じ見出しの重複を避ける。
必須項目	対象モジュールの必須項目と、各行の値を確認する。画面で既定値を指定できる項目も、意図した値になるか確認する。
電話・番号・コード	先頭のゼロ、長い番号、英数字の表記を保つ。表計算ソフトで自動変換されないよう、文字列として扱う。
日付・数値	日付の書式、小数点、桁区切り等を揃え、利用者の表示形式や取り込み画面の条件と照合する。
選択肢	状態・業種等の値を CRM の選択肢と合わせる。似た表記を混在させない。
関連先・担当者	顧客企業・商品・担当者等の参照先を先に整理し、照合する名称や値を揃える。
空欄・対象外の列	更新する列と、今回は触れない情報を分ける。空欄を「変更なし」と扱えるかは重複処理で確認する。

カンマや改行を含む文章は、CSV として適切に引用符で囲まれている必要があります。セルの結合や見た目の段落を使う表よりも、CSV として書き出した後の列数と値を確認することが大切です。

関連先にも注意しましょう。たとえば顧客担当者を取り込むなら、顧客企業を先に揃え、会社名の表記も合わせます。標準には、参照先を見つけられない場合に権限等の条件に応じて新規作成する処理があるため、表記揺れが別レコードの作成につながることがあります。

参照した標準の文字コード選択肢は UTF-8 と ISO-8859-1 です。Shift_JIS のファイルを、そのまま UTF-8 として指定しないようにします。文字化けや列ずれがある場合は、本番取り込みの前にファイルと指定を揃えます。

必要な範囲をエクスポートする

エクスポートでは、**どのモジュールの、どの範囲を出すか**を確認します。画面で選択した情報と、出力ファイルの内容を照らし合わせましょう。

1. **対象の一覧と条件を確認する**

顧客企業や顧客担当者など、対象の一覧を開きます。必要に応じてフィルター・検索で確認し、出力したいレコードを選びます。

2. **エクスポートの操作を開く**

一覧の操作メニュー等から選びます。表示されない場合は、対象モジュールの対応と利用者のエクスポート権限を確認します。

3. **出力範囲を選ぶ**

「選択したレコード」「現在のページ」「全データ」等、表示される選択肢を確認します。全データの扱いと、フィルター・検索条件の反映も結果で確認します。

4. **CSV を保存し、件数と内容を見る**

日本語、電話番号、日付、参照先、必要な項目が意図した形で出ているかを確認します。表計算ソフトでは文字コードと列の型を指定して読み込むと、自動変換を避けやすくなります。

「現在のページ」と、条件に合う全件は別です。
一覧の先頭ページだけを書き出したのか、選択した対象なのか、全データの操作なのかを確認します。出力件数は、権限やモジュールの処理、適用される条件とも合わせて見直します。

標準の共通エクスポートは UTF-8 の CSV を出力する実装です。ダブルクリックで開いて文字化けした場合も、すぐにデータの破損と判断せず、読み込み時の文字コードを確認しましょう。

項目を対応付けてインポートする

取り込みでは、**CSV の各列を、CRM のどの項目へ入れるか**を指定します。この対応付けを「マッピング」と呼びます。

図解｜列名が違っていても、意味を確認して対応付ける

表 28-2 顧客企業への対応付けの例

CSV の列	対応	CRM の項目
社名青葉製作所	→	顧客企業名会社を識別する名称
連絡先 TEL03-1234-5678	→	電話電話番号を記録する項目
Web サイト会社の Web サイト URL	→	Web サイト URL を記録する項目

列名・翻訳は例です。見出しが一致して自動で選択される場合も、サンプルの値を見て確認します。必須項目や、使わない列の扱いも含めて指定します。

1. **少量の確認用 CSV を用意する**

新規・既存、空欄、日付、関連先など、本番で使う代表的なパターンを含めます。更新がある場合は作業前の情報と、必要な復旧方法を用意します。

2. **対象モジュールのインポートを開く**

CSV ファイルを選び、文字コード、区切り文字、見出し行の有無等を指定します。表示された手順と対応形式を確認します。

3. **重複の照合項目と処理を決める**

既存レコードと何で照合するか、重複した場合にスキップ・更新等のどの処理を使うかを選びます。選べる操作は権限やモジュールで異なります。

4. **CSV の列と CRM 項目を対応付ける**

各列のサンプル値を読み、必須項目と既定値を確認します。保存済みマッピングを使う場合も、今回の列構成と一致しているかを見直します。

5. **取り込みを実行し、結果を確認する**

成功だけでなく、新規作成・更新・スキップ・失敗等の内訳を確認します。対象レコードを開き、関連先や空欄の扱いまで確かめます。

6. **確認できた条件で、本番分を扱う**

文字コード、列構成、照合項目、重複処理を揃えて進めます。失敗行だけを修正する場合も、再取り込みによる二重登録を確認します。

手順のまとまりや表示順は環境・モジュールにより異なります。Excel ブックを CSV へ変換する場合は、取り込むシートと値を確認してから保存します。拡張子だけを.csv へ変更する方法では変換できません。

重複処理と空欄の扱いを決める

重複処理では、**「同じレコードと判断する条件」と「一致した後の処理」**を分けて決めます。会社名が同じだけで別拠点を一つにしないか、メールアドレスを共有する担当者がいないかなど、実データで確認しましょう。



図 28-3 一般的な顧客データ等の標準処理を整理した図です。既定値・項目型・権限や、既存側の重複状況にも影響されます。帳票系等では同じ重複処理を選べない場合があります。

たとえば CSV の電話欄が空で、Web サイトには新しい URL が入っている場合、マージは空欄の電話を残しながら、Web サイトを更新する方向の処理です。既存に値がある項目をすべて保護する、という意味ではありません。

同じ照合条件の既存レコードが複数ある場合は、先に確認します。
参照した標準処理では、上書き・マージ時に複数の既存重複をまとめ、権限等に応じて関連情報の移動や重複レコードの削除を伴う処理があります。「指定した 1 件の項目だけを更新する」と思い込まず、照合条件と既存の重複を見直します。

重複確認を使わない取り込みは、同じ CSV の再実行でも新規作成につながることがあります。「一度失敗した気がする」という理由で全件をやり直す前に、完了・失敗・作成済みの範囲を確認しましょう。

取り込み後の結果を確認する

取り込みは、完了表示だけで終わらせず、**件数とレコードの中身**を合わせて確認します。

表 28-3 結果確認のポイント

確認する点	見る内容
処理結果の内訳	新規作成・更新・マージ・スキップ・失敗・未処理等を確認する。CSV の見出し行や空行を含めた単純な行数と混同しない。

確認する点	見る内容
文字と値	日本語、先頭のゼロ、長い番号、日付、選択肢、空欄が意図した状態か。
関連先・担当者	正しい顧客企業・商品等に結び付いているか。意図しない参照先の新規作成や担当の置き換えがないか。
既存情報への影響	上書き・マージ対象の値と、関連する情報を確認する。
失敗・スキップの詳細	表示された対象や結果を確認し、原因を直した行だけを再処理するか判断する。
大量データの処理状況	即時完了か、分割・待機・スケジュール処理か。進まない場合は管理者が cron 等の動作を確認する。

明細を持つデータは 別の形式として確認する

見積・受注・請求・発注などは、1 件の伝票に複数の商品・サービス明細を持ちます。出力 CSV が明細ごとの複数行になる場合もあり、顧客一覧と同じ「1 行＝1 レコード」の考え方だけでは扱えません。

OSS 8.4 系の標準ソースにも帳票系のインポート処理がありますが、一般の顧客データと同じ重複処理を選べるとは限りません。画面の対応状況に加え、伝票と明細のまとめ方、商品・数量・金額・税や値引き等の取り込み形式を確認し、少量の伝票で結果を確かめます。

取り消しと 元に戻す準備を分ける

標準の取り消し処理には、新規作成したレコードを対象に削除する仕組みがあります。既存値の上書き、重複の統合、関連情報の移動まで、作業前へ一括で復元する機能としては扱いません。

CSV のエクスポートは、添付ファイル・設定・すべての関連を含む完全なバックアップではありません。更新や移行の作業では、確認用 CSV と、必要な範囲を復旧する方法を分けて準備します。

よくある質問

Excel ファイルを そのまま取り込めますか

本章の基本手順は CSV を対象にしています。取り込むシートを整理して CSV 形式で保存し、文字コードと値を確認します。対応形式は実際の画面で確認してください。

日本語が文字化けするときは 何を確認しますか

実ファイルの文字コードと、インポート画面・表計算ソフトの読み込み指定を揃えます。日本語の取り込みでは UTF-8 を基本に準備し、文字化けしたまま本番へ進めないようにします。

列名が CRM の項目名と違っていても取り込めますか

マッピングで、CSV の列を対応する CRM 項目へ指定します。列名だけで判断せずサンプル値を読み、必須項目・既定値・使わない列を確認します。

マージなら 既存の値は書き換わりませんか

CSV に空でない値があれば、既存の値を更新する処理です。CSV の空欄を除いて更新する考え方で、既存の空欄だけを補う機能とは異なります。既存側に重複がある場合の統合も確認します。

エクスポートした CSV は そのまま再取り込みできますか

必ず同じ状態へ戻せるとは限りません。必須項目、項目対応、参照先、照合条件、日付・選択肢、明細の構造等を確認します。まず少量で、新規作成・更新の結果を確かめます。

取り消しを押せば 上書きもすべて元へ戻せますか

標準の取り消しは、新規作成レコードの削除等、対象が限られます。上書きや統合・関連の移動を含む完全な復元の代わりにはせず、作業前の情報と復旧方法を別に用意します。

インポート エクスポートのメニューがありません

モジュールごとの対応と、利用者の権限を確認します。FAQ など標準のユーティリティ操作が用意されていないモジュールや、帳票系のように独自の処理を使う対象もあります。全モジュールで同じ手順が使えるとは考えないようにします。

第 29 章 カスタム項目と画面レイアウト

データと入力画面の整備 | 管理者向け

関連 第 30 章 第 35 章 第 38 章

Vtiger CRM OSS の**カスタム項目とレイアウト編集**は、対応するモジュールへ項目やブロックを追加し、入力・確認しやすい順に整える標準機能です。必要な情報を項目として持たせることで、後から探す、一覧で比べる、集計するための土台を作れます。

項目を追加する前に決めること

カスタム項目は、入力欄を増やすためだけのものではありません。**誰が、いつ入力し、その情報を何の判断に使うか**を先に決めると、使い続けやすくなります。

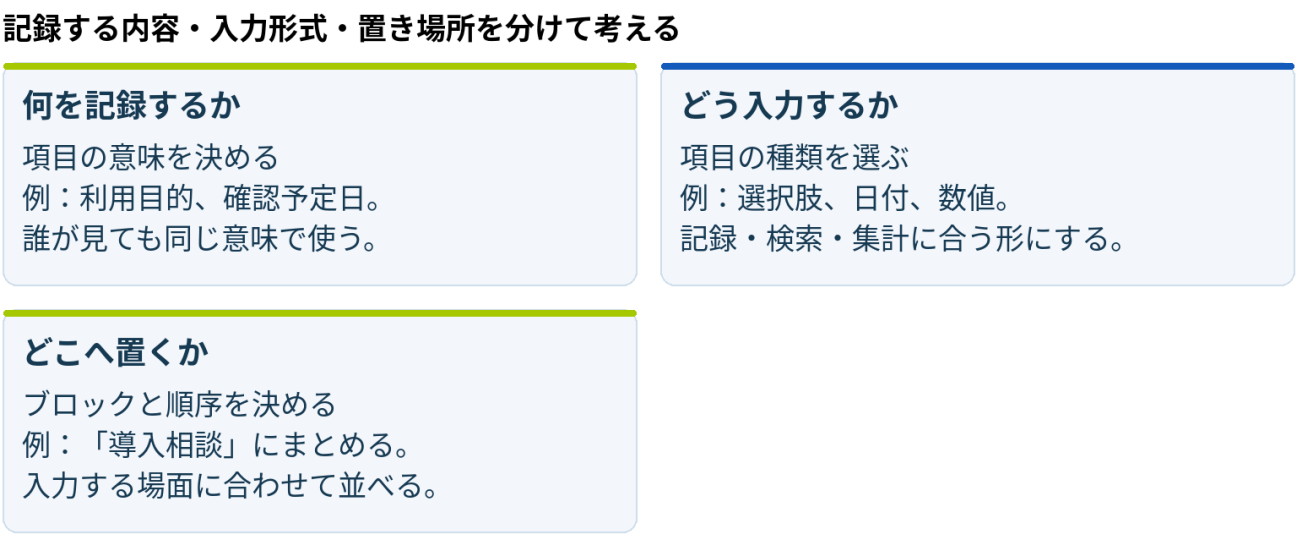


図 29-1 項目設計の考え方を整理した概念図です。入力欄の配置と、利用者ごとの閲覧・編集権限は別に確認します。

たとえば「確認予定日」は、日付を記録したいのか、実際に確認作業を担当者へ割り当てたいのかで、使う機能が変わります。日付の項目を追加することと、期限付きのタスクを登録することは分けて考えましょう。

また、すでに同じ意味の標準項目がないかを確認します。「会社名」と同じ内容を別の欄へ入れるなど、二重に管理する項目が増えると、どちらを更新するか迷いやすくなります。

情報に合う項目の種類を選ぶ

後から一覧で探したり集計したりするなら、**情報の性質に合う入力形式**を選ぶことが大切です。何でも自由記入へ入れる前に、選択・日付・数値で扱えるかを考えます。

表 29-1 標準の追加画面で選べる種類と、使い方の例

種類	向いている情報	設計するときの確認
テキスト	管理コード、短い名称、補足	必要な文字数。先頭のゼロを持つコードは数値と分ける。
整数・小数	対象拠点数、数量、計測値	単位、必要な桁数、小数の精度。番号として識別する値との違い。
通貨・パーセント	金額、割合	何の金額・割合か。入力欄を追加することと、自動計算を分ける。
日付・時刻	確認予定日、作業時刻	予定か実績か。タスクや通知も必要か。
選択リスト	利用目的、対応区分等の単一分類	選択肢の意味、未確認の扱い、表記の統一。
複数選択	複数の対象分野等	本当に複数を持つ情報か。一つに分類したい情報と分ける。
チェックボックス	有無・該当するかどうか	未確認と「いいえ」を区別する必要があるか。
複数行テキスト	要件メモ、状況の補足	長い文章の中へ、集計したい分類や日付を埋め込まない。
メール・電話・URL	連絡先や参照先	値の用途と形式。既存の標準連絡先と重複しないか。

たとえば「利用目的」を「情報共有」「保守対応」「営業管理」のような選択肢にすると、表記を揃えて探しやすくなります。詳しい事情は別のメモ欄に残せば、分類と説明の両方を扱えます。

チェックボックスは単純ですが、未確認なのか、確認して該当しなかったのかがわかりにくい場合があります。確認状況そのものを管理したいなら、「未確認・確認済み」等の選択肢や確認日も検討しましょう。

これは代表的な種類の例です。任意の参照項目や計算式を、この標準の項目追加画面から自由に作れるという意味ではありません。作成後の編集画面では種類や名称の変更が制限されるため、追加前に決めておきます。

カスタム項目を作成する

ここでは、顧客企業へ「利用目的」「確認予定日」「対象拠点数」「要件メモ」を追加する例で考えます。**設定画面で作って終わりにせず、通常の入力画面で確かめる**ところまでを一つの作業にします。

1. 管理者でレイアウト編集を開く

CRM の設定にある「項目とレイアウト編集」「Module Layouts & Fields」等のメニューから、対象モジュールを選びます。翻訳やメニュー名は環境で確認します。

2. **追加先のブロックを決める**

既存のブロックを使うか、「導入相談」等のカスタムブロックを追加します。入力する場面が近い情報をまとめます。

3. **カスタム項目の追加操作を開く**

追加する種類と項目名を指定します。テキストなら長さ、数値なら桁数・小数、選択リストなら選択肢など、種類ごとの設定を確認します。

4. **必須・既定値等を確認して保存する**

作成時に入力できる内容だけを必須にします。既定値を使う場合は、意図しない選択が入らないかを確認します。

5. **入力・保存・再表示を確認する**

通常ユーザーの新規作成・編集・詳細画面で見直します。想定する値、空欄、文字数や日付等を確認し、使う人が迷わないかを確かめます。

項目名は、意味を短く伝える名前にします。「日付」だけでは、何の予定か実績かがわかりません。「確認予定日」のように、業務上の意味が伝わる名前を付けましょう。

モジュールやブロックによって、追加・移動・各設定の変更ができない場合があります。特に見積等の明細ブロックや、モジュール独自の欄を、一般のカスタム項目と同じように変更できるとは考えないようにします。

ブロックと並び順を整える

ブロックは、関連する項目をまとめる見出しです。**基本情報、相談内容、保守の確認**など、入力する人が仕事の場面を思い浮かべられるまとまりにすると使いやすくなります。

図解｜標準項目を使い、自社の確認情報をまとめる

顧客企業：青葉製作所標準の企業情報に、導入相談の情報を追加する例

基本情報 標準項目の例

項目	内容
顧客企業名	青葉製作所
電話	03-1234-5678

導入相談 追加するブロックの例

項目	内容
利用目的 選択リスト	保守対応
確認予定日 日付	2026 年 11 月 20 日

項目	内容
対象拠点数 整数	3
要件メモ 複数行テキスト	営業とサポートで、顧客への対応経緯を共有したい。

情報を整理した概念図です。追加項目・ブロックの名称と値は例で、実画面の再現ではありません。枠の幅や装飾は図解用で、標準画面の自由なデザイン変更を示すものではありません。

標準には、項目やブロックをドラッグで並べ替える操作があります。関連する項目を近くへ置き、入力する順や、よく確認する情報に合わせて配置します。変更後は、画面にある順序の保存操作を行います。

入力欄を増やしすぎると、必要な場所を探しにくくなります。最初に必要な基本情報、その後に詳しい相談内容というように、仕事の進み方に沿って整理しましょう。

ブロックを折りたたむことと、項目を無効・非表示にすることは別です。確認しやすい見せ方と、使う項目そのものの設定を分けて見直します。

必須 表示 入力補助を設定する

項目の設定では、**入力の確実さと、現場で無理なく使えること**の両方を考えます。標準項目や項目の種類によって、変更できない設定もあります。

表 29-2 項目に関係する主な設定

設定	考え方	確認すること
必須	保存に必要な情報として扱う。	その入力時点で必ずわかる情報か。既存の空欄データを編集するときに困らないか。
有効・表示	入力・確認に使う項目を整理する。	非表示にする対象、元へ戻す方法、他の処理での利用状況。
既定値	通常使う値を、入力の初期値として設定する。	入力した事実と勘違いしないか。空欄や未確認の意味を消さないか。
クイック作成	簡易作成画面で扱う情報を選ぶ。	短い登録で必要か。必須項目や、モジュールの対応による制約。
一括編集	複数レコードをまとめて変更する対象にする。	まとめて同じ値にしてよい情報か。更新後の影響。
概要・ヘッダー	詳細画面の概要や上部で確認する情報を選ぶ。	よく判断に使う少数へ絞る。モジュールごとの表示対応・制約。

たとえば、導入相談の入口では利用目的が未確定かもしれません。すべてを必須にすると、保存のためだけの仮入力が増えることがあります。登録時に必要な情報と、後から確認する情報を分けましょう。

日付の項目と、担当・期限を持つ仕事は使い分けます。
「確認予定日」を追加しても、それだけで確認タスクや通知が作られるわけではありません。実施や完了を管理するなら予定・タスクを使い、自動化が必要な場合は別に条件と処理を設定します。

また、レイアウト上の表示設定と、誰がその情報を見られる・編集できるかは分けて確認します。プロファイル等の権限や、レコードの共有設定も合わせ、通常ユーザーでの見え方を確かめましょう。

既存データと他機能への影響を確認する

追加した項目は、入力だけでなく、必要に応じて検索・一覧・レポート・CSV 等でも使います。**どの画面で使えるか、選択や設定が必要か**を確認しましょう。

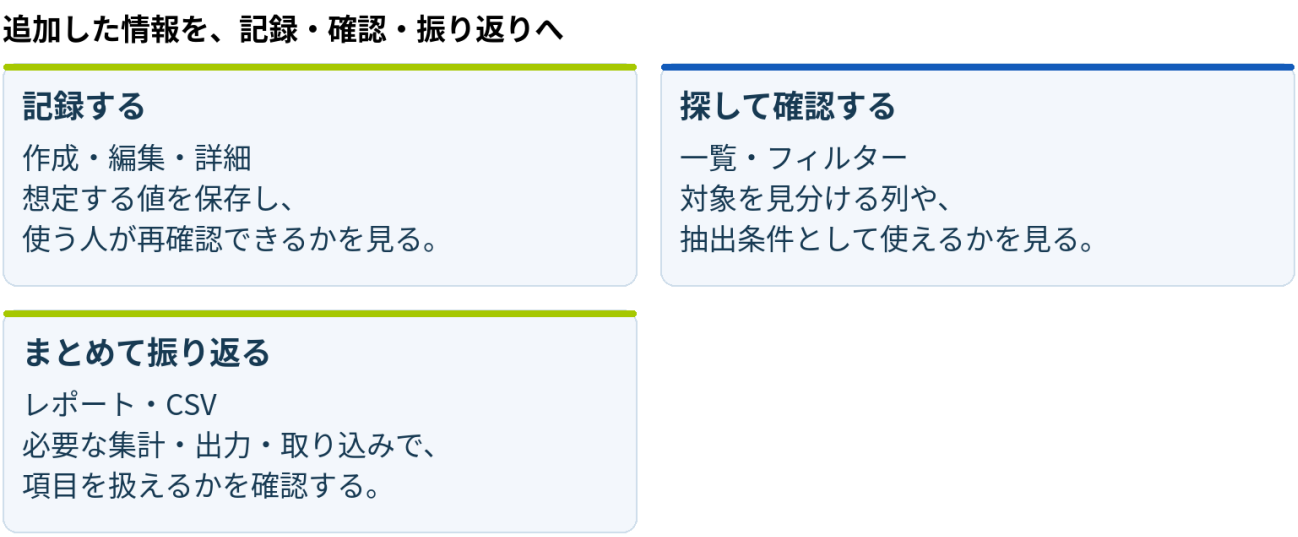


図 29-3 追加後の確認先の例です。すべての項目型が全画面・全処理で同じように使えることや、自動で表示・集計へ追加されることを保証する図ではありません。

表 29-3 変更前後に見ておきたいこと

確認する点	内容
過去のレコード	項目追加だけで過去の業務内容が自動判定・入力されるわけではない。必要な補完と既定値の設定を分ける。
種類・名称・長さ	作成後に自由に変更できると考えず、標準画面での編集範囲を確認する。型を変えたい場合は既存値の扱いから考える。
CSV・外部連携	マッピング、参照する項目、形式を見直す。過去の列構成のままでよいかを確認する。
リードの変換	顧客企業・担当者・案件へ引き継ぎたい項目は、変換先の項目と対応付けを別に確認する。
ワークフロー・集計	条件や更新先、一覧フィルター、レポートで参照していないかを確認する。

確認する点	内容
無効化・削除	一時的に使わないのか、データごと不要なのかを整理する。削除の前に保存値と依存する設定を確認する。

「画面から外す」と「項目を削除する」は別です。
標準のカスタム項目の削除は、保存されている値や、その項目を使うフィルター・レポート等にも影響します。削除後に同じ名前を作っても、元の値が戻るとは考えず、残す必要のある情報と設定を確認します。

最初は、少数の項目で入力・保存・抽出を確認し、運用しながら見直すと進めやすくなります。項目の意味、入力する担当、更新するタイミングを短く残し、次の担当者にも引き継げるようにしましょう。

よくある質問

どのモジュールの どの場所にも追加できますか

対応するモジュール・ブロックに制約があります。見積等の明細や、問い合わせの回答・コメント欄のような独自部分は、一般の項目と同じ追加・配置ができるとは限りません。実際の設定画面で確認します。

メモ欄へまとめて書けば 項目を分けなくてもよいですか

詳しい説明はメモ、分類・日付・数値として探したい情報はそれぞれの項目へ分けると使いやすくなります。何の判断に使うかを基準に選びます。

項目や既定値を追加すると 過去のデータも補完されますか

既定値の設定と、過去のレコードの一括補完は別です。過去の値がどう見えるかを確認し、業務上必要な内容は CSV 等も含め、補完方法を別に整理します。

入力漏れを防ぐため 全部を必須にしてもよいですか

登録時点でわからない情報を必須にすると、仮入力や保存できない状況につながります。いつ確定するかを整理し、その時点で必要な項目へ絞ります。既存の空欄レコードの編集も確認します。

リードへ追加した項目は 顧客化のときも引き継がれますか

変換先に項目を追加することと、その値を引き継ぐ対応付けは別です。顧客企業・顧客担当者・案件の必要な項目を用意し、リード変換時のマッピングと結果を確認します。

使わない項目は 非表示と削除のどちらにしますか

値を残して一時的に使わないのか、保存情報も不要なのかで判断します。削除は値や依存する設定に影響するため、画面の整理だけを目的にする場合は、有効・表示の設定から確認します。

入力値や部署に応じて 画面を自動で切り替えられますか

標準の項目追加・並べ替えと、条件による表示・必須・レイアウト切り替えは別の要件です。必要な権限設定と、追加対応の要否を分けて確認します。選択肢の連動と、項目全体の表示切り替えも区別します。

第 30 章 選択肢と依存関係

データと入力画面の整備 | 管理者向け

関連 第 29 章 第 26 章 第 31 章

Vtiger CRM OSS の**選択リストと依存関係**は、選ぶ候補をそろえ、親となる項目の値に応じて、子となる項目の候補を絞る標準機能です。入力する人が判断しやすい分類を用意することで、日々の記録を後から使いやすい情報に整えられます。

選択肢で入力内容をそろえる

選択リストは、用意した候補から値を選ぶ項目です。分類や状態のように、**同じ基準で検索・集計したい情報**に向いています。

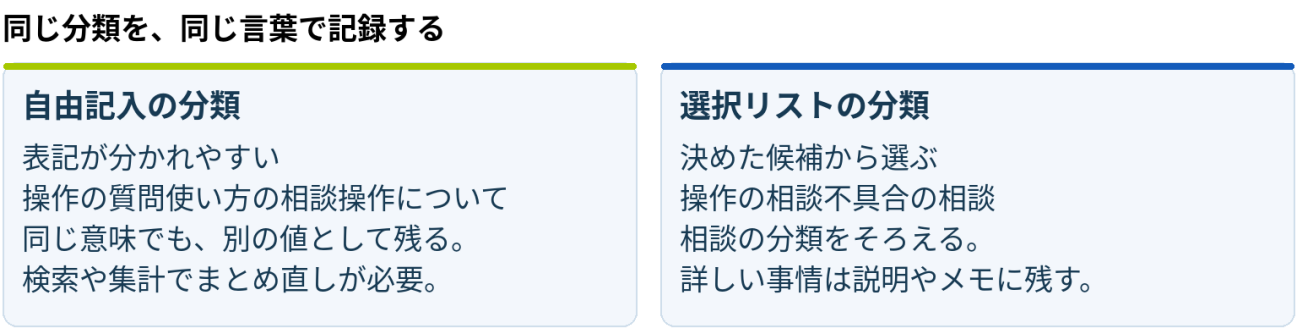


図 30-1 分類の表記をそろえる例です。相談の本文まで、短い選択肢へ置き換えることを勧める図ではありません。候補の意味はチームで共有します。

選択肢を作る前に、何を分けたいかを決めましょう。「分類」と「進み具合」を一つの欄へ混ぜると、たとえば「不具合」と「回答待ち」が同じ候補に並び、集計しにくくなります。

候補は、担当者が区別できる言葉にします。「その他」「未確認」を使う場合も、どんなときに選び、後から誰が見直すかを決めておくと、仮の値が残り続けることを減らせます。

選択肢を追加 整理する

標準の選択リスト編集では、対象モジュールと項目を選び、**値の追加、名称の変更、削除時の置き換え、表示順の調整**などを行えます。対応する項目では、ロール別の候補も設定できます。

1. **管理者で選択リスト編集を開く**

CRM 設定の「選択リスト編集」「Picklist Editor」等を開き、対象のモジュールと項目を選びます。編集できない標準項目・値もあります。

2. **既存の候補と意味を確認する**

同じ意味の候補、使い分けが曖昧な候補がないかを確認します。名称変更や削除の前に、既存データや参照する設定も見直します。

3. **必要な候補を追加する**

チームで決めた表記で追加します。ロールを選ぶ操作がある項目では、新しい値をどのロールで使うかも指定します。

4. **表示順を調整して保存する**

選択肢を業務で選びやすい順に並べます。画面の並べ替え・保存操作を使い、入力画面で順序を確認します。

5. **通常ユーザーで候補を確認する**

管理者に見えるだけで完了にせず、実際に入力する利用者で新規作成・編集を確認します。ロールへの割り当てや依存関係も合わせて見ます。

表 30-1 選択肢の整理で分けて考えること

設定	役割	確認すること
候補の値	何を選べるか	分類の意味と、既存値との重複。
並び順	選ぶときの探しやすさ	順序の保存と、通常ユーザーの表示。
ロールへの割り当て	対象ロールで使える候補	対応する項目か、必要な値が割り当てられているか。
既定値・必須	初期値や入力の必要性	項目・レイアウト側の設定も確認。並び順だけで必須や初期値を決めたと思わない。
依存関係	親の値ごとに子の候補を絞る	追加・変更した値を、対応付けでも見直す。

ロール別の候補割り当てと、顧客や案件のレコードを閲覧・編集できる権限は、別の設定です。選択肢を使えることだけで、レコードの共有範囲まで決まるわけではありません。

依存関係の役割を理解する

依存関係は、**親項目の選択結果を使い、子項目へ出す候補を絞る**仕組みです。同じモジュール内で、先に大きな分類、その後に詳しい内容を選ぶ場面に使います。

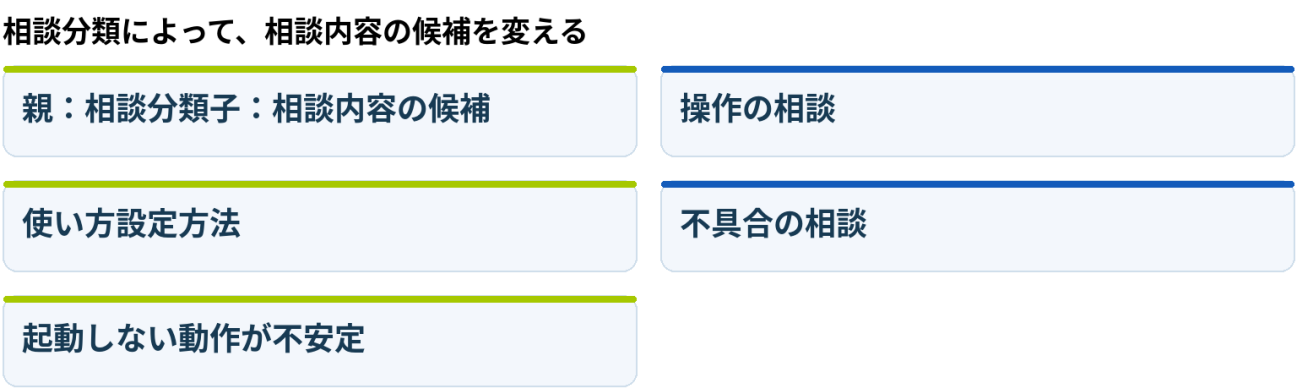


図 30-2 単一選択のカスタム項目を使う例です。「操作の相談」を選んだときは「使い方・設定方法」を候補にし、「不具合の相談」のときは別の候補を表示します。分類名は標準装備の値ではありません。

「不具合の相談なのに、相談内容は設定方法」というような、意図しない組み合わせを選びにくくするために使います。すべての候補を一度に並べるより、入力する人が判断しやすくなります。

候補を絞ることと、項目自体を隠す・必須にすることは別です。
選択リストの依存関係は、基本的には子の選択候補を切り替える設定です。入力値に応じた画面全体の切り替え、条件付きの必須・編集制限等が必要な場合は、別の要件として整理します。

参照した標準の依存関係設定では、主に単一選択の選択リストが候補になります。自由記入・数値・複数選択など、どの種類の項目でも同じように親子へ指定できる機能ではありません。

親と子の対応を設定する

画面を操作する前に、**どの親の値で、どの子の候補を使えるようにするか**を表にすると、設定漏れを確認しやすくなります。親と子の両方へ、必要な選択肢を先に用意します。

図解｜対応表を作り、選べる組み合わせを決める

表 30-2 相談分類と相談内容の対応例

親の値	使い方	設定方法	起動しない	動作が不安定
操作の相談	○	○	—	—
不具合の相談	—	—	○	○

○：候補に含める　—：候補に含めない

設定内容を整理するための表です。実際の設定画面では、親の値と子の値を対応付けます。画面の縦横や色の見た目ではなく、選んだ組み合わせを確認してください。

1. 対象の二つの選択項目を準備する

同じモジュールに親と子の項目を用意し、必要な候補を追加します。新規のカスタム項目なら、項目・レイアウト編集で作成します。

2. **選択リストの依存関係を開く**

CRM 設定の「Picklist Dependency」等から追加操作を開き、対象モジュールを選びます。

3. **親項目と子項目を指定する**

「相談分類」を親（Source）、「相談内容」を子（Target）にします。先に選ぶ情報と、候補を絞られる情報を取り違えないようにします。

4. **親の値ごとに子の候補を選び、保存する**

対応表に沿って組み合わせを設定します。必要な親の値を漏らしていないか、意図しない子の候補を残していないかを確認します。

5. **入力画面で、親を切り替えて確かめる**

新規作成と既存レコードの編集で、実際の候補を確認します。親を変更したときの子の値、保存後の表示も見直します。

候補を追加したら、依存関係も一緒に見直す運用にしましょう。選択リストへ値を追加することと、すべての親の値へ適切に対応付けられることは別です。

通常ユーザーの入力を確認する

設定の確認では、**管理者の画面だけでなく、実際に入力する利用者の条件**を使います。候補は、項目の設定、ロールへの割り当て、依存関係、画面の対応等に関係します。

表 30-3 確認しておきたい入力パターン

確認する場面	見る内容
通常の新規作成	親を選び、期待する子の候補が出るか。保存して値が残るか。
親の値を変更	以前の子の値がどう扱われるか。新しい分類に合う内容を選び直せるか。
親が空欄・対応が未設定	どの候補が出るか。未設定の値では既定の候補表示へ戻る処理もあるため、想定を決めて確認する。
候補が一つになる	標準の入力画面には、候補が一つの場合に自動選択する処理がある。未確認の情報が確定したように見えないか。
ロールが異なる利用者	必要な選択肢が割り当てられているか。親と子の両方で候補が揃っているか。
親・子が非表示や編集不可	利用者の権限と各画面での候補切り替え。設定だけで期待どおりになると決めつけない。
簡易作成・一括編集等	その入力経路の対応と結果。通常の編集画面と同じ制約が働くか。

たとえば、管理者には「設定方法」が見えても、担当者のロールに割り当てられていなければ、候補を選べないことがあります。候補が足りないときは、依存関係だけでなく、項目とロール側も合わせて確認します。

また、「未確認」を許すか、必ず親を選ぶかは業務のルールです。入力時点でわからないことがあるなら、無理に確定した分類を選ばせるより、後から確認する流れを決めましょう。

変更と既存データへの影響を確認する

選択肢は、画面の表示だけでなく、保存値や集計条件にも使われます。**追加・名称変更・削除・依存関係の変更を、別の操作として考える**ことが大切です。

表 30-4 変更するときの確認点

操作	確認すること
選択肢の追加	ロールへの割り当て、表示順、依存関係の対応を確認する。
名称の変更	保存済みレコードや既定値にも変更が及ぶ処理がある。単なる見た目の変更とは扱わない。
削除・置き換え	削除対象の値が入った既存レコードを、どの値へ置き換えるか。過去の分類を残す必要も確認する。
依存関係の変更	既存の親子の組み合わせを確認する。設定変更だけで過去の不整合がすべて自動修正されるとは考えない。
他機能での利用	一覧フィルター、レポート、ワークフロー、変換マッピング、外部連携が、その値を参照していないか。
CSV・API 等の入力	値の表記と組み合わせ、各取り込み処理の検証・保存結果を確認する。画面の候補制御が全経路で同じとは限らない。

使わなくなった候補を削除する前に、過去の値をどう残すか決めます。
標準の削除・置き換えには、該当する保存値を置換先へ更新する処理があります。過去の分類が一つにまとまってよいか、比較したい集計が変わらないかを確認してから進めます。

標準ステータス等には、内部の処理と関係する値もあります。名称や意味を大きく変える場合は、状態の変更・集計・自動処理が意図どおり動くかまで確認しましょう。共通の選択肢を使う項目では、他モジュールへの影響も見直します。

設定後は、選択肢の意味と、追加・変更を依頼する窓口を短く残しておくと便利です。候補が増えるたびに各担当者が別の言葉を足すのではなく、同じ分類ルールで見直せるようにします。

よくある質問

選択肢を追加したのに 担当者の画面へ出ません

項目の対応、対象ロールへの割り当て、親の値と依存関係、利用者の権限や画面を確認します。管理者に見えることだけで、全員に同じ候補が出るとは判断しないようにします。

依存関係は 項目を表示 非表示にする設定ですか

基本は、親の値に応じて子の選択候補を絞る設定です。項目やブロックの表示切り替え、条件付きの必須・編集制限とは分けて考えます。

親と子は 別のモジュールの項目でも指定できますか

標準の設定は、対象モジュール内の選択項目を組み合わせます。別モジュールのレコードを条件に候補を絞るような要件は、別に対応方法を検討します。

複数選択や自由記入の項目も 同じ方法で使えますか

参照した標準の設定候補は、主に単一選択の選択リストです。すべての項目型を自由に親子へ指定できる機能とは考えず、実際の候補と必要な動作を確認します。

子の候補が一つなら 必ず手で選ぶ必要がありますか

標準の入力画面には、対応する候補が一つのときに自動選択する処理があります。実際の画面と利用者で確認し、未確認の情報を自動で確定した扱いにしないかも見直します。

選択肢の名前を変えるだけなら 過去のデータは変わりませんか

標準の名称変更には、該当する保存済みの値や既定値を更新する処理があります。集計やワークフロー等の参照も含め、影響を確認します。

依存関係を設定すれば 既存データや CSV もすべて整いますか

入力画面の候補制御と、既存データの整備・取り込み時の検証は別です。過去の組み合わせと、CSV・API 等の各経路の結果を確認します。

第 31 章 標準ワークフロー

連携と自動処理 | 管理者向け

関連 第 29 章 第 30 章 第 34 章

本章では、「いつ動くか」「どの条件か」「何をするか」の三つに分け、設定例と動作確認のポイントを図解します。

いつ どの条件で 何をするか を決める

ワークフローは、業務のルールをシステムに伝える仕組みです。最初から設定画面を開くより、普段の仕事を一文にしてから、三つの要素に分けると整理しやすくなります。

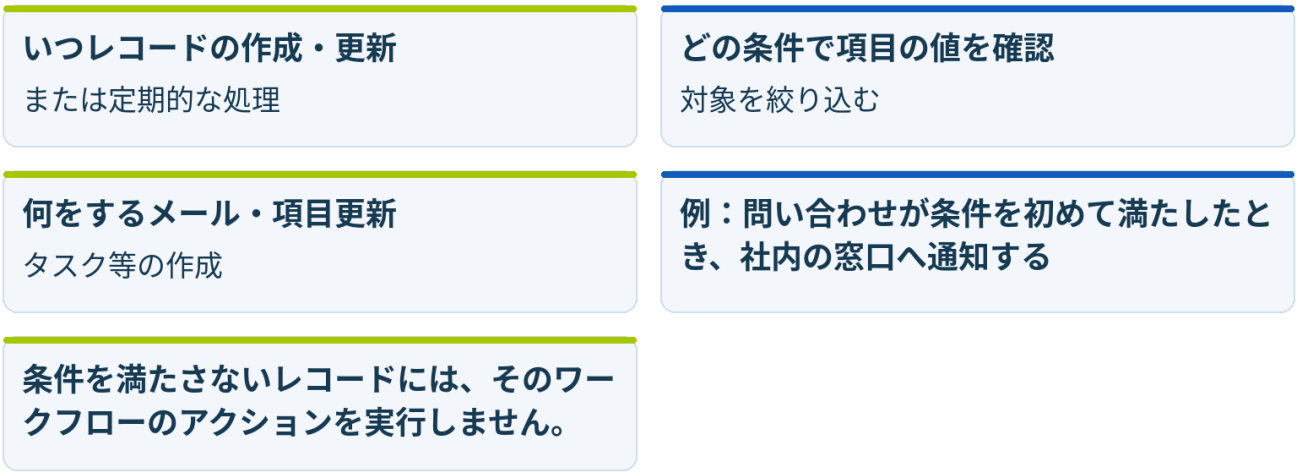


図 31-1 標準ワークフローの基本構造。保存時の処理と、スケジューラーによる処理では、実際にアクションが動く時点が異なります。

たとえば「未完了の問い合わせが緊急扱いになったら、社内窓口へ知らせる」という仕事なら、対象は問い合わせ、条件は優先度と状態、行うことは社内向けメールです。**通知を一度にするか、条件に合う保存のたびにするか**も、ここで決めます。

自動化しやすい仕事から始める
判断基準がそろっている連絡、決まった項目への入力、次の作業の登録などが出発点です。例外の多い仕事は、まず人が判断する部分と、ルールで決められる部分を整理しましょう。

作成時 と 保存のたび は 動きが違う

条件が同じでも、実行タイミングを変えると結果が変わります。特に、作成時だけの処理と、更新も含めた処理、条件を初めて満たしたときの処理を区別しましょう。

表 31-1 代表的な実行タイミングと、その意味

タイミング	何を対象にするか	使い方の例
最初の保存時だけ	新しくレコードを作成したときに条件を判定	新規リードに初回連絡のタスクを作る。
条件を初めて満たしたとき	レコードごとに、そのワークフローの条件を初めて満たした保存時	未完了の問い合わせが緊急の条件に合ったら、一度通知する。
保存のたび	作成・更新の保存時に条件を判定	条件に合う間、保存のたびに決まった処理を行う。
既存レコードの更新時	新規作成を除き、更新の保存時に条件を判定	登録後の更新をきっかけに、条件に応じた処理を行う。
スケジュール実行	設定した周期・時期に、対象レコードを確認	定期的に条件を確認する。cron 等の実行環境も必要。

画面では「レコード作成」「レコード更新」「作成を含む」「繰り返し」等の組み合わせとして表示される場合があります。上表は実行の意味を整理したものです。どの方式も、設定した条件と有効なアクションの確認が必要です。

同じレコードを繰り返し保存したら？

条件を「優先度＝緊急、かつ状態≠完了」とした例です。

保存した内容	初めて満たしたとき	保存のたび
通常の優先度で作成	対象外	対象外
緊急へ変更・未完了	実行対象になる	実行対象になる
緊急のまま説明を修正	再実行しない	再び実行対象になる
優先度を通常へ戻す	対象外	対象外
もう一度、緊急へ変更	再実行しない	再び実行対象になる

同じレコード・同じワークフローでの判定例。初回のみの方式では実行済みの記録を参照します。メール等の実際の処理完了や到達を保証する表ではありません。

「緊急である」と「緊急へ変わった」は別の条件

現在値を判定するだけなら、緊急のまま説明を直した保存も条件に一致します。「毎回通知したいのか」「状態が変わるたびか」「一度だけか」を先に決め、利用できる変更判定の条件と合わせて確認します。

条件で対象を絞り アクションで仕事を決める

条件は、対象モジュールの項目を使って組み立てます。「優先度が緊急」「状態が完了ではない」など、どのレコードを対象にするかを具体的にしましょう。

すべてを満たす条件

「優先度が緊急」かつ「状態が完了ではない」。両方に合うレコードを対象にします。

いずれかを満たす条件

複数の分類のうち、どれかに当てはまるものを対象にしたい場合に使います。ほかの条件群との組み合わせも確認します。

条件のグループや結び方によって、対象になる範囲は変わります。実際の設定を文章に読み直し、意図した対象だけに一致するかを確かめましょう。

表 31-3 標準ワークフローの主なアクション

アクション	できること	決めること
メール送信	条件に合うレコードについて、指定した宛先へ連絡する	送信元・宛先・件名・本文。項目の差し込み内容も確認。
項目更新	レコードの項目へ、指定した値等を設定する	どの項目を、どの値にするか。既存の値を置き換えてよいか。
タスク作成	次に行う作業をタスクとして作る	件名、担当者、日付・期限、状態など。
予定作成	予定を作成し、日時を確保する	内容、担当者、開始・終了日時など。
レコード作成	対応するモジュールに新しいレコードを作る	作成先と必要な項目。利用できる対象には制限があります。

アクションの実装は公開ソースで確認しています。対象モジュールや有効な機能によって、選択できる種類・設定項目は異なります。

まずは一つの条件と、一つのアクションから試すのがおすすめです。動きが確認できてから、同じルールに必要な処理を加えると、結果を確かめやすくなります。

例 緊急の問い合わせを 社内へ一度知らせる

ここでは、問い合わせが「緊急かつ未完了」の条件を初めて満たしたときに、社内の窓口へメールを送る例を考えます。お客様への回答とは別に、対応を始めるための連絡として使う想定です。

緊急 未完了の問い合わせを社内へ通知

項目	内容
対象	問い合わせ（HelpDesk）
いつ	保存時に、条件を初めて満たしたとき
条件	優先度＝緊急、かつ状態≠完了

項目	内容
アクション	社内の確認用宛先へメール送信

項目名・選択肢の日本語表記は説明用です。実際の画面で選択してください。

1. **管理設定からワークフローを開く**

設定の「Workflows」で新しいルールを作り、対象モジュールを選びます。名前は「問い合わせ／緊急・未完了／初回通知」など、意図を読み取れる形にします。

2. **実行のきっかけと繰り返し方を選ぶ**

保存時に条件を確認し、レコードごとに初めて一致したときだけ動く方式を選びます。作成時から緊急の問い合わせも対象にしたいかを確認します。

3. **条件を設定する**

優先度と状態を「すべてを満たす」条件として設定します。完了済みや通常の優先度が対象にならないかも確認します。

4. **メール送信のアクションを追加する**

最初は社内のテスト用宛先を設定します。問い合わせの件名等を差し込む場合は、画面で項目を選び、件名・本文の表示を確認します。アクションの有効状態も見直します。

5. **テスト用のレコードで確認し、運用へ移す**

条件に合う・合わないレコードを用意し、初回一致と再保存の違いを確認します。メールの受信まで確かめてから、宛先や対象を実際の運用に合わせます。

「通知した後、誰が見るか」まで決める
メールが届いても、対応担当が決まらなければ仕事は進みません。通知を確認する人、着手後の状態更新、次のタスクの残し方も合わせて決めましょう。

メールや定期処理には 裏側で動く仕組みがある

ワークフローの条件に一致した瞬間に、すべてのアクションが完了するわけではありません。標準のメール送信は実行待ちのキューへ登録され、スケジューラーの処理で送信されます。一方、通常の保存をきっかけとした項目更新等には、その処理中に動くものがあります。

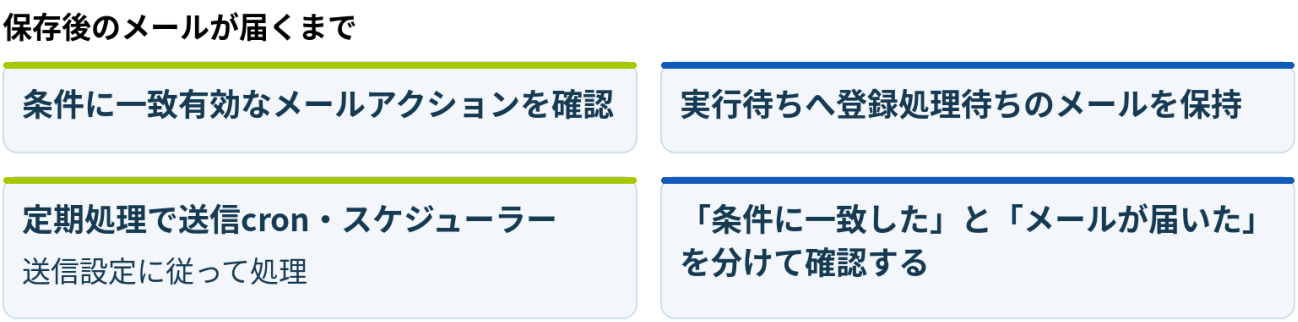


図 31-3 標準のメール送信の仕組み。実際の送信時刻は、実行間隔、処理待ち件数、送信環境等に左右されます。一定秒数での到達を保証する図ではありません。

保存しなくても日付で動かしたいとき

保存時にだけ条件を判定するルールは、日付が変わっただけでは再評価されません。「毎日、期限が近いものを確認する」ような用途では、スケジュール実行を検討します。標準機能にスケジュール方式がありますが、設定できる件数等には構成上の制約があるため、実環境で確認します。

また、条件を満たすレコードが毎日残っていれば、定期処理のたびに同じ通知やタスクが作られる可能性があります。通知する頻度、対象から外す条件、処理済みを判別する方法まで考えておきましょう。

動かないときは、設定を順番に確認する
ワークフローとアクションの有効状態、条件の値、初回実行済みか、cron・スケジューラーの稼働、メールの送信元・宛先・送信設定を確認します。画面でルールを保存できたことだけで、動作完了とは判断しません。

動くこと と 必要なときだけ動くこと を確かめる

自動化は、期待した一件が動けば完成というわけではありません。対象外のデータや、同じデータをもう一度保存したときの動きまで確認すると、運用後の重複を減らせます。

表 31-4 運用前に確かめたい場面

確認する場面	見るポイント
条件に合う／合わない	対象のレコードだけに処理が行われるか。空欄・分類違い・完了済みも確認。
作成時／更新時	最初から条件に合う場合と、後から一致する場合が想定どおりか。
同じレコードの再保存	メールやタスクが不要に繰り返されないか。初回だけの方式では再実行されないか。
アクションの結果	更新した値、作成したタスクの担当と日付、メールの宛先と差し込み内容が正しいか。

確認する場面	見るポイント
定期処理と時刻	スケジューラーが動くか。時刻・タイムゾーン・日付条件が意図と合っているか。
他のルールとの組み合わせ	同じ対象へ既存の通知がないか。別の項目更新やレコード作成と連鎖・重複しないか。

既存の通知と 重ならないかを確認する

問い合わせ等には、導入時から通知用ワークフローが用意されている場合があります。同じ対象に新しいルールを追加すると、通知が重なることがあります。まず一覧で、対象モジュール・条件・アクションを確認しましょう。

変更したルールの目的を残す

名前、対象、条件、実行頻度、宛先、確認したデータを記録すると、担当者が替わっても見直しやすくなります。条件や宛先を変更・停止したときは、すでに実行待ちとなった処理が残っていないかも確認します。

自動化の単位を、小さく保つ
一つのルールに多くの目的を詰め込むより、「何のためのルールか」が説明できる形にします。承認・差し戻し・長い待機・複数部門の分岐が必要な場合は、業務全体の流れと、標準機能で扱う範囲を整理しましょう。

標準ワークフローで よくある疑問

プログラミングをしないと使えませんか

メール送信、項目更新、タスク作成などは、標準の設定画面で条件とアクションを指定できます。選択できる項目や処理の範囲は、対象モジュールと環境によります。独自の処理や外部システムとの連携は、別途設定・開発が必要な場合があります。

登録済みのデータにも 自動で一度ずつ適用されますか

保存時のルールを作っただけでは、既存データが一括して再評価されるわけではありません。更新・保存やスケジュール実行など、選んだ実行のきっかけに従います。既存データへ適用したい場合は、対象と実行方法を決め、少数のデータで確認します。

初めて条件を満たしたとき は 条件に戻るたびに動きますか

同じレコード・同じワークフローでは、一度実行対象として記録されると、後で条件を外れてから戻っても再実行しません。状態が変わるたびに動かしたい場合は、更新時の判定や変更条件を含め、別の設計として確認します。

メールが届かなかったので 保存し直せば再送されますか

初回のみのルールは、送信に失敗したからといって、再保存で自動的にやり直すとは限りません。まず実行済みの扱い、キュー、スケジューラー、送信設定を確認します。テストでは、新しいテスト用レコードも使い、判定と送信を分けて確かめます。

一つのルールに 複数のアクションを追加できますか

追加できます。ただし、メールのようにキューで動くものもあるため、画面上の並びだけで業務全体の順番が制御されるとは考えないことが大切です。後続処理を待たせたり、人の回答で分岐したりする要件は、別途整理します。

タスクの期限を 翌営業日 にできますか

日付を基準にした設定と、会社の休日・祝日を考慮する営業日計算は別です。「何日後」などの指定を、そのまま翌営業日と扱わず、必要な休日ルールと計算方法を確認します。

承認申請や 複雑な業務フローにも使えますか

標準ワークフローで行う項目更新・通知・作業登録を整理したうえで、承認者の判断、差し戻し、権限制御、複数段階の待機などの要件を確認します。必要に応じて、追加アプリや個別開発等も含めて対応方法を検討します。

第 32 章 Web フォーム

連携と自動処理 | 管理者向け

関連 第 5 章 第 29 章 第 31 章

Vtiger CRM OSS の **Web フォーム（Webforms）**は、Web サイトのフォームから送信された情報を、指定したモジュールのレコードとして登録する標準機能です。本章では、資料請求や導入相談を**リード（見込み客）**へ登録する使い方を中心に解説します。

Web フォームでできること

Web フォームは、**訪問者が入力する Web サイトと、社内で情報を管理する CRM をつなぐ入口**です。入力内容を CRM の項目へ受け渡し、担当者が確認できる形へ整えます。

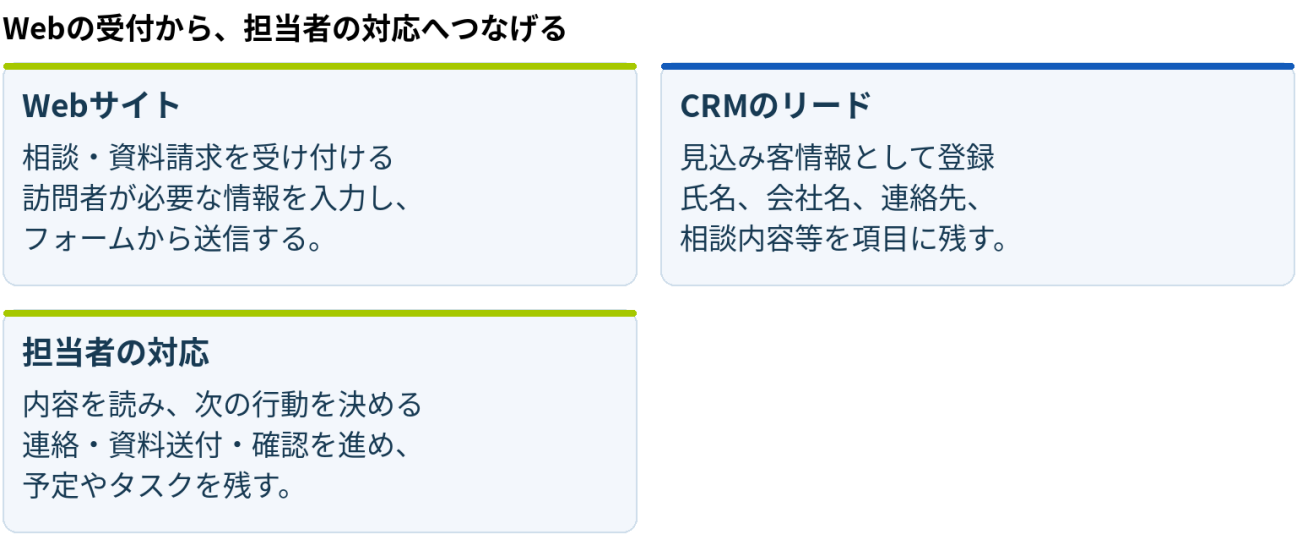


図 32-1 リードへ登録する業務例です。登録後の連絡・タスク作成まで、フォームだけですべて自動化されることを表す図ではありません。

標準では、リードのほか、顧客担当者・顧客企業・案件・問い合わせ・仕入先等に対応する対象があります。今回は、新しい相談の受付をリードへ残す例です。既存顧客のサポート受付なら、問い合わせ等の別の登録先も、運用の目的に合わせて検討します。

Web フォームからリードを作ることと、顧客企業・担当者・案件へ顧客化することは別です。受付後に状況を確認し、必要な段階でリードの変換や案件管理へ進めます。

登録先と入力項目を決める

最初に、**何の受付か、何を聞くか、誰が確認するか**を決めます。社内で使う項目を、そのまますべて訪問者へ入力してもらう必要はありません。

表 32-1 Web フォームを作る前に決めること

決めること	例・確認する内容
フォームの目的	導入相談、資料請求等。フォーム名は管理者が見分けられる名前にする。
登録先モジュール	今回は Leads（リード）。訪問者の入力を、どのレコードに残すか。
入力してもらう項目	姓・名、会社名、メール、電話、相談内容等。対象モジュールで選べる項目から決める。
必須項目	CRM 側の必須と、受付に必要な連絡先等を確認。入力時点でわかる情報へ絞る。
担当者	受付を確認する担当を指定する。複数人へ順番に割り当てる場合は、ラウンドロビンの対象も確認する。
戻り URL	送信後に戻す Web ページ。成功・失敗時の案内も含めて考える。
上書き値・非表示	訪問者に入力させず、リード情報源等の値を設定する場合に使う。何を固定するかを決める。
公開サイトでの案内	入力の目的、連絡方法、利用目的の案内先等を、自社の Web サイトの方針に合わせて整理する。

たとえば、Web サイトでは会社名・姓・メール・相談内容を受け付け、社内の担当者はフォーム設定で割り当てる、と分けられます。訪問者が知らない社内の担当区分まで入力させない形にしましょう。

「上書き値（Override Value）」は、空欄を補うだけの値とは分けて考えます。
参照した標準の受信処理では、Web フォームに設定した上書き値が優先されます。訪問者の入力を残したい項目へ固定値を入れ、内容が置き換わらないように確認します。

必要なカスタム項目は、登録先のモジュールへ先に用意し、Web フォームの項目候補に出るかを確認します。すべての項目型が同じ入力方法で使えるとは限りません。

CRM で Web フォームを作成する

管理者が CRM の Web フォーム設定を開き、**登録先・担当者・項目の組み合わせ**を作成します。

1. **Web フォームの設定画面を開く**

CRM 設定の「Webforms」「Web フォーム」等から追加操作を開きます。メニューがない場合は、標準モジュールの導入・有効状態や設定権限を確認します。

2. **フォーム名と登録先を決める**

「Web 導入相談」等の管理用の名前を付け、対象をリードにします。説明欄へ用途を残しておくと、複数のフォームを見分けやすくなります。

3. **担当者・戻り URL・有効状態を設定する**

誰が受付を確認するかを決めます。ラウンドロビンを使う場合は対象者と割り当て結果を確認します。公開前に、フォームを使える状態かも見直します。

4. **項目を選び、必須・順序・上書き値を確認する**

訪問者が入力する項目と、固定値として渡す項目を分けます。非表示にする必須項目には登録に必要な値を用意し、空欄のまま隠していないか確認します。

5. **保存して、フォームの HTML を取得する**

詳細画面の「Show Form」「フォームを表示」等から生成されたコードを確認・コピーします。実際の Web サイトへの設置は、次の作業として進めます。

図解｜訪問者の入力と、社内の管理情報を分ける

Web サイト側の入力例

導入のご相談

項目	内容
姓 必須	山田
会社名	青葉製作所
メール	yamada@example.com
相談内容	顧客対応の情報を共有したい。

送信する

CRM 側の登録例

リード 山田さん

項目	内容
会社・連絡先	入力された値を対応項目へ
相談の説明	顧客対応の情報を共有したい。
担当者	フォーム設定で指定した鈴木
リード情報源の例	上書き値で「Web サイト」を指定

項目と値を整理した概念図です。姓の必須表示等は例で、実際には CRM とフォームの必須条件を確認します。情報源の表記は導入環境の選択肢に合わせます。図の送信表示に機能はありません。

生成 HTML を Web サイトへ設置する

標準の Web フォームは、CRM が生成した HTML を Web サイトへ置いて使います。**見た目だけでなく、送信先と CRM 項目への受け渡しを保つこと**が大切です。

1. **生成コード全体を確認する**

フォームの送信先、識別用の値、項目名、必要なスクリプト等を含むコードを取得します。見える入力欄だけを抜き出して設置しないようにします。

2. **サイト側の対応する場所へ設置する**

HTML や必要なスクリプトを扱える編集機能・テンプレート等を使います。WordPress 等で要素が除去される場合は、サイト管理者が設置方法を確認します。

3. **案内文・入力の見やすさを整える**

項目の説明、必須の表示、送信後の案内、スマートフォンでの見え方を確認します。装飾を変える際も、送信に使う項目名や識別情報を保ちます。

4. **公開サイトから CRM へ送れるかを確認する**

外部から届く正しい送信先 URL になっているか、通信やサイト側の制約がないかを確認します。HTTPS の公開ページでは、送信先や読み込むものも含め、実際の動作を見直します。

既存の問い合わせフォームやフォームプラグインが、見た目を似せるだけで自動的に CRM へ接続されるわけではありません。既存フォームを使うなら、送信先・識別情報・項目名等を対応させる方法を別に確認します。

また、CRM 側で項目や必須条件を変えても、Web サイトへ置いた HTML が自動で差し替わるとは限りません。変更後はコードを再取得するなど、掲載側との整合を確認し、送信テストを行います。

CAPTCHA を有効にする場合は、reCAPTCHA のキー・対象ドメイン・CRM 側の設定・スクリプトの動作を確認します。
チェックを入れるだけで公開サイトの設定がすべて完了するものではありません。

送信結果とリード登録を確認する

テストでは、**Web 側の結果、CRM 側の登録、担当者が確認できること**を分けて見ます。表示上は送信できたように見えても、登録結果まで確認して完了にしましょう。



図 32-3 三つの確認先を示す概念図です。戻り先のページ表示、CRM への登録、メール通知の成功は、それぞれ分けて確認します。

表 32-2 公開前に試しておきたいこと

試す場面	確認する内容
通常の送信	日本語・メール・電話・相談内容が、意図したリードの項目へ保存されるか。
必須項目が空欄	必要な入力の案内と、CRM 側で登録される・されない結果。表示だけで判断しない。
上書き値・非表示項目	固定する値が正しいか。訪問者の回答を意図せず上書きしていないか。
担当の割り当て	指定先か、ラウンドロビンの設定どおりか。担当者が対象を参照できるか。
再送信・同じメール	新規作成・重複防止・エラー等の結果を確認する。自動更新されると思い込まない。
戻り先・エラー	成功と失敗を適切に案内できるか。戻り先の表示と CRM の結果が一致するか。
CAPTCHA・スマートフォン	有効にした認証が機能するか。公開サイトの端末・ブラウザで入力と送信ができるか。

「戻り先が表示された」だけで、登録成功とは判断しません。
標準には、成功・エラーの結果を付けて戻り先へ返す処理があります。サイト側で結果に合う案内を行い、CRM に対象レコードができているかも確認します。

届かない場合は、フォームの有効状態、掲載コードの送信先・識別情報、必須項目、上書き値、CAPTCHA 等を順に確認します。サイト表示と CRM 受信のどちらで止まっているかを分けると、見直す場所を絞りやすくなります。

登録後の確認と対応を決める

Web フォームを使う目的は、転記を減らすことに加えて、**届いた相談へ確実に対応できる状態を作ること**です。登録された後の仕事も合わせて決めましょう。

表 32-3 受付後に決めておきたい運用

決めること	例
確認する担当と頻度	担当者別の一覧やフィルター等から、受付分をいつ確認するか。
最初の連絡	相談内容を読み、誰が返信・電話・資料送付を行うか。
通知と自動返信	担当者への通知と、訪問者への受付メールを別に整理する。ワークフローやメール設定も確認する。
重複・再送への対応	既存リードや顧客との照合、同じ相談の再送をどう扱うか。
次の予定・タスク	追加確認、打ち合わせ等を、担当・期限付きの仕事として残す。
フォームの変更・停止	CRM 設定と掲載 HTML を誰が更新するか。無効化時のサイト表示や、古い設置先をどう見直すか。

Web フォームの受信処理はレコードの作成を行います。同じメールアドレスの送信を、いつでも既存情報の更新や統合として扱う仕組みだと考えず、重複防止の設定や実際の結果を確認します。

担当者への割り当てと、通知メール・受付完了メール・タスク作成も別です。必要なものは標準ワークフロー等の設定を確認し、「登録されたが誰も気付かなかった」を防ぐ確認の流れを整えましょう。

CRM 内部の選択肢や依存関係、項目の表示条件が、掲載 HTML にもすべて同じように反映されるとは限りません。入力経路が Web へ変わる場合は、使う項目の候補と保存結果も確認します。

よくある質問

既存の問い合わせフォームを そのまま使えますか

標準が生成した HTML を設置する方法と、既存フォームを接続する方法を分けて考えます。既存フォームでは、送信先・フォーム識別情報・項目名等を対応させる方法を確認します。

同じメールアドレスなら 既存のリードを更新しますか

標準の受信はレコード作成を行います。同じメールなら必ず更新・統合されるとは限りません。重複防止の設定と、再送時の作成・エラー等を実際に確認します。

戻り URL を設定すれば 登録成功が確認できますか

戻り先へ移動したことと、登録成功は別です。成功・エラーの結果に合った案内を用意し、CRM 側のレコードと担当を確認します。

必須項目を 訪問者に見せずに登録できますか

固定値で登録する場合は上書き値等を設定し、非表示にする項目にも必要な値を用意します。必須欄を空のまま隠す方法としては扱わず、受信結果を確認します。

CAPTCHA を有効にすれば そのまま使えますか

標準には reCAPTCHA の処理がありますが、キー・対象ドメイン・CRM 側の設定・掲載側スクリプトの動作確認が必要です。公開サイトで認証と送信を試します。

受付完了メールや担当者への通知も 自動で送られますか

Web フォームへの登録設定だけで、必要なメールがすべて送られるとは考えないようにします。担当割り当て、通知、訪問者への自動返信を分け、メール設定やワークフローを確認します。

ファイルを添付するフォームも作れますか

OSS 8.4 系の標準にはファイル欄と、登録したレコードへ文書を関連付ける処理があります。必要な場合は、対応形式・容量・サーバ設定・サイト側の設置方法を確認し、少量のファイルで結果を試します。

第 33 章 メールコンバーター

連携と自動処理 | 管理者向け

関連 第 11 章 第 20 章 第 34 章

Vtiger CRM OSS の**メールコンバーター（Mail Converter）**は、設定したメールボックスを読み取り、条件に合うメールを**問い合わせの作成・更新や、顧客情報へのメール関連付け**などの処理へつなげる標準機能です。

メールコンバーターの役割

基本は、**どのメールを読むか、何を条件にするか、CRM で何をするか**の三つです。たとえば、サポート用の受信箱を対象にし、件名などの条件に合うメールを問い合わせとして登録できます。

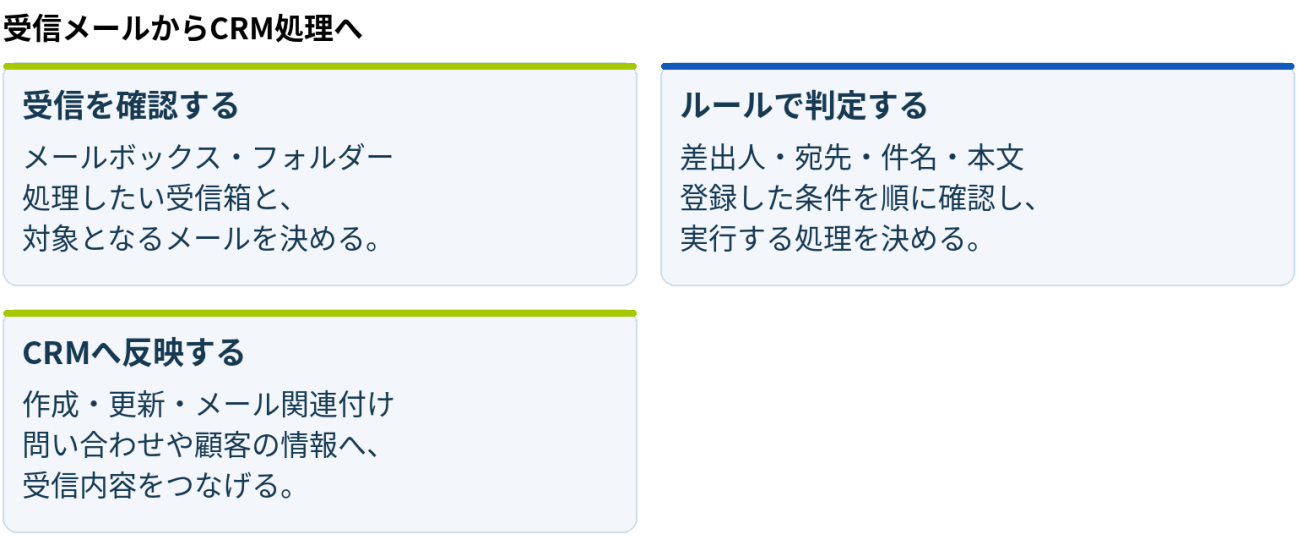


図 33-1 設定した条件と処理に基づく仕組みです。すべてのメールを自動で正しく分類する AI や、受信直後に必ず実行される仕組みとして説明する図ではありません。

表 33-1 似た機能との役割の違い

機能	主な役割
メールコンバーター	メールボックスをスキャンし、受信内容を条件に CRM の処理へつなげる。
Mail Manager 等のメール画面	利用者がメールを確認・操作する。受信メールをルールで処理する設定とは分けて考える。
Web フォーム	Web サイトのフォームから送信された項目を CRM へ登録する。
ワークフロー	CRM レコードの保存等を起点に、条件とタスクを実行する。メールコンバーターで作成・更新した場合の連動も確認する。

まずは「サポート受付を問い合わせへ残す」など、一つの用途から始めると、条件と結果を確認しやすくなります。

標準で選べる主な処理

参照した OSS 8.4 系の標準には、次の処理があります。**レコードを作ること、既存の問い合わせへ追記すること、メールを関連付けること**を分けて理解しましょう。

表 33-2 主なアクションと使いどころ

処理	主な動き・確認点
問い合わせの作成 Create Ticket	件名を問い合わせのタイトル、本文を説明へ反映する。担当はルールで指定。差出人に対応する顧客担当者を探し、見つからない場合に作成する処理もある。
問い合わせの更新 Update Ticket	件名等から対象を特定し、差出人との関係も確認して、本文をコメントとして追加しメールを関連付ける。対象が見つからなければ、この処理だけで必ず新規作成されるわけではない。
リード・顧客担当者・顧客企業の作成	差出人情報や本文を利用して登録する。同じ対象モジュールに差出人のメールが見つかる場合、既存レコードへメールを関連付ける処理がある。
既存情報へのメール関連付け Add to … [FROM] / [TO]	差出人または宛先のメールアドレスから、既存の顧客担当者・顧客企業・リードを探し、メールを関連付ける。顧客のすべての項目を書き換える処理とは異なる。

FROM は差出人、TO は宛先です。顧客から届いたメールを顧客側へ残したいときは、どちらのメールアドレスで探すかを確認します。社内の受付アドレスを対象にして、意図しない顧客へ関連付けないようにしましょう。

「問い合わせを作るときの顧客情報」も確認します。
参照した標準の作成処理には、顧客担当者を新しく作る動きがあります。初めての差出人、社名だけの表示名、共有アドレス等で、名前や関連先がどのように保存されるかを試しておきます。

メール内の署名から会社名・役職・電話番号等がすべて正しく整理されるとは考えず、実際の作成値を確認します。添付ファイルを保存・関連付ける処理もありますが、形式・容量・保存先・閲覧権限を導入環境で確認してください。

メールボックスと対象を設定する

設定画面を開く前に、**処理する受信箱とフォルダーを絞る**ことから始めます。個人の受信箱全体よりも、用途を決めた受付用のメールボックスを使うと、運用を整理しやすくなります。

1. **メールコンバーターの設定を開く**

管理者が CRM 設定の「Mail Converter」「メールコンバーター」等を開き、メールボックスを追加します。表示されない場合は、導入状態や設定権限を確認します。

2. **メールサーバーへの接続情報を設定する**

管理用の名前、サーバー、ユーザー名、認証情報、接続方式等を設定します。メールサービスが認める接続・認証方法と、導入した標準機能が対応する方法が合うかを確認します。

3. **読み取り対象のフォルダーを選ぶ**

受信箱やサポート用フォルダーなど、処理する場所を選択します。メール側の振り分けで別フォルダーへ移動したものも、対象に含める必要があるかを見直します。

4. **対象メールとスキャン後の扱いを確認する**

未読等の対象条件、スキャン後の既読・未読等の扱い、タイムゾーン、有効状態を確認します。対象の選択肢や名称は実際の画面に合わせます。

5. **ルールを作り、少数のテストメールで試す**

接続できたことと、目的の CRM 処理ができたことを分けて確認します。本番の大量メールを対象にする前に、処理範囲と結果を確かめましょう。

IMAP 等の接続機能と、Web 画面・定期実行側で必要なサーバー機能を確認します。画面に接続欄があることだけで、すべてのメールサービスや認証方式への対応を判断しないようにします。

条件と処理をルールにする

ルールでは、**対象とするメールの条件と、一つの実行アクション**を組み合わせます。差出人・宛先、件名・本文等を使い、複数条件なら「すべてに一致（AND）」か「いずれかに一致（OR）」を決めます。

表 33-3 ルールの組み立て例

設定	考え方
差出人・宛先	特定の受付先や差出人を対象にする。転送・共有アドレスでは、実際に届くヘッダーを確認する。
件名・本文	「含む」「等しい」等の条件を選ぶ。件名には正規表現やチケット番号に関する条件もある。
AND / OR	受付先と件名の両方を条件にするなら AND。OR にすると対象が広がるため、テストメールで確認する。
処理・担当	作成、問い合わせ更新、メール関連付けから目的に合う処理を選ぶ。新規作成時の担当も確認する。
優先順	既存の問い合わせへの返信など、先に判定したい具体的なルールを上位へ置く。

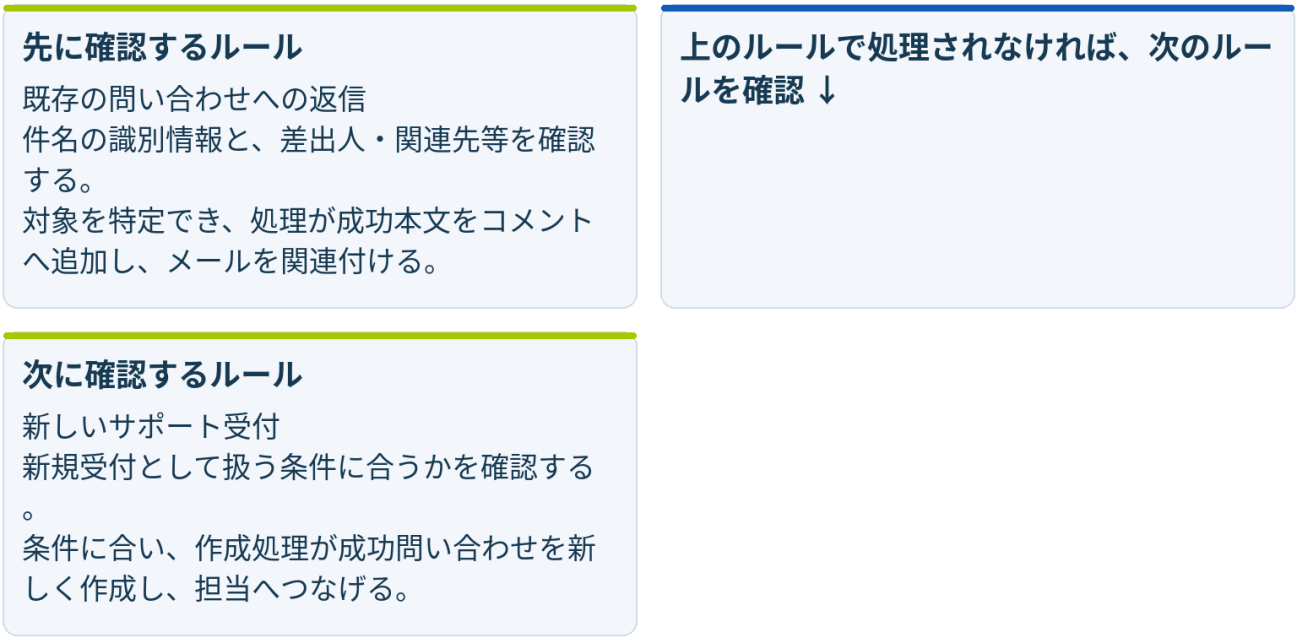


図 33-2 二つのルールを組み合わせる業務例です。標準のスキャンはルールを順に確認し、処理が成功すると後続ルールへ進みません。更新に失敗した返信を新規扱いにするか、別途確認するかも決めてください。

広い条件の「問い合わせを作成」を先に置くと、返信まで新規受付として扱われる可能性があります。ルールの一致だけでなく、**どの処理が成功し、どこで判定が止まるか**を含めて試しましょう。

返信は「件名に数字がある」だけで結び付きません。
問い合わせ番号等を見つける条件と、既存レコードの照合を分けて確認します。「Has Ticket Number」は特定の書式を探す実装のため、自社で付けた番号が何でも使えるわけではありません。必要に応じて件名の統一や正規表現を検討します。

差出人や件名の条件を決めることと、本文から項目値を取り出すことも別です。まずは基本のアクションが保存する内容を確認し、本文の定型化や項目への振り分けが必要なら、追加の設定・対応範囲を切り分けます。

手動スキャンと定期実行を確認する

手動の「Scan Now」「今すぐスキャン」等は、接続とルールの結果を試す入口です。継続して自動処理するには、**CRM 側のスケジューラーと、サーバー側の cron による起動**も確認します。

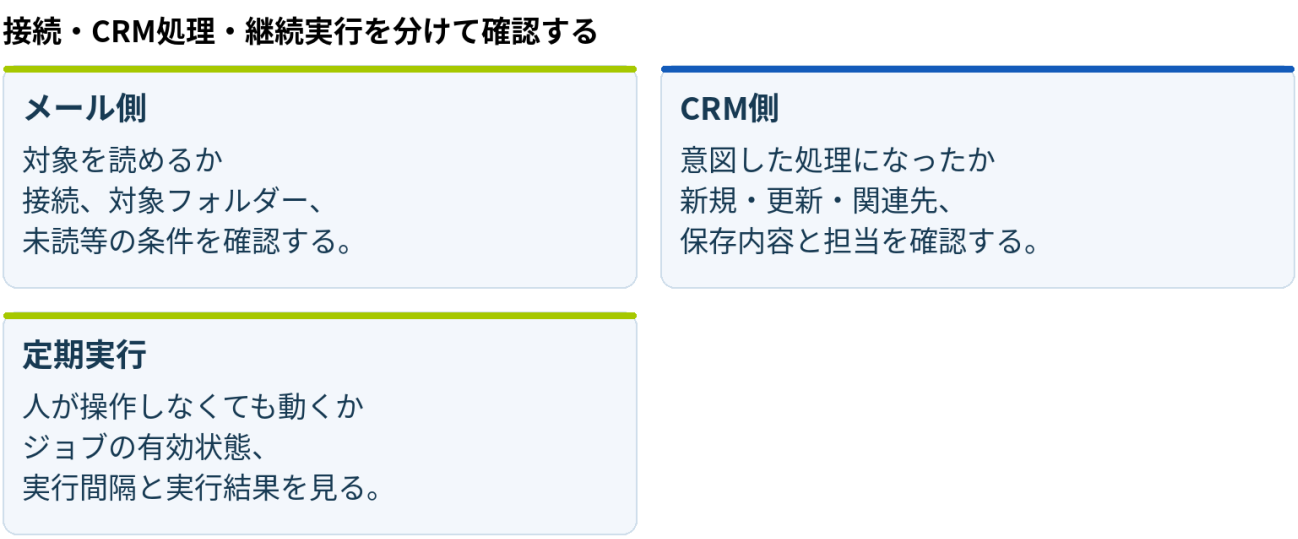


図 33-3 手動スキャンの成功だけで、自動実行の設定まで完了したとは判断しません。受信時刻と処理時刻には、スキャン間隔等による差があります。

表 33-4 公開・運用開始前に試したいメール

試す場面	確認する結果
初めての差出人	問い合わせ、必要に応じた顧客担当者、名前・メール・説明・担当がどのように作られるか。
既存顧客からの新しい相談	顧客の照合と関連先、新規問い合わせとしての登録が意図どおりか。
既存問い合わせへの返信	新規作成ではなく、対象のコメント・メールへ反映されるか。件名変更や別アドレスからの返信も試す。
条件に合わないメール	不要なレコードが作られないか。既読等の状態とスキャン済み記録の扱いも確認する。
添付・日本語・転送	件名・本文・添付・差出人が、実際のメール形式でも正しく扱われるか。
次の定期実行	新しく届いたメールを自動処理できるか。処理済みメールを重複して登録しないか。

「既読になった」ことと「CRM 処理が成功した」ことは別です。
参照した標準には、条件不一致等でレコードが作られない場合にも、スキャン済みの記録やスキャン後のメール状態を更新する処理があります。CRM 側の結果まで確認してください。

ルール変更後に「同じ古いメールで試したが動かない」ときは、未読条件、最終スキャン時点、処理済み記録、再スキャン対象等を見直します。まず新しいテストメールで結果を分けて確認すると、原因を絞りやすくなります。

登録後の対応と運用を整える

受付が自動化されても、対応の完了まで自動になるわけではありません。**誰が確認し、いつ連絡し、どの情報を残すか**まで決めておくと、受信内容をチームの仕事へつなげやすくなります。

表 33-5 処理後に決めておくこと

確認すること	運用の例
受付の確認	担当者別の問い合わせ一覧やフィルターから、新規・未対応をいつ確認するか決める。
担当と関連先	新規作成の割り当てと、既存問い合わせの担当を区別する。同じメールを複数顧客が使う場合の照合も見直す。
返信と完了の扱い	返信コメント、次の連絡、状態の更新を確認する。参照した標準では、閉じた問い合わせが返信処理で Open へ戻る動きもある。
通知・自動返信	登録・コメント追加・状態変更のそれぞれで、誰に何を送るか決め、送信設定と実際の動作を確認する。
条件から漏れたメール	受信箱に残る未処理分を確認する担当と、ルール変更の窓口を決める。
接続・実行の見直し	認証情報やフォルダーの変更、定期処理の停止に気付けるよう、定期的に実行状況を確認する。

特に、**問い合わせの更新を、通常画面での保存と同じものだと決めつけない**ことが大切です。コメント・メールの追加や直接の状態更新を行う処理があるため、期待するワークフロー通知が発火するかを、実際のメールで確認します。

まずは受付の転記を減らし、次に担当者への引き継ぎ、返信履歴の共有、未対応の確認へと広げると、運用を定着させやすくなります。

よくある質問

メールを受信した瞬間に CRM へ登録されますか

標準ではメールボックスをスキャンして処理します。自動運用にはスケジューラーとサーバー側の cron を確認し、受信から反映までの時間も実環境で確かめます。

すべての受信メールを問い合わせにできますか

対象フォルダーと条件を広げる設定はできますが、案内メールや自動返信等まで登録されないように範囲を決めます。最初は用途を絞った受信箱と条件から始めると確認しやすくなります。

返信を同じ問い合わせへ追加できますか

問い合わせ更新の処理があります。件名の識別情報、既存レコード、差出人との関係等を照合できることが必要です。件名が変わった返信や別アドレスからの送信も試します。

顧客に追加 は 顧客情報の上書きですか

Add to Contact 等の関連付けは、FROM または TO のメールアドレスで既存レコードを探し、メールを関連付ける処理です。氏名や住所等を一律に上書きする機能としては扱いません。

同じメールをもう一度スキャンすると 必ず重複しますか

標準にはスキャン済みの記録と再処理を判定する仕組みがあります。ただし、再スキャンの設定、転送等で別のメールになった場合、複数の処理経路等を含めた重複防止まで一律には保証できません。実際の運用経路で確認します。

通知メールや受付完了メールも 自動で送れますか

CRM への反映とメール送信を分けて設計します。メール設定やワークフロー等を確認し、新規作成・返信による更新の両方で、必要な相手へ意図した通知が届くかを試してください。

添付ファイルも CRM に残せますか

標準に保存・関連付けの処理があります。少量のファイルで、文書・メール等のどこへ関連するか、容量や日本語名、担当者からの閲覧を確認します。添付内容の読解や OCR までを表すものではありません。

第 34 章 スケジューラーと cron

連携と自動処理 | 管理者向け

関連 第 31 章 第 33 章 第 37 章

Vtiger CRM OSS では、**サーバー側の cron と、CRM 側のスケジューラー**が組み合わさり、実行対象の処理を確認します。cron は CRM を定期的に起動し、スケジューラーは登録された処理の状態や間隔をもとに実行を管理します。

cron とスケジューラーの違い

二つはどちらも時間に関係しますが、役割が違います。**cron は「定期的に呼び出す側」、スケジューラーは「呼び出されたときに、どの処理を実行するか判断する側」**と考えるとわかりやすくなります。



図 34-1 仕組みの概念図です。サーバーから起動されることと、各ジョブが毎回実行されることは別です。ジョブ名・構成は導入環境で確認します。

表 34-1 二つの役割を分けて整理する

確認する場所	主な役割	設定・確認する人の例
サーバー側の cron	決まった周期で、CRM の定期処理を起動する。	サーバー管理者、保守担当者
CRM 側のスケジューラー	各ジョブの有効・無効、実行間隔、順序、開始・終了の記録等を管理・確認する。	CRM 管理者

確認する場所	主な役割	設定・確認する人の例
各機能の業務設定	どの条件で、何をするかを決める。例：メールの受信条件や通知の宛先。	CRM 管理者と業務担当者

CRM 画面でジョブを有効にしても、サーバーから起動されなければ定期処理は進みません。逆に、cron が動いていても、対象ジョブが無効だったり、処理するデータがなかったりすると、期待した結果は出ません。

どのような自動処理を動かすか

スケジューラーには、導入された機能に対応するジョブが登録されています。主な例を、業務の動きと合わせて見てみましょう。

表 34-2 定期処理と業務のつながり

ジョブの例	主な役割	結果として確認すること
Workflow	待ち行列に入ったワークフロータスクや、日時指定のワークフロー等を処理する。	対象・実行時点・条件に合うタスクが処理されたか。
SendReminder	予定等で設定された、対象のメールリマインダーを処理する。	通知対象や時間設定に合い、メールが届いたか。
MailScanner	メールコンバーターで設定したメールボックスをスキャンする。	条件に合う受信メールが、作成・更新等につながったか。
RecurringInvoice	受注の定期請求設定等に基づき、対象の請求レコードを作成する。	対象期間・周期に合う請求が作られたか。作成と顧客への送信は分けて確認する。

ワークフローのすべてが、同じタイミングで動くわけではありません。
標準には、保存時等にその場で実行するタスクと、待ち行列へ入れて後から処理するタスクがあります。「ワークフローを作ったら全部 cron 待ち」とまとめず、タスクの種類と設定を確認します。

また、スケジューラーは任意の業務処理を文章で登録する画面ではありません。基本は、機能やモジュール側で用意・登録されたジョブを管理するものです。追加の自動処理が必要なら、標準ワークフローで対応できるか、拡張が必要かを整理します。

スケジューラー画面の見方

管理者が CRM 設定の「Scheduler」「スケジューラー」等を開くと、ジョブの一覧を確認できます。**有効状態だけでなく、開始・終了の記録が更新されているか**も見ましょう。

表 34-3 一覧で確認する主な項目

項目	意味・確認すること
ジョブ名 Cron Job	何の定期処理か。業務機能と対応させて確認する。
実行間隔 Frequency	CRM 側で、そのジョブをどのくらいの間隔で実行対象にするか。時・分の表示は、特定の時計時刻とは分けて読む。
状態 Status	有効・無効・実行中等。参照した 8.4 系にはエラー状態を扱う処理もある。
最終開始 Last Start	直近にジョブが開始した記録。起動のたびに全ジョブの値が変わるとは限らない。
最終終了 Last End	直近にジョブの終了処理へ到達した記録。メール到達や業務上の成功件数を直接表すものではない。
順序 Sequence	登録されたジョブを確認・実行する順序。前の処理の時間や停止が、後ろの処理へ影響する場合がある。

通常の終了処理では、実行中の状態から有効状態へ戻る実装です。長く「Running」のままの場合は、実際に処理が続いているのか、途中で止まった記録が残っているのかを分けて確認します。

一覧の時間表現や状態の表示は、翻訳・設定・版で異なります。編集できる間隔には画面側の下限等があるため、設定できる範囲を確認して変更します。

二つの実行間隔を理解する

cron の起動間隔と、CRM 内のジョブの実行間隔は別の設定です。cron が頻繁に呼び出しても、ジョブは毎回動くとは限りません。逆に、cron の起動が少なければ、CRM 側だけ短くしても、その間に処理は始まりません。



図 34-2 二つの間隔を理解するための例で、推奨設定値や厳密な時刻保証ではありません。実際の判定、起動のずれ、実行中の状態、先行処理の所要時間等で開始時刻は変わります。

たとえば、CRM 側で 15 分の間隔にしていても、サーバーからの起動が 1 時間ごとなら、15 分ごとに確認する機会はありません。自動処理を早くしたいときは、両方の設定と、実際にかかる処理時間を合わせて見直します。

業務側の「何時に実行するか」「いつから処理可能か」も別にあります。予約されたタスクは、その時刻を迎えてから定期処理で拾われる場合があるため、**指定時刻と実際の処理時刻に差がある**ことを前提に設計しましょう。

設定から結果確認までの進め方

自動処理は、サーバーと CRM の設定をつなぎ、**実際の業務結果まで確かめて**完了にします。

1. **動かしたい業務とジョブを対応させる**

受信メールの取り込み、リマインダー、待ち行列のメール通知等、目的を一つ決めます。対応するジョブと、機能側の条件・対象データを確認します。

2. **サーバー側の定期起動を設定する**

サーバー管理者が、実行ユーザー、起動周期、実行する PHP、CRM の設置先等を確認します。標準の cron/vtigercron.sh は、CRM のディレクトリへ移動し、PHP で vtigercron.php を実行する構成です。

3. **CRM 側の状態・間隔を確認する**

必要なジョブを有効にし、画面で設定できる間隔と順序を確認します。短くする場合は、処理量と実行時間を見ながら調整します。

4. **少数の対象で、起動から処理まで試す**

管理者が実行出力やログを確認し、該当ジョブの開始・終了と、レコード作成・更新・メール到達等を確かめます。手動実行も実データを処理するため、対象を把握して行います。

5. **次の自動起動でも動くことを確認する**

手動で一度動いたことだけで終わらず、定期起動で新しい対象を処理できるか確認します。止まったときに見る場所と、相談する担当も決めておきます。

Web 画面と、cron から使う PHP は同じとは限りません。
ログインや画面操作ができても、定期実行側で PHP の版・拡張・設定ファイル・権限等が異なると処理が失敗することがあります。実際に cron が使う環境で確認します。

OS やホスティング環境によって、cron に相当する設定方法は異なります。Windows 等ではタスクスケジューラなど、環境に合った定期起動方法を管理者が確認します。本文は個別サーバーへそのまま適用する設定コマンドの手順ではありません。

動かないときの確認順

「自動処理が動かない」を一つの問題にせず、**起動・ジョブ実行・業務結果**の三つに分けると、確認する場所を絞れます。

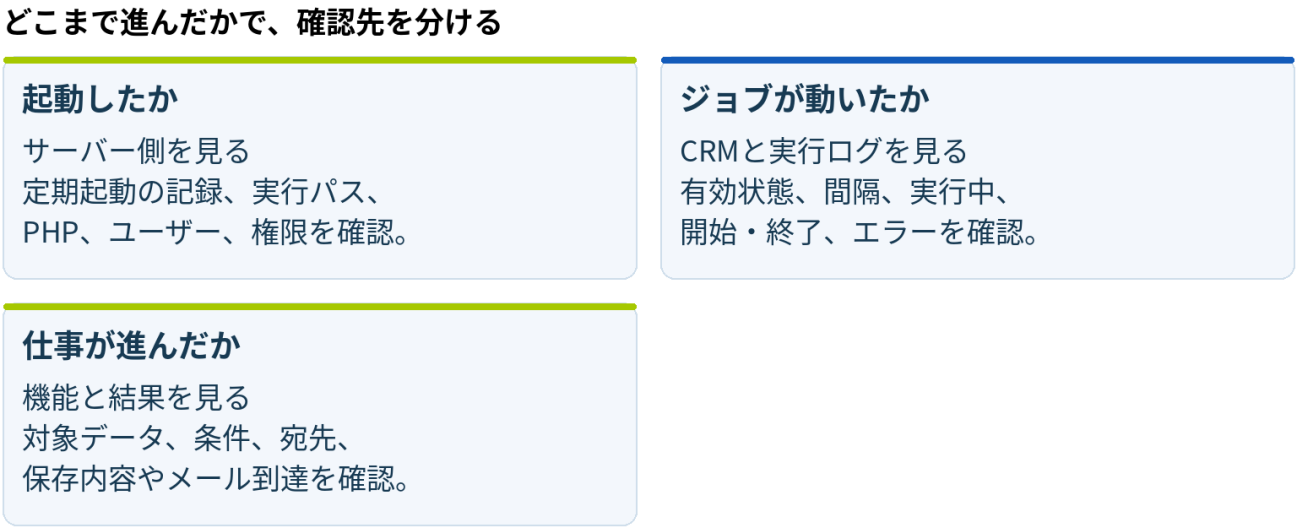


図 34-3 最後の処理結果まで確認するための観点です。スケジューラーの終了記録だけで、すべての業務処理の成功とは判断しません。

表 34-4 よくある症状と、見直す場所

症状	最初に確認すること
複数のジョブの記録が古い	サーバーからの起動自体が続いているか。実行パス、PHP、DB 接続等の共通部分。
特定のジョブだけ動かない	無効状態、間隔未到達、実行中の記録、そのジョブ固有のエラーや対象データ。

症状	最初に確認すること
Running が長く続く	実プロセス、開始時刻、処理量、実行ログ。動作中なのか、異常終了の記録なのか。
終了記録は新しいが結果がない	処理する対象があるか、機能側の条件・予定時刻・宛先・接続先が正しいか。
手動なら動く	自動起動時の実行ユーザー、PHP・拡張、作業ディレクトリ、権限と実行周期。
動くが遅い・処理が重なる	サーバー起動間隔とジョブの間隔、処理時間、先行ジョブ、定期起動の二重登録等。

標準の実行入口には、「すでに実行中」「まだ実行間隔に達していない」等の場合に見送る処理があります。ログの見送り表示は、必ずしも異常とは限りません。

Running の表示だけを見て、すぐに再実行しないようにします。
実際の処理が残っていると、同じ仕事を重ねて行う可能性があります。プロセスとログを確認し、原因や処理済み範囲を把握してから、復旧方法と再実行の対象を決めます。

確認を依頼するときは、「どのジョブが」「いつから」「期待した何が起きないか」と、直近の開始・終了・実行ログをそろえると、対応を進めやすくなります。

よくある質問

スケジューラーを有効にすれば 自動処理は動きますか

サーバーから定期的に CRM の実行入口を呼び出す設定も必要です。CRM 側の有効状態だけでなく、サーバー側の起動と実行記録を確認します。

cron が起動するたびに 全ジョブが動きますか

各ジョブの状態や経過時間等を判定します。無効、すでに実行中、間隔に達していない場合等は見送られるため、起動回数と実行回数は一致するとは限りません。

実行間隔は 短くするほどよいのでしょうか

必要な反映時間と処理量に合わせて決めます。サーバー起動の周期や実行時間も関係するため、CRM 側だけ短くしても期待どおりに速くなるとは限りません。

ワークフローの処理は すべて cron 待ちですか

標準には即時実行するタスクと、待ち行列へ入るタスクがあります。使っているタスクの種類、実行条件、遅延や日時指定の設定を確認します。

最終終了が新しければ メール送信も成功していますか

終了記録はジョブの終了処理へ到達したことを示す情報です。対象がなかった場合もあるため、タスクの結果、送信設定、宛先と到達を別に確認します。

ブラウザで cron の URL を開けば 定期実行の代わりになりますか

標準には CLI 実行や認証状態の判定があります。URL を一度開くことは、継続した定期起動の設定にはなりません。サーバー管理者が、環境に合う起動方法を設定します。

停止していた間の処理は 再開すればすべて補われますか

対象や再実行の扱いはジョブごとに異なります。再開前に、未処理の待ち行列、対象期間、すでに作成・送信された内容を確認し、処理漏れと重複を見直します。

第 35 章 レコード番号

管理設定と保守 | 管理者向け

関連 第 3 章 第 8 章 第 37 章

Vtiger CRM OSS には、顧客企業や案件等の**レコード番号を、モジュールごとに自動で付ける標準機能**があります。管理者が接頭辞と連番の開始値を設定し、これから登録するレコードの番号を整理できます。

レコード番号は何のために使うか

レコード番号は、**一つの情報を指し示すための業務上の目印**です。顧客企業名や案件名と合わせて使うと、一覧・検索・社内の連絡で、対象をそろえやすくなります。



図 35-1 番号は設定例です。顧客企業と案件はそれぞれ別の採番です。両者の関連付けは、レコードの顧客企業等の関連項目で管理します。

たとえば「青葉製作所の件」だけでなく、「CUST-1001 の青葉製作所、DEAL-1001 の導入相談」と伝えると、確認する情報を絞れます。番号を一覧や資料に載せる場合は、実際の表示・出力項目も合わせて設定します。

画面に表示する番号と、システム内部の ID は別です。
顧客番号・案件番号の設定は、CRM 内部でレコードや関連を識別する ID を変更する操作ではありません。URL や API 等で扱う ID、他システムの顧客コードも、役割を分けて整理します。

接頭辞と連番の仕組み

標準の設定は、**先頭に付ける文字列（接頭辞）と、続く連番**を組み合わせる仕組みです。顧客企業なら CUST-、案件なら DEAL-のように分けると、番号から種類を見分けやすくなります。



図 35-2 新しい接頭辞を CUST-、開始値を 1001 にし、その間に別の採番処理がない場合の例です。設定画面の値は現在の採番状態に合わせて確認します。

通常の新規保存では番号が付与され、連番が進みます。既存レコードの通常編集のたびに、新しい番号へ付け直す仕組みではありません。

画面の「Start Sequence」「開始番号」等には、現在の採番で次に使う値が表示される場合があります。最初に設定した値がずっと表示されるものとは考えず、**現在の接頭辞・値と、実際の登録結果**を確認してください。

番号の桁数や先頭のゼロをそろえたい場合は、保存した開始値と実際の採番結果を確認します。標準の基本設定を、桁数・日付・条件分岐を自由に指定する書式エンジンとして扱わないようにします。

顧客番号 案件番号のルールを決める

最初から多くの意味を番号へ詰め込むより、**短く、区別しやすく、長く使えるルール**から始めると運用しやすくなります。

表 35-1 モジュールごとの採番例

対象	接頭辞の例	開始値の例	番号の例
顧客企業 Accounts	CUST-	1001	CUST-1001
案件 Potentials	DEAL-	1001	DEAL-1001

同じ 1001 から始めても、接頭辞が違えば、人が見たときの区別がしやすくなります。ただし、標準はモジュール単位の管理です。顧客・案件・見積等をまたぐ一本の連番や、全モジュール共通の重複検査を意味するものではありません。

表 35-2 設定前に決めておくこと

決めること	考え方
番号の用途	社内確認、顧客との連絡、他の資料との照合等、何に使うか。
接頭辞	対象を見分けやすくする。ハイフン等の区切りも文字列に含めて考える。

決めること	考え方
開始する値	既存番号、これまで使った接頭辞、現在の採番状態と重ならないか確認する。
既存コードとの関係	会計・基幹システムの顧客コードと同じ意味か、CRM 内の管理番号かを分ける。
表示・出力先	一覧、検索、レポート、帳票等の、どこで番号を使うかを確認する。
変更の担当	採番設定を変更する窓口と、変更日・理由・対象を残す方法を決める。

担当者や部門が変わるたびに番号を変えたくなる設計は、運用が複雑になりがちです。担当・部門・年度等は、それぞれの項目でも管理する方法を検討しましょう。

レコード番号を設定する

管理者が設定画面を開き、対象モジュールごとに変更します。**選択したモジュールと、画面に表示された現在の値**を確認してから進めましょう。

1. **レコード番号の設定画面を開く**

CRM 設定の「Customize Record Numbering」「レコード番号のカスタマイズ」等を開きます。表示名や配置は翻訳・環境により異なります。

2. **対象モジュールを選ぶ**

顧客企業なら Accounts、案件なら Potentials 等を選びます。対象は採番項目を持つ対応モジュールです。どの画面にも共通して適用する設定ではありません。

3. **現在の接頭辞と連番を控える**

変更前の値、既存番号の例、利用している帳票・連携先を確認します。戻す場合も採番状態を確認する必要があるため、変更内容を残しておきます。

4. **接頭辞と開始値を設定し、保存する**

新しい接頭辞なら、使用する開始値を指定します。同じ接頭辞では、記録されている次の値より小さく戻せない判定があります。エラー時は現在の採番状態を確認します。

5. **新規レコードで番号を確認する**

対象モジュールに少数のテストデータを登録し、意図した番号になったか、次の番号がどう進むかを確認します。既存データの番号、一覧や資料での表示も合わせて見直します。

テスト登録でも、連番は進みます。
テストレコードを削除したら同じ番号を再利用できる、と考えずに計画します。番号が一つ飛んだことだけで、未登録や不具合と判断しないようにしましょう。

標準の通常編集では、自動採番項目を一般のテキスト項目のように書き換える運用は想定されていません。保存経路による違いがあるため、CSV・API・拡張からの登録も使う場合は、その経路の結果も確認します。

既存番号と空欄の番号を分けて考える

採番設定の保存は、基本的に**これから付与する番号のルールを変える操作**です。すでに番号が入っているレコードを、新しい接頭辞で一括して振り直す処理とは異なります。

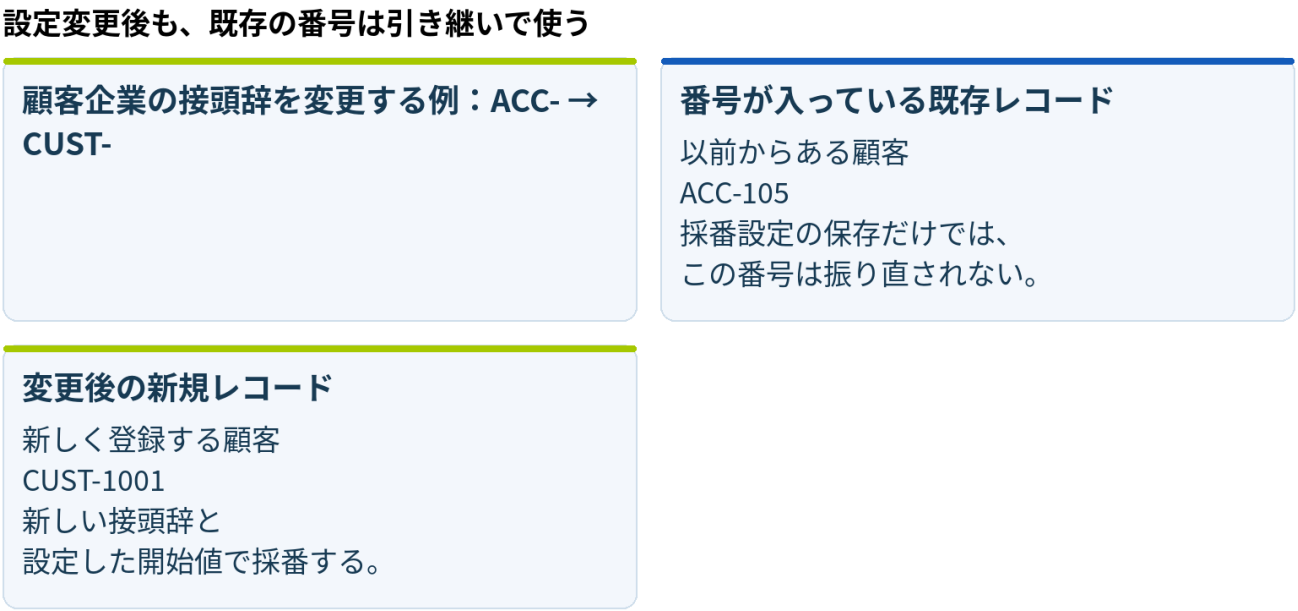


図 35-3 新しい接頭辞 CUST-を 1001 から使い始める例です。以前の番号と新しい番号が混在するため、運用の切り替え日と参照先も整理します。

画面には「Update Missing Record Sequence」「未設定の番号を更新」等の操作もあります。これは、参照した標準では**番号項目が空文字または NULL のレコードへ番号を補う処理**です。すでに番号があるデータの接頭辞変更や、番号の飛びを詰める機能としては扱いません。

表 35-3 目的ごとに操作を分ける

やりたいこと	考える操作・確認点
今後の顧客番号を変える	顧客企業の採番設定を変更し、新規保存の結果を確認する。
番号が空欄の既存データを補う	欠けている番号を更新する操作。保存済みの採番設定、対象、実行後の値と連番の進み方を確認する。
既存番号をすべて新形式へ変える	標準の設定保存や空欄補完とは分け、対象・参照資料・連携先を整理して対応方法を検討する。
削除で空いた番号を詰める	件数管理とは分ける。欠番をなくすために既存レコードへ番号を付け直す運用にしない。

空欄を補う操作は、設定欄へ入力しただけの未保存値を試すプレビューではありません。**保存されている採番設定を使って既存データへ書き込む操作**なので、対象と結果を確認して実施します。

運用前に確認したいこと

番号は、一度使い始めると社内連絡や外部資料にも広がります。設定値だけでなく、**変更の影響と、標準機能で扱う範囲**を整理しておきましょう。

表 35-4 採番ルールを長く使うための確認点

確認すること	ポイント
同じ接頭辞への巻き戻し	現在値より小さい開始値は制限される。過去に使った接頭辞へ戻す場合も、その接頭辞の採番状態を確認する。
年度の文字	CUST-2026-等を固定文字として入れることと、年替わりの自動更新・連番リセットは別。自動切り替えの標準設定として説明しない。
部門・担当者別の採番	一つのモジュール内で、レコードの部門等に応じて接頭辞や連番を自動で切り替えるには、別途要件を整理する。
CSV・API・拡張	新規登録、更新、一括処理等で番号がどう扱われるかを確認する。CSV の番号列を、そのまま標準番号へ上書きできると決めつけない。
番号の飛び・件数	番号の最大値を顧客数や案件数と同じものとして使わない。件数は一覧・集計等で確認する。
既存の資料・連携先	帳票、出力 CSV、他システムの照合項目で何を使っているか確認する。見た目の番号と、レコードの関連・内部 ID を混同しない。

たとえば、基幹システムの顧客コードをそのまま保持したい場合は、**外部顧客コード用の項目を別に用意する**方法もあります。CRM の自動番号、基幹側のコード、顧客名の役割を分けると、連携や検索の方針を決めやすくなります。

自動番号だけで、顧客データそのものの重複を防ぐわけではありません。同じ会社を二重登録した場合の確認・統合は、採番とは別の運用として整えましょう。

よくある質問

顧客番号と案件番号は 別々に設定できますか

標準は対象モジュールごとの採番です。顧客企業と案件をそれぞれ選び、接頭辞・連番を設定します。対応モジュールは実際の選択肢で確認します。

接頭辞を変えると 既存の番号も変わりますか

設定保存だけで、番号が入っている既存レコードを一括で振り直すものではありません。新旧の番号が混在するため、切り替え日や資料・連携先への影響を確認します。

欠けている番号を更新 で 連番の飛びを詰められますか

参照した標準は、番号項目が空文字または NULL のレコードへ番号を補います。削除で空いた番号を再配分したり、既存の番号をすべて振り直したりする機能ではありません。

同じ接頭辞のまま 1 からやり直せますか

同じモジュール・接頭辞で、記録されている次の値より小さく戻す操作は制限されます。過去の採番状態と既存番号を確認し、必要な変更の目的から対応方法を検討します。

毎年 自動で年度と連番を切り替えられますか

接頭辞へ年度を固定文字として含めることと、自動で年度を更新し連番をリセットすることは別です。標準の基本設定で自動切り替えまでできると考えず、必要なルールを整理します。

番号を変える設定で 顧客と案件の関連も変わりますか

番号の設定は内部 ID や関連先を付け替える操作ではありません。顧客企業と案件の関連は関連項目で管理します。他システムが表示番号を照合キーに使う場合は、別途その影響を確認します。

他システムの顧客コードを そのまま使いたい場合は

自動採番の番号と外部コードのどちらを業務で使うか整理します。外部コードを別のカスタム項目で保持する方法も含め、取り込み・更新・照合のルールを決めます。

第 36 章 ごみ箱と復元

管理設定と保守 | 管理者向け

関連 第 7 章 第 37 章 第 38 章

Vtiger CRM OSS の**ごみ箱（Recycle Bin）**は、対象モジュールの削除済みレコードを確認し、必要なものを復元するための標準機能です。通常の削除と、ごみ箱からの削除では、その後に戻せる範囲が異なります。

ごみ箱の役割と削除の違い

標準の通常削除では、対象レコードを**削除済みの状態**にし、通常の一覧等から外します。ごみ箱は、その削除済みデータを確認する入口です。



図 36-1 対応する標準レコードの概念図です。左から「通常削除」「復元」を表します。完全削除は復元へ進むための手順ではありません。

表 36-1 操作ごとの意味を分ける

操作	主な意味
通常の削除	レコードを削除済みの状態にする。関連先の扱いも変わる場合がある。
復元	残っている削除済みレコードを、元のモジュールで再び使える状態へ戻す。
ごみ箱からの削除	ごみ箱の復元対象から除く操作。通常削除と同じものとして扱わない。
バックアップからの復旧	保存してある別のデータから戻す対応。ごみ箱の復元とは別に設計・管理する。

ごみ箱の復元は、過去の任意の時点へ巻き戻す機能ではありません。削除前の古い入力値を選んで戻したり、変更履歴を一件ずつ取り消したりする操作とは区別しましょう。

削除したデータを探す

探すときは、**対象モジュールと、対象を特定できる情報**をそろえます。会社名だけでなく、顧客番号・案件番号、メールアドレス等も手掛かりになります。

1. **ごみ箱を開く**

メニューの「Recycle Bin」「ごみ箱」等を開きます。見当たらない場合は、標準モジュールの導入・有効状態と、利用権限を管理者へ確認します。

2. **対象モジュールを選ぶ**

顧客企業、顧客担当者、案件等から、探したい情報の種類を選びます。ごみ箱の対象候補は、すべての設定データや全モジュールと同じではありません。

3. **名前・番号等で絞り込む**

一覧の検索欄や検索できる項目を使います。条件が残っていないか、別ページに表示されていないかも確認します。

4. **復元したい対象を見分ける**

表示されている名称、番号、担当者等を照合します。似た名前の別レコードや、重複整理で削除したデータではないかも確認します。

「一覧にない」だけでは、削除されたとは限りません。
通常一覧のフィルター、担当者の変更、共有範囲・権限、表示条件によって見えない場合もあります。通常一覧の条件と、ごみ箱の両方を確認します。

ごみ箱の利用にはモジュール権限等が関係し、復元処理では対象モジュールの削除権限を確認する実装があります。一般ユーザーが全員分の削除データを必ず見られるとは考えず、必要に応じて管理者が確認します。

必要なレコードを復元する

復元するときは、対象を絞り、**復元操作と、その後の利用確認を一組**で進めます。

1. **対象と、復元が必要な理由を確認する**

誤削除なのか、整理のための削除だったのかを確認します。すでに同じ顧客や案件を作り直していないかも見直します。

2. **一件または必要な複数件を選ぶ**

行の復元アイコン、またはチェックボックスで選んだ対象への「Restore」「復元」等を使います。一括操作では、ページ内選択と全件選択の違いを確認します。

3. **確認画面で復元を実行する**

操作名と対象が正しいことを確認します。エラーが出た場合は、重複防止の設定や、対象モジュールの状態・権限等を確認します。

4. **元のモジュールで確認する**

通常一覧や検索で対象を探し、詳細の項目・担当者・番号を確認します。復元成功の表示だけで終わらず、必要な担当者が参照できるかも見ます。

5. **関連情報と次の仕事を確認する**

顧客担当者、案件、見積、問い合わせ、活動、文書等、業務で必要な関連先を確認します。対応を再開する場合は、担当と次の行動をそろえます。

標準の復元は、残っている同じレコードを戻す処理です。**同じ名前の別レコードを新規作成することとは異なります。**作り直し済みの情報がある場合は、どちらを使うかを決めてから、重複の扱いを整理しましょう。

復元では削除状態に加え、更新日時・更新者の記録も変わる実装です。削除前の画面表示や更新記録を、そのまま過去の状態へ戻す処理ではありません。

関連情報も合わせて確認する

CRM の情報は互いにつながっています。顧客企業を削除したときに、**関連レコードの削除状態や、参照項目が変わる処理**もあるため、一件を戻せたことだけで確認を終えないようにします。

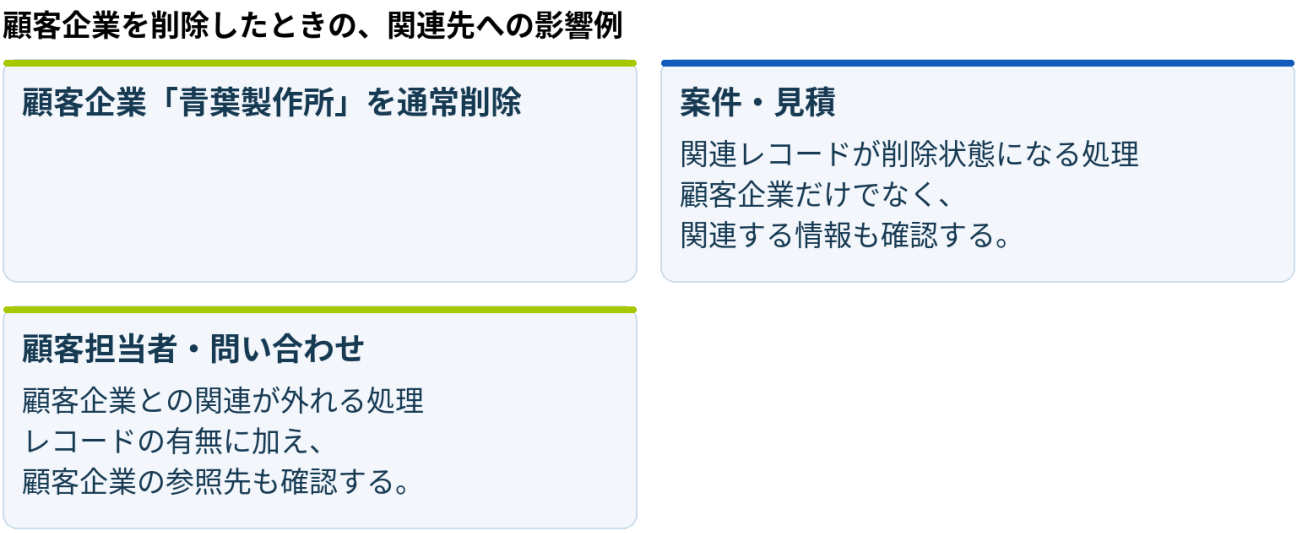


図 36-2 参照した OSS 8.4 系の Accounts の削除処理に基づく例です。すべてのモジュールや削除経路で同じ動きになることを示す図ではありません。

標準には、削除時に記録した関連情報を使って復元する処理があります。ただし、**関連するすべての情報が無条件で元どおりになる、と一律に考えない**ことが大切です。削除後に別の顧客へ付け替えた項目等は、以前の関連へ戻らない場合があります。

表 36-2 復元後に確認したい情報

確認するもの	見るポイント
対象レコード	名称・番号・担当・主要項目が意図したデータか。
関連先・関連一覧	顧客企業と担当者、案件、見積、問い合わせ等の関係が必要な形で残っているか。

確認するもの	見るポイント
予定・タスク・通知	必要な活動があるか、担当・期限・リマインダー等を再確認する。復元で過去の通知がすべて再送されるとは考えない。
文書・添付・リンク	関連一覧に表示され、必要な担当者が資料を開けるか。外部保存先も使う場合は、その状態を確認する。
重複整理後のデータ	統合先の項目や関連先を確認する。削除元の復元を、統合操作全体の取り消しとして扱わない。

取引やサポートが進んでいる顧客を復元する場合は、業務担当者と一緒に、次の連絡や作業へ支障がないかを確認しましょう。

完全削除 ごみ箱を空にする操作

ごみ箱には復元だけでなく、削除済みレコードを復元対象から除く操作があります。**必要なデータを戻す操作とは分けて**扱います。

表 36-3 対象を削除する操作と、ごみ箱全体を空にする操作

操作	対象・確認点
選択したデータを削除	ごみ箱で選んだ削除済みレコードを対象にする。選択件数・モジュール・対象を確認する。
ごみ箱を空にする Empty Recycle Bin	表示中のモジュールだけでなく、全体の削除済みレコードを対象にする標準処理。管理者向けの操作。
操作の権限	表示されるメニューや実行条件は操作ごとに確認する。標準の一括削除メニューは管理者向けで、対象モジュールの削除権限等も関係する。

「ごみ箱を空にする」は、今見ている一覧だけの削除ではありません。
標準の処理は全体の削除済みレコードを対象にします。復元が必要な情報、他の担当者が確認中の情報がないかを整理してから実施します。実行後は、ごみ箱の復元操作では戻せません。

また、CRM でいう完全削除と、すべての関連テーブル・ファイル・外部保存先・バックアップまで含めたデータ消去は、同じ意味ではありません。保存先や拡張も関係するため、**システム全体からの消去が目的なら、対象範囲を別に整理**します。

日々の誤削除対応では、まず必要なものを復元することが先です。ごみ箱を空にする作業は、整理の目的、実施担当、対象を確認する方法を決めて運用しましょう。

見つからないときと日々の運用

ごみ箱で見つからない場合は、すぐに「データがなくなった」と決めず、**表示条件・対象・権限・削除経路**を順に確認します。

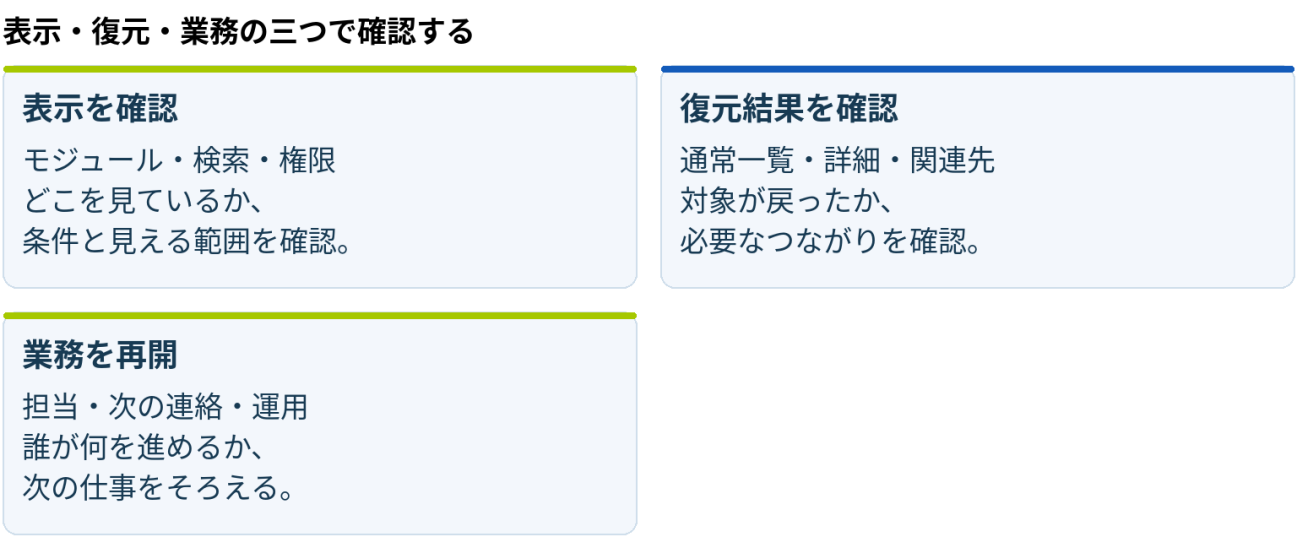


図 36-3 レコードが見えたことだけでなく、必要な人が情報を使い、仕事を再開できるところまで確認します。

表 36-4 状況ごとに見直す場所

状況	確認すること
ごみ箱のメニューがない	標準モジュールの導入・有効状態、ごみ箱へのアクセス権。
対象が一覧にない	選択モジュール、検索条件、ページ、参照できる範囲。通常一覧の条件も見直す。
復元操作ができない	対象モジュールの権限、表示されたエラー、重複防止の設定等。
復元後も見つからない	通常一覧のフィルター、担当・共有、対象の番号。復元結果と関連先を確認する。
すでに完全削除された	ごみ箱復元とは別に、管理者がバックアップ等の有無と、復旧可能な範囲を調べる。
拡張・連携から削除した	その経路が標準の削除処理を使うか、独自の削除を行うか。対象・復元方法を確認する。

ごみ箱をバックアップの代わりにはせず、**削除権限、復元の依頼先、バックアップと復旧方法**を合わせて整理します。大きな整理や一括操作の前には、対象と影響を確認できる進め方を決めておくと、誤操作を減らしやすくなります。

本章では、クラウド版の「30 日間」等の案内を OSS 版の一律の保持期限として扱いません。自動削除・保守処理・追加拡張がある場合は、実際の保持方針を管理者が確認してください。

よくある質問

削除したデータは すべてごみ箱から戻せますか

ごみ箱に残っている対応レコードと、利用権限・処理経路を確認します。設定データや独自拡張の削除等まで、同じ方法で復元できるとは限りません。

一般ユーザーも復元できますか

ごみ箱へのアクセス権と対象モジュールの権限が関係します。参照した復元処理は対象モジュールの削除権限も確認します。利用できない場合は管理者が確認します。

顧客企業を戻せば 関連データもすべて元どおりですか

標準には削除時の記録に基づく関連情報の復元処理がありますが、関連先の変更、別途削除されたデータ、モジュール固有の動作等も関係します。案件・見積・担当者・問い合わせ等を合わせて確認します。

重複統合で削除したレコードの復元は 統合の取り消しですか

削除レコードを戻すことと、統合先へ反映した項目や関連をすべて元に戻すことは別です。統合元・統合先を確認し、どの情報を使うか整理します。

ごみ箱には 30 日間だけ残りますか

クラウド版の案内を OSS 版の固定仕様として当てはめないようにします。導入環境の自動削除、保守処理、追加拡張、管理方針を確認します。長期保持や復旧を、ごみ箱だけに任せないことが大切です。

ごみ箱を空にすると 選んだモジュールだけ消えますか

標準の Empty Recycle Bin は全体の削除済みレコードを対象にします。表示中のモジュールだけの操作として扱わず、必要な復元が済んでいるか確認してから実施します。

ごみ箱から完全削除した後も復元できますか

ごみ箱の復元操作では戻せません。必要な場合は管理者が、バックアップ等の有無と復旧可能な範囲を別に調べます。必ず元どおりに戻せることを保証するものではありません。

第 37 章 モジュール管理

管理設定と保守 | 管理者向け

関連 第 29 章 第 34 章 第 38 章

Vtiger CRM OSS の**モジュール管理（Module Manager）**は、利用するモジュールの状態を確認し、有効・無効の切り替えや、各機能の設定へ進むための標準機能です。対応する追加パッケージの導入・更新の入口もあります。

モジュールとは 業務の情報を扱う機能の単位

モジュールは、顧客企業・案件・問い合わせ等、**まとまりのある情報や機能を扱う単位**です。必要な機能を組み合わせ、関連項目を通じて情報をつなぎます。

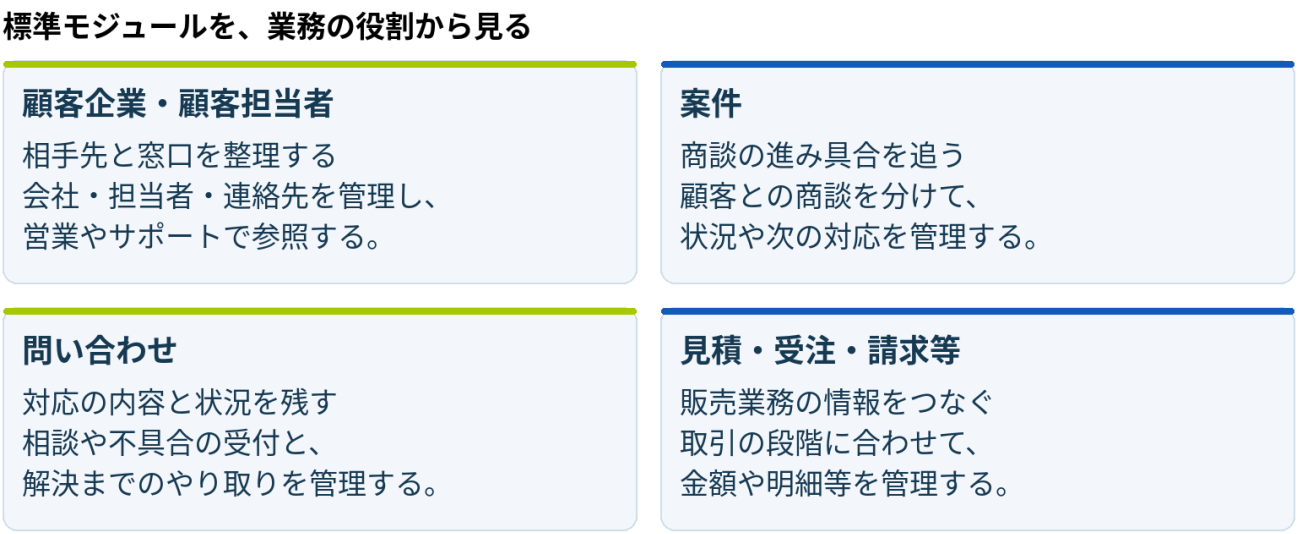


図 37-1 業務上の役割をまとめた概念図です。図の区分が、そのまま管理画面の分類や表示順になることを示すものではありません。

モジュール管理では、導入済みの対象モジュールと状態を確認します。ただし、**CRM 内部のすべての機能が、同じ一覧に並ぶわけではありません。**標準の一覧から除外される内部機能や、別の管理画面で扱うものもあります。

また、標準配布の追加パッケージと、別途導入した拡張は分けて把握します。メニューがあるかだけでなく、「何の業務で使うか」「誰が管理するか」を合わせて整理しましょう。

有効 無効と 権限 画面設定の違い

「見せたくない」「入力を簡単にしたい」「機能そのものを今は使わない」では、使う設定が違います。**何を変えたいのか**から選びましょう。

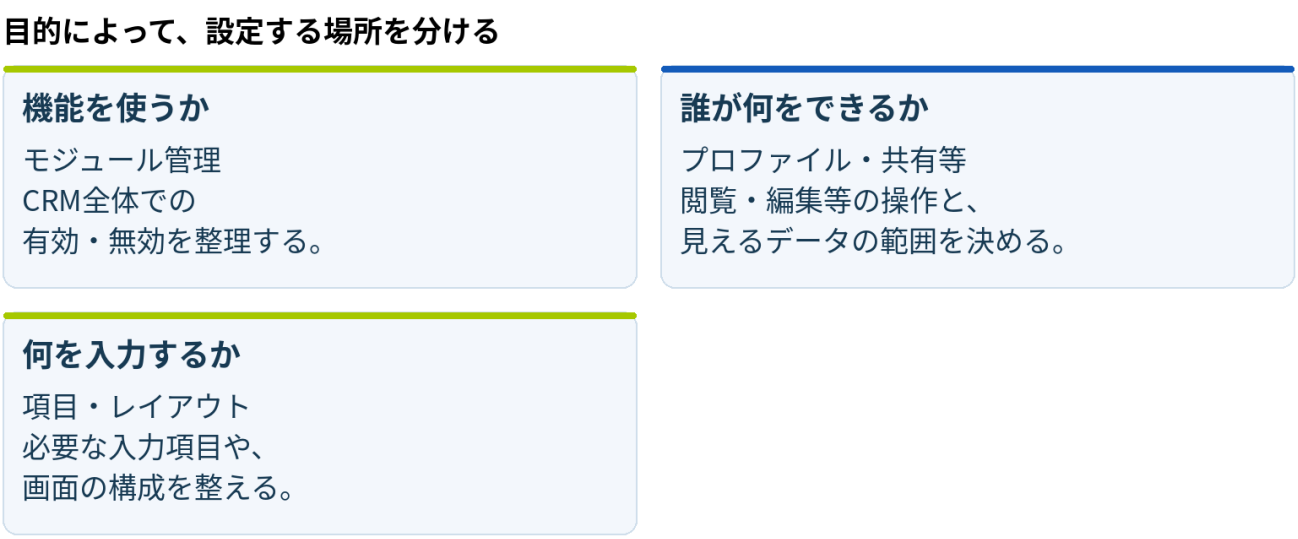


図 37-2 三つの役割を分けた図です。モジュールを有効にすることだけで、すべてのユーザーに同じ権限が付くわけではありません。

表 37-1 目的と設定の対応

やりたいこと	主に確認する設定
会社全体で、今は使わない機能を止める	モジュールの有効・無効。関連する業務や他機能への影響も確認する。
営業担当だけ案件を編集できるようにする	ユーザー・ロール・プロファイル等。必要に応じて共有範囲も確認する。
自分の担当顧客だけを表示する	一覧のフィルターと、実際の共有・閲覧権限。絞り込み表示とアクセス制限は分ける。
入力する項目を減らす・追加する	項目とレイアウト。必須条件・業務に必要な情報も確認する。
メニューの見つけやすさを整える	導入環境のメニュー構成・表示設定等。モジュール全体の無効化が必要かを先に考える。

一部の利用者に見せないために、全体の機能を無効化しないようにします。モジュールの有効状態と、ユーザーごとの権限を組み合わせて設計することが大切です。

利用する機能を 業務から整理する

最初に「使っている・使っていない」だけで判断せず、**現在の業務、関連する情報、今後の利用予定**を確認します。

表 37-2 モジュール整理のために確認すること

確認すること	例
業務での役割	顧客台帳、商談管理、サポート受付、販売管理等、何のための機能か。
使う人・管理する人	営業、サポート、管理部門等。入力担当と参照する人も分ける。
既存データ	過去の案件や見積を、今も参照する必要があるか。
関連する機能	顧客からの関連一覧、見積の明細、レポート、ワークフロー、Web フォーム等で使っていないか。
外部との接続	CSV、API、メール受付、外部フォーム、他システムの処理に関係するか。
利用開始の段階	まず顧客・案件から始め、問い合わせや販売業務は後から広げる等。

たとえば、営業部門が見積を CRM で作っていなくても、管理部門が過去の見積を参照しているかもしれません。画面を開く頻度だけでなく、関連先からの参照や自動処理も含めて確認しましょう。

「今は入力しない」と「機能を無効にする」は別です。
履歴を見る必要があるなら、入力権限や画面の案内を整理する方法もあります。利用を止める目的に合わせて、全体の無効化が適切かを判断します。

機能一覧に「用途・利用部門・管理担当・有効状態・見直し理由」を残しておくと、後から使い始めるときや、担当者が変わるときに役立ちます。

モジュールの状態を確認 変更する

モジュールの切り替えは管理者が行います。標準の画面では、**チェックの操作で状態変更が送信される**ため、確認のつもりで不用意に切り替えないようにします。

1. **モジュール管理の画面を開く**

CRM 設定の「Module Manager」「モジュール管理」「モジュール」等を開きます。画面名や配置は導入環境に合わせて確認します。

2. **対象と現在の状態を確認する**

モジュール名、チェックの状態、表示される設定メニューを見ます。表示名だけで判断しにくい追加機能は、管理担当へ用途を確認します。

3. **変更前の影響と状態を控える**

利用者、既存データ、関連一覧、自動処理・連携等を確認します。変更理由と元の状態、動作を確認する担当を残します。

4. **必要なモジュールだけ切り替える**

チェック等で有効・無効を変更し、結果の表示を確認します。標準の一覧では、最後に全件をまとめて保存する手順ではありません。少数ずつ変更すると影響を追いやすくなります。

5. **通常ユーザーの業務画面でも確認する**

管理者の画面だけでなく、実際に使うユーザーでメニュー・一覧・詳細・関連先を確認します。必要な場合は画面の再読み込みやログインし直した状態でも確認します。

無効化は、通常のデータ削除やアンインストールとは異なります。
標準の切り替えはモジュールの利用状態等を変更する処理です。既存レコードを消す操作としては扱いません。ただし、モジュール独自の有効化・無効化処理や、関連機能への影響も確認します。

再び使う場合は対象を有効にし、必要な権限とデータへのアクセスを確認します。無効化したモジュールがユーザーの初期表示先だった場合、標準には Home へ変更する処理があるため、再有効化後も初期表示先を見直しましょう。

モジュールの無効化と、スケジューラー・ワークフロー・外部連携の停止は同じ設定ではありません。「無効にしたので、関係するすべての自動処理も止まる」とは考えず、各機能の状態を確認します。

各モジュールの設定へ進む

有効な対象モジュールでは、設定メニューから、そのモジュールに関係する管理画面へ進めます。**対応する機能だけが表示される**ため、すべてのモジュールに同じ項目があるとは限りません。

表 37-3 標準の設定リンクの例

設定	整理する内容
項目・レイアウト	自社で入力する情報、項目の配置、必須条件等。
ワークフロー	対応するモジュールの条件と自動処理。
選択肢	分類や状態等の入力候補。項目による対応範囲も確認する。
レコード番号	番号項目を持つモジュールの接頭辞・連番。
Web フォーム	Webforms が導入・有効で、対象に対応する場合の受付フォーム。

たとえば「案件を使えるようにする」ことと、「営業段階の選択肢をそろえる」「入力項目を整える」「通知を設定する」ことは別の作業です。モジュールを有効にした後は、日々の入力と確認に必要な設定を進めます。

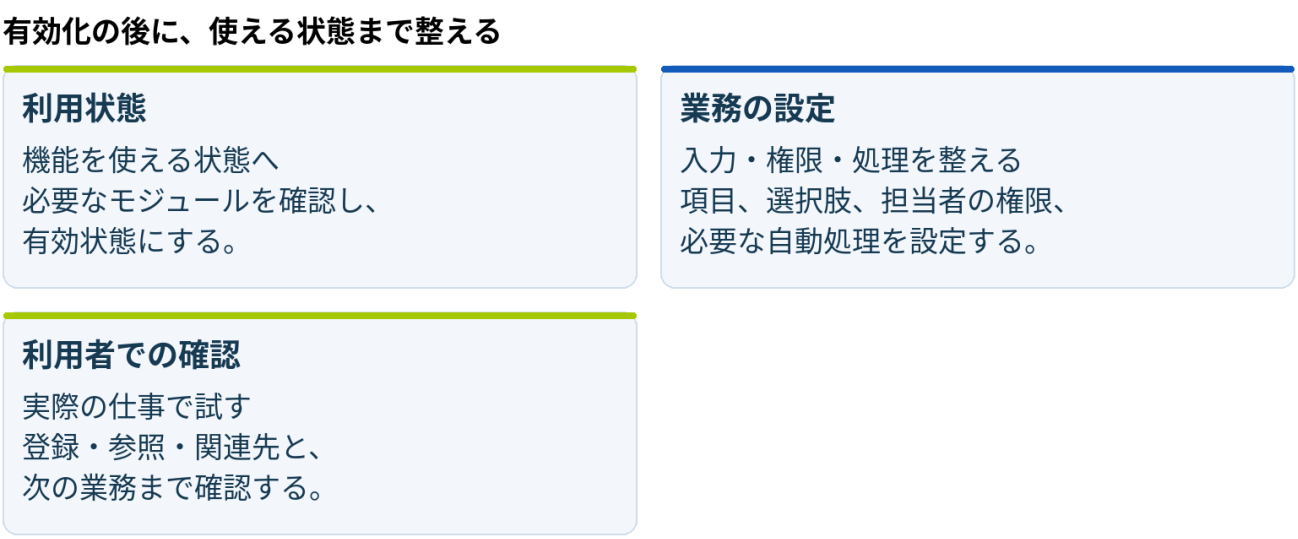


図 37-3 導入・設定の進め方を示した概念図です。有効化だけで、業務に必要な設定がすべて自動で完成することを示すものではありません。

追加 更新 削除は別の操作

モジュールの利用状態を切り替えることと、**プログラムを追加・更新・削除すること**は区別します。

表 37-4 似て見える操作の違い

操作	主な目的と確認点
有効・無効	導入済みモジュールの利用状態を変更する。削除やパッケージ更新ではない。
ZIP からのインポート	対応する形式の追加パッケージを導入する。CSV の業務データ取り込みとは異なる。
モジュールの更新	導入済みの対象に合う更新パッケージを適用する。有効にするだけで最新版へ変わるわけではない。
アンインストール・削除	モジュールや関連する構成を取り除く対応。データ・ファイル・依存関係等を含め、提供元や管理者が方法を確認する。

標準の管理画面には、ZIP インポートや Extension Store 等への入口があります。利用できる導線は導入状態によって異なります。ZIP はモジュール用の対応形式であることを確認し、**任意の ZIP をアップロードすれば機能になる**とは考えないようにします。

1. **追加する目的と、標準機能でできる範囲を確認する**

項目・選択肢・権限・ワークフロー等の設定で対応できるかを先に整理します。

2. **対象パッケージと導入環境を照合する**

機能名、提供元、対象の Vtiger 版、PHP・依存機能、利用条件、既存モジュールとの関係を確認します。

3. **導入・更新の手順と戻し方を用意する**

提供元の手順、テスト環境、バックアップ、適用後の確認方法を整理します。標準画面の互換性表示だけで、すべての拡張や環境との動作を保証するものではありません。

4. **導入後の機能と、既存業務を確認する**

有効状態、必要な初期設定、通常ユーザーの操作と、関連する保存・通知・定期処理等を確認します。

アンインストールは、日々のメニュー整理として行う操作ではありません。標準のモジュール一覧に、すべてを削除できる共通ボタンがある前提では進めず、**モジュールごとの手順と影響範囲**を確認します。

本章では、モジュール削除のための PHP・SQL・ファイル削除手順は扱いません。拡張固有のアンインストール機能やデータ保持の扱いは、その機能の仕様を確認してください。

よくある質問

モジュールを無効にすると 中のデータも削除されますか

標準の有効・無効は利用状態の切り替えで、通常のレコード削除やアンインストールとは異なります。独自拡張の切り替え処理や関連機能への影響は別途確認します。

一部のユーザーだけ使えないようにできますか

プロファイル等による操作権限や共有設定を確認します。モジュール管理の無効化は全体に関わるため、ユーザーごとの制御とは分けて設計します。

有効なのに 一般ユーザーのメニューに見えません

ユーザーの権限、メニュー構成、対象モジュールの設定等を確認します。管理者で見えることだけで、すべてのユーザーが使えるとは判断しません。

すべてのモジュールが 管理画面の一覧に出ますか

標準の一覧には除外される内部機能等があります。表示されないことだけで未導入と判断せず、対象の管理方法と導入状態を確認します。

無効にすれば 自動処理や外部連携もすべて止まりますか

無効化と、ワークフロー・定期ジョブ・外部接続の停止は同一の操作ではありません。連動する処理や拡張の動作を確認し、必要な機能側の設定も整理します。

不要なモジュールは すぐ削除したほうがよいですか

過去のデータ参照、他モジュールの関連、帳票・自動処理・連携で使っている場合があります。まず利用目的を整理し、無効化・権限・表示の調整と、アンインストールを分けて判断します。

標準機能だけで足りない場合は どう進めればよいですか

不足している業務を整理し、標準設定で対応できる範囲と追加が必要な範囲を分けます。追加モジュールを使う場合は、既存情報とのつながり、互換性、運用・更新担当を合わせて確認します。

第 38 章 ユーザー管理と権限管理

管理設定と保守 | 管理者向け

関連 第 10 章 第 23 章 第 37 章

本章では、混同しやすいロール・プロファイル・共有ルールの違いを図解しながら、営業チームの設定例と運用のポイントを紹介します。

最初に押さえたいこと
「レコードが見える範囲」と「そのレコードに対してできる操作」は、別々に設定します。共有範囲を広げても、プロファイルで許可していない操作が自動的に使えるようになるわけではありません。

まずは 5 つの基本要素を知る

Vtiger CRM OSS の権限は、ひとつの設定だけで決まるものではありません。次の 5 つを組み合わせて、業務に合った利用範囲をつくります。

ユーザー Users

誰が使うか。ログインする一人ひとりのアカウントです。氏名、メールアドレス、ロール、利用状態などを管理します。

ロール Roles

組織のどこに位置するか。営業責任者、営業担当者などの階層です。上位・下位の関係が、レコードへのアクセスに関わります。

プロファイル Profiles

何の操作ができるか。モジュールの利用、閲覧・作成／編集・削除、項目やツールの利用権限を定義します。

共有ルール Sharing Rules

どのレコードを扱えるか。モジュールごとの公開範囲と、特定のロールやグループへの追加共有を設定します。

グループ Groups

誰と一緒に扱うか。ユーザーやロールなどを束ねる単位です。「営業支援チーム」「問い合わせ受付」など、共同担当や共有先のまとまりに利用できます。

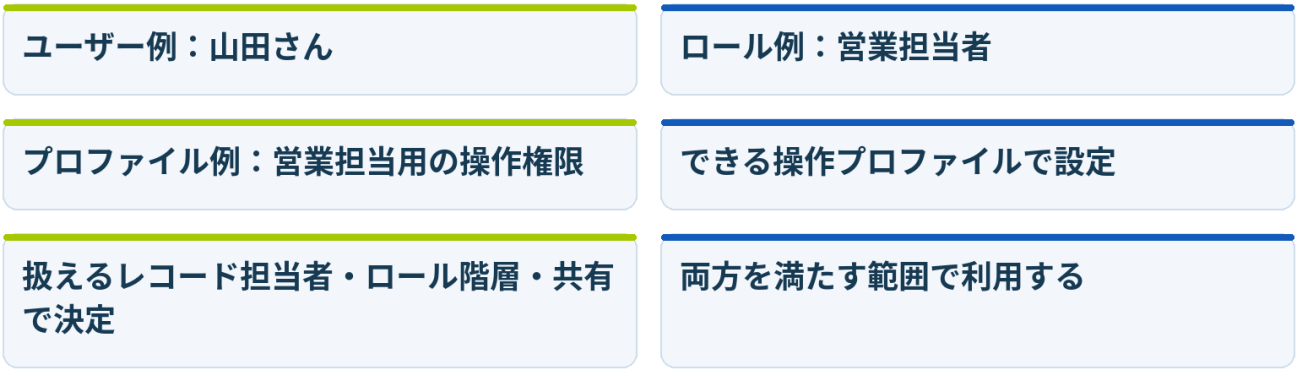


図 38-1 ロールにプロファイルを関連付ける基本構成と、操作権限・レコード範囲の関係。「×」は組み合わせの意味で、内部の処理順序や厳密な計算式を表すものではありません。管理者や全体権限などは別途考慮します。

ユーザー管理は 利用者を登録するところから

ユーザーは、CRM にログインして仕事をする人のアカウントです。通常は管理者が**設定 → ユーザー管理 → ユーザー（Users）**から追加・編集します。

表 38-1 ユーザー登録で確認する主な情報

設定項目	確認すること
ログイン情報	重複しないユーザー名とパスワードを設定する。メールアドレスとユーザー名は、画面上の項目を区別して確認する。
氏名・メール	担当者として識別できる名前と、業務で使用するメールアドレスを登録する。
ロール	その人に必要なレコード範囲と操作権限につながるロールを選ぶ。
管理者の指定	システム設定を担う人に限定する。一般の営業担当者は通常ユーザーとして運用する。
利用状態・個人設定	有効／無効の状態に加え、言語・タイムゾーン・日付表示などを確認する。

管理者 と 営業責任者 は別のもの

管理者（Admin）はシステム全体を管理するための区分です。一方、「営業責任者」はロール階層上の役割です。部下の案件を見せるためだけに管理者へ変更すると、業務上必要な範囲を超えて権限が広がります。まずロールとプロファイルで対応できるかを検討しましょう。

運用のコツ
アカウントは一人にひとつ。共通 ID を複数人で使うと、担当者の区別や利用停止時の管理が難しくなります。

ロールは階層 プロファイルは操作内容

ロール 誰のレコードまで扱うかに関わる

ロールは組織の階層を表します。モジュールの共有設定が**非公開（Private）**の場合、一般ユーザーは基本的に自分に割り当てられたレコードと、下位ロールのユーザーに割り当てられたレコードにアクセスします。実際に使える操作は、プロファイルの許可にも従います。

同じ「営業担当者」ロールを山田さんと佐藤さんに設定しても、それだけで互いのレコードが共有されるわけではありません。横の共有には、公開設定やカスタム共有ルールなどを組み合わせます。

プロファイル 閲覧 編集 削除などを決める

プロファイルは、業務に必要な操作をまとめた設定です。たとえば「営業担当用」では顧客企業と案件を利用できるようにし、削除やエクスポートは必要性を確認して許可します。

設定の単位	主な内容	設定例
モジュール	顧客企業・案件などの利用可否と、閲覧・作成／編集・削除	案件は利用できるが、削除は許可しない
項目	非表示・読み取り専用・書き込み可能	社内管理用の項目は読み取り専用にする
ツール	そのモジュールが提供するインポート・エクスポートなど	一覧の閲覧は許可し、エクスポートは許可しない

必須項目やシステム管理項目など、制限を変更できない項目があります。また、モジュールごとに提供される操作・ツールは異なります。プロファイルで許可を付けても、未提供の機能は追加されません。

「すべて閲覧」「すべて編集」に注意
View All／Edit All などの全体権限は、細かな制限に影響します。レコードを限定したいときは、管理者指定、全体権限、ロールに関連するすべてのプロファイルを確認しましょう。

共有ルールで レコードの公開範囲を決める

共有ルールは、顧客企業・案件などのモジュールごとに設定します。「顧客企業は社内で閲覧できる」「案件は担当者と上司を基本にする」といった、情報の性質に合わせた運用を検討できます。

表 38-3 組織全体の共有設定の基本

設定	他ユーザーのレコードへの基本アクセス	利用を考える場面
非公開 Private	自分と下位ロールを基本に制限。グループや追加共有も影響する	担当者ごとに案件を分けたい

設定	他ユーザーのレコードへの基本アクセス	利用を考える場面
公開：閲覧のみ Public: Read Only	閲覧を許可する	顧客情報を参考情報として共有したい
公開：閲覧・作成／編集 Public: Read, Create/Edit	閲覧・編集を許可する。削除は公開しない	複数人で情報を更新したい
公開：閲覧・作成／編集・削除 Public: Read, Create/Edit, Delete	閲覧・編集・削除を許可する	全員で広く管理する必要がある

上表は共有範囲の説明です。どの設定でもプロファイルの制限が適用されます。所有者や上位ロールへのアクセスは別途考慮します。また、共有設定を変更できるモジュールは画面で確認してください。

カスタム共有ルール 必要な相手に追加で共有する

全員への公開では広すぎる場合は、ロールやグループを対象に追加共有を設定します。たとえば案件を非公開にしたまま、営業担当者の案件を「営業支援グループ」へ閲覧共有する、といった考え方です。

ここで重要なのは、**共有ルールはアクセスを追加するために使う**ことです。広く公開した設定の上に「この人だけ見せない」というルールを重ねる発想では、意図どおりに制限できません。必要な制限を基本設定でつくり、必要な相手へ共有を足していきます。

グループ 部署をまたぐ共同担当にも使える

グループにはユーザー、ロール、ロールと配下、ほかのグループなどを組み合わせられます。ロール階層を変えずに、営業とサポートの一部メンバーで共通のレコードを扱いたいときにも役立ちます。

グループを作るだけで、全員の個人担当レコードが共有されるわけではありません。対応するモジュールでレコードの担当先をグループにするか、グループを対象とした共有ルールを設定します。操作権限は各ユーザーのプロファイルに従います。

営業チームに当てはめてみる

営業責任者 1 名と営業担当者 2 名で、案件を管理する例を見てみましょう。ここでは、全員が通常ユーザーで、案件の閲覧・作成／編集は許可し、削除は許可しないプロファイルを使います。

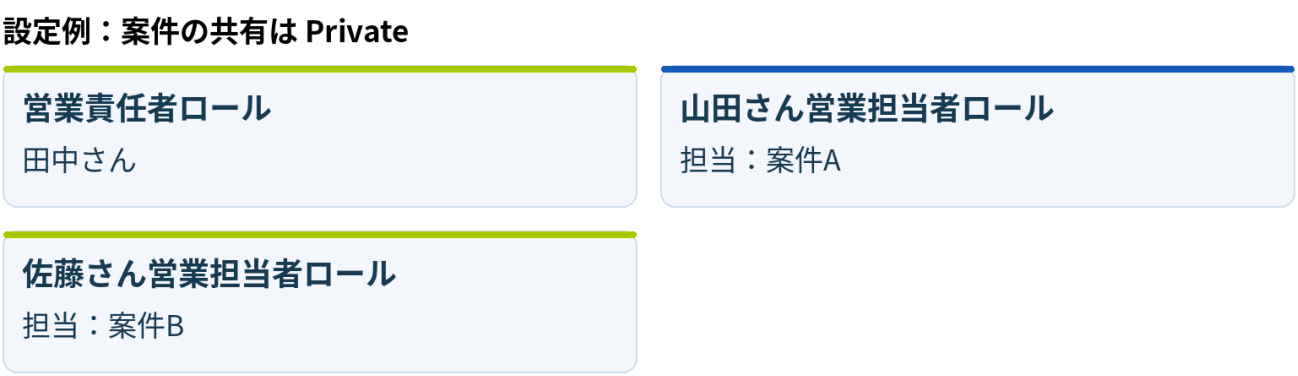


図 38-2 田中さんの下に「営業担当者」ロールを置き、その同じロールを山田さん・佐藤さんに割り当てた構成です。

表 38-4 この条件での、閲覧・編集の基本イメージ

ユーザー	案件 A 山田さん担当	案件 B 佐藤さん担当	案件の削除
田中さん 営業責任者	閲覧・編集できる	閲覧・編集できる	できない
山田さん 営業担当者	閲覧・編集できる	アクセスできない	できない
佐藤さん 営業担当者	アクセスできない	閲覧・編集できる	できない

表の前提：個人担当の案件、追加共有なし、グループ経由の共有なし、View All／Edit All などの全体権限なし。関連する顧客企業からのアクセスなど、モジュール間の共有の影響もないものとします。実際の設定では関連レコードも含めて確認します。

上司になっても、禁止された操作はできません。
田中さんは部下の案件を参照できますが、プロファイルで削除を許可していないため、この例では削除できません。階層と操作権限を分けて考えると、設定が理解しやすくなります。

設定は 業務の整理から順に進める

設定画面を開く前に、対象モジュールごとの「誰の情報を見るか」「どの操作を使うか」を決めておくと、迷いが減ります。次の順序がおすすめです。

1. **利用範囲を表にする**

営業担当者・営業責任者・営業支援などの役割ごとに、利用するモジュール、閲覧範囲、編集・削除・出力の要否を整理します。

2. **プロファイルを作成する**

設定の「Profiles」で、必要な操作・項目・ツールを設定します。職種が同じ人は共通のプロファイルにすると、見直しやすくなります。

3. **ロール階層とユーザーを設定する**

「Roles」で上位・下位の関係をつくり、プロファイルを関連付けます。「Users」で各利用者へロールを割り当てます。

4. **グループと共有ルールを設定する**

共同担当が必要なら「Groups」を作成し、「Sharing Rules」でモジュールの公開範囲と追加共有を設定します。画面に再計算（Recalculate）等の反映操作がある場合は実行し、完了を確認します。

5. **通常ユーザーで確認する**

担当者本人・上司・同僚のテスト用アカウントで、それぞれ見えるレコードと操作を確認します。管理者だけで確認を終えないことが大切です。

ロールに権限を直接設定する方式もあります。本章では、同じ操作権限を複数の役割で再利用しやすい「既存プロファイルの関連付け」を基本として説明しています。

異動 退職と 設定後の見直し

異動では ロールとグループを両方確認する

営業部からサポート部へ異動した場合、ロールを変更するだけでなく、所属グループと追加共有の対象も見直します。以前の業務で付けたアクセスが残っていないか、確認しましょう。

退職では 利用停止とレコードの引き継ぎを分けて考える

ユーザーの無効化と、担当レコードの移管は別の確認事項です。OSS 8.4 にはユーザーを Inactive にする処理と、ユーザー削除時に移管先を指定する処理があります。画面の操作に合わせて、利用状態と引き継ぎ先を確認します。

運用上は、顧客企業・案件・問い合わせ・活動などの担当情報に加え、そのユーザーを参照する通知先やワークフローも確認しておくと、引き継ぎ漏れを減らせます。完全削除を行う場合は、必要な履歴の保存と移管結果を先に確認しましょう。

設定後に確認したいこと

- 担当者本人・上司・同僚で、レコードの見え方が想定どおりか。
- 一覧だけでなく、詳細・編集・関連一覧でも想定どおりに扱えるか。
- 非表示・読み取り専用にした項目が、必要な画面で意図どおりになっているか。
- 削除やエクスポートなど、許可していない操作が使えないか。
- 顧客企業と案件など、関連するモジュールの担当者や共有設定がアクセスに影響していないか。
- 管理者指定、全体権限、複数のプロファイル・グループから権限が広がっていないか。

「見えてはいけないものが見えない」だけでなく、「仕事に必要な情報が使える」ことまで確認して、設定を完了させます。

よくある質問

同じロールなのに 同僚の案件が見えないのはなぜですか

共有設定が Private なら、同じロールというだけでは個人担当のレコードは共有されません。チームで閲覧する必要があれば、公開範囲やカスタム共有ルール、グループ担当を検討します。

案件を閲覧できるのに 編集できないのはなぜですか

共有が閲覧のみになっている、プロファイルに編集権限がない、対象項目が読み取り専用になっている、といった理由が考えられます。レコード範囲・操作・項目の順で確認します。

上司のロールなら 削除もできるようになりますか

ロールが上位でも、プロファイルで削除が許可されていなければ削除できません。管理者や全体権限などの条件も含め、通常ユーザーで実際の動作を確認してください。

グループに入れれば メンバー全員の案件を見られますか

グループに入るだけでは、そのメンバーが個人で担当するすべての案件が共有されるわけではありません。レコードをグループ担当にするか、共有ルールの対象に設定する必要があります。

顧客企業と案件は 同じ公開範囲にする必要がありますか

共有設定はモジュール単位で考えられます。ただし、顧客企業との関連や従属モジュールへの共有が影響する場合があるため、設定後は顧客企業と関連案件の両方でアクセスを確認します。

用語と英語表示

日本語の表示は導入環境で異なる場合があります。英語名と、項目や操作の役割を合わせて確認してください。

日本語	英語表示の例	意味
顧客企業	Organizations または Accounts	会社単位の情報
顧客担当者	Contacts	会社の窓口となる人
リード	Leads	見込み客の情報
案件	Opportunities または Potentials	個別の商談
担当者	Assigned To	自社のユーザーやグループへの割当先
問い合わせ	Tickets または HelpDesk	受付から解決までの対応記録
FAQ	FAQ	よくある質問と回答
商品	Products	販売する製品等
サービス	Services	作業や役務等
納入商品	Assets	顧客へ納入した機器等
価格表	Price Books	品目の販売価格のまとまり
見積	Quotes	提案する明細と金額
受注	Sales Orders	受けた注文の記録
発注	Purchase Orders	仕入先へ出す注文
請求	Invoices	請求内容の記録
文書	Documents	ファイルや外部リンク等の資料
プロファイル	Profiles	操作や項目への権限の設定
ロール	Roles	ユーザーの役割と階層
共有ルール	Sharing Rules	レコード共有の設定
ワークフロー	Workflows	条件に応じた定型処理
スケジューラー	Scheduler	定期実行する処理の管理
cron	cron	サーバー側で定期的に起動する仕組み

日本語	英語表示の例	意味
レコード	Record	会社や案件等の 1 件の情報
モジュール	Module	顧客企業や案件等の機能の単位

章別の参照元

各章の元になった解説記事です。章名から参照元を開けます。公開後に表示・仕様が変更されている場合は、導入している環境と合わせて確認してください。

第 1 章 Vtiger CRM の成り立ちと全体像

第 2 章 リード 顧客企業 顧客担当者 案件の違い

第 3 章 顧客企業管理

第 4 章 顧客担当者管理

第 5 章 リード管理と顧客化

第 6 章 検索 一覧 フィルター

第 7 章 重複データの確認と統合

第 8 章 案件管理

第 9 章 予定 活動 タスク

第 10 章 カレンダーと共有設定

第 11 章 メール機能の基本

第 12 章 メールテンプレート

第 13 章 キャンペーン管理

第 14 章 商品とサービス

第 15 章 価格表

第 16 章 見積管理

第 17 章 見積 受注 請求のつながり

第 18 章 仕入先と発注管理

第 19 章 税 値引き 通貨

第 20 章 問い合わせ管理

第 21 章 FAQ 管理

第 22 章 文書管理

第 23 章 コメントと更新履歴

第 24 章 サービス契約管理

第 25 章 納入商品管理

第 26 章 レポート

第 27 章 ダッシュボード

第 28 章 インポートとエクスポート

第 29 章 カスタム項目と画面レイアウト

第 30 章 選択肢と依存関係

第 31 章 標準ワークフロー

第 32 章 Web フォーム

第 33 章 メールコンバーター

第 34 章 スケジューラーと cron

第 35 章 レコード番号

第 36 章 ごみ箱と復元

第 37 章 モジュール管理

第 38 章 ユーザー管理と権限管理

確認範囲

標準機能の説明は、各参照記事が示す OSS 8.4.0 の公開コードと公式の機能概念を基本としています。公式ヘルプのクラウド版固有の機能は、OSS 版の標準機能と区別して確認します。各章の図は、元の記事の説明を文書向けに組み直した概念図です。

Vtiger 公式 OSS 版の紹介

Vtiger 公式 開発の歩み

vtplus 標準機能の入門ガイド

運用に関する相談

操作や表示の不明点は、まず社内の管理者へ確認してください。vtplus の導入・運用支援を利用している場合は、契約した支援範囲に沿ってアイプランナーへ相談できます。業務支援アプリ、個別開発、インフラ支援、更新作業は標準機能の利用と区分して確認します。

アイプランナー vtplus ご相談窓口