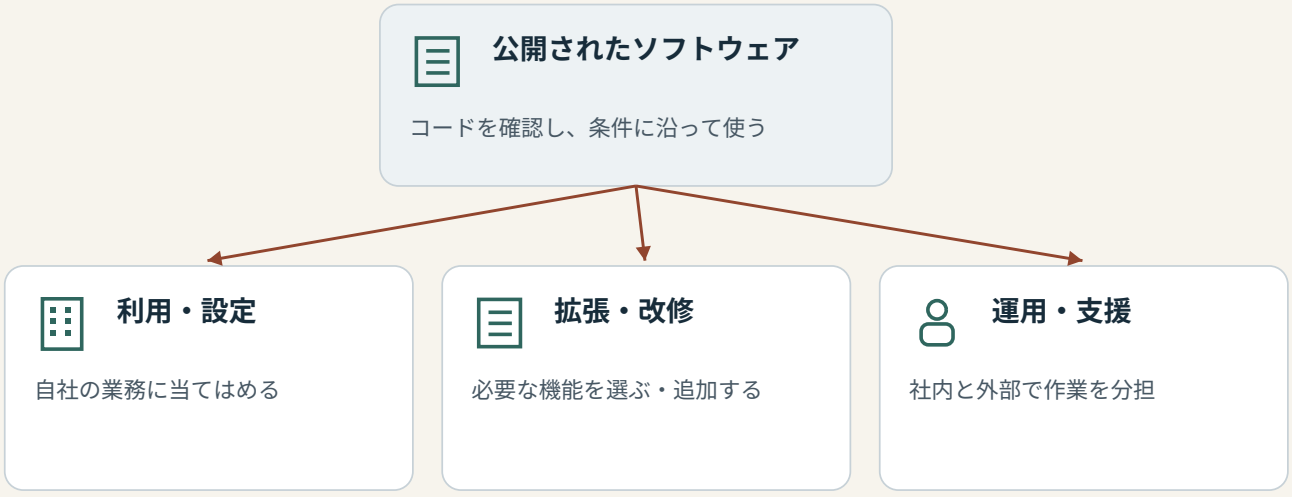
OPEN SOURCE / SMALL BUSINESS

中小企業のための オープンソース 実践ガイド

入門から、業務での活用・保守・改善まで

身近な仕事で使い、確かめながら広げる。
「入門」3記事と「業務活用」9記事を、一冊に。



全12章 / 図解 / 記入用ワークシート

2026年11月19日 編集版
株式会社アイプランナー

はじめに

OSSを知り、仕事で試し、使い続けるために

Webサイトの記事を更新する。顧客への約束を引き継ぐ。案件資料を共有する。展示会で出会った相手へ案内を届ける。こうした身近な仕事にも、オープンソースソフトウェア（OSS）の選択肢があります。

本書は、過去に制作した「中小企業のためのオープンソース入門」全3回と、「中小企業のためのオープンソース活用」全9回を一冊に再編集したものです。最初に仕組みと費用を理解し、その後、業務の中で使う方法、保守・引き継ぎ、外部連携、AIを使う改修へ進みます。

OSSの利用を、すべての作業を社内で行うことと同じに考える必要はありません。業務上の判断は自社で行い、技術作業は必要に応じて専門家と分担できます。ライセンス費だけでなく、移行や保守、社内で続ける作業まで見渡し、自社に合う仕組みを選ぶためのガイドとしてお使いください。

本書の構成

読みたいこと	参照先
OSSの意味・費用・導入判断	第1部 入門（第1〜3章）
国内の不安・保守・データの引き継ぎ	第2部 業務ガイド（第4〜7章）
海外事例・小さな試用	第8〜9章
ファイル共有・配信と営業・AI改修	第10〜12章
自社の条件を書き出す	巻末の記入用ワークシート

掲載範囲と読み方

各記事の実務解説・記録例・比較表を収録し、Web用の目次・次回予告・重複する相談案内を整理しました。図解は情報の関係や運用を説明するためのもので、製品の実画面や、すべての機能の標準搭載・自動連携を示すものではありません。

VtigerCRMはOSS版8.4を対象とします。Nextcloud・Mautic・追加アプリは、本文に示した資料・構成に基づく説明です。更新後の機能、契約条件、対応範囲は導入時に確認してください。海外事例と調査の数字は出典の公表内容であり、自社で同じ成果が出ることを示すものではありません。

編集日：2026年11月19日。元記事の出典・バージョンの前提を保持しています。復元時間や2週間の試行、参加人数、判定基準は検討例です。必要な費用やデータの扱いを、自社の条件に置き換えてください。

目次

第1部 入門：OSSを理解し、導入を検討する 4

01 オープンソースの仕組みと費用 4

02 導入前に確認したい5項目 7

03 VtigerCRMを業務と運用で見極める 10

第2部 業務ガイド：仕事で使い続ける 13

04 身近な仕事からOSSを活用する 13

05 日本で感じる不安を確認項目に変える 16

06 保守の担当と復元の目標を決める 20

07 データを引き継げるCRMを選ぶ 23

08 海外の公開事例から学ぶ 26

09 5人・2週間でCRMを試す 29

10 VtigerCRMとNextcloudで資料を共有 33

11 MauticとVtigerCRMで展示会をフォロー 36

12 AIを活用してOSSを改修・改善する 40

記入用ワークシート 44

収録範囲と参照情報 52

公式資料・公表事例の参照先 53

章名・ページ番号のクリック、またはPDFのしおりから移動できます。

第1部 入門：OSSを理解し、導入を検討する

CHAPTER 01

オープンソースの仕組みと費用

- 公開されるコードと、業務データを区別する
- 設置・改修・保守の選択肢を知る
- 導入から運用までの費用を積み上げる

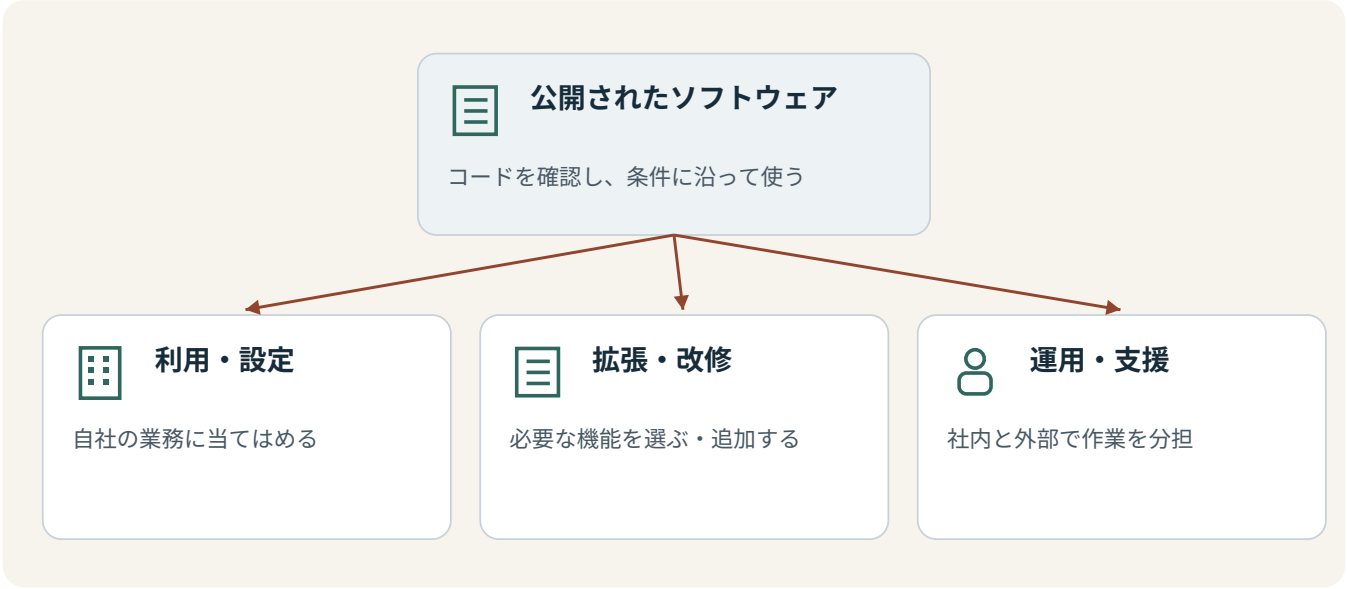


図1 OSSで選べること。具体的な利用条件は各ライセンスで確認する

CRMの候補に「オープンソース版」と書いてある。ライセンス料は抑えられそうだけれど、顧客データはどこに置くのか。設定を変えたいときや、担当者が辞めたときは誰に頼めるのか。ここが分からないままでは、社内で導入を説明するのも難しくなります。

身近なWordPressから、オープンソースで認められることと、企業が費用をかけるところを整理します。後半では、国内外の取り組みを手がかりに、VtigerCRM OSSを選ぶときの見方を紹介します。

オープンソース（OSS）とは？ 利用・改変・再配布を認めるソフトウェア

OSSは「Open Source Software」の略です。ソフトウェアを動かすための記述であるソースコードを入手でき、ライセンスの条件に沿って利用し、改変し、元のソフトウェアや改変版を再配布できます。配布時に著作権表示やライセンス文書の同梱が必要になるなど、具体的な条件は採用するライセンスで確認します。

WordPressで考えると、公開される範囲が分かりやすい

たとえばWordPress本体は、GPL v2以降のライセンスで提供されています。会社はWordPressを使って自社サイトを作り、サーバーを選び、運用を制作会社に依頼できます。公開する記事と、管理画面に保存された下書きやユーザー情報の閲覧範囲は、サイトの設定や権限で管理します。

CRMも同じです。公開されるのはソフトウェアのコードで、顧客名簿や商談履歴は運用環境で管理するデータです。導入時には、データの保管先、閲覧権限、外部サービスと連携する場合のデータ送信先を確認します。

中小企業がOSSを使うメリットは、運用と改修の選択肢が増えること

たとえば、既存の会計システムに合わせてCRMの入力項目を変えたい場合、まず標準設定を確認し、必要に応じて拡張機能や個別開発を検討できます。次の3点を、自社の要件に当てはめてみてください。

企業が選べることと、導入前に確かめたいこと

選べること	会社での使い方	確かめたいこと
システムの設置先	セルフホストできる製品なら、自社サーバーや契約したクラウドに設置する。	稼働に必要な環境、データの保管場所、バックアップの取得先。
業務に合わせた調整	標準設定で項目を整え、必要な機能は拡張アプリや個別開発で補う。	追加機能のライセンス・費用、更新時の互換性、改修の記録を残せるか。
保守を担う人	社内担当で運用する方法と、設定や保守を外部に委託する方法を検討する。	データ・添付ファイル・設定・手順書を引き継げるか。追加機能の保守を誰が担当するか。

保守会社を変更する可能性があるなら、契約前に「顧客・案件のデータを取り出せるか」「設定や追加機能を次の担当に引き継げるか」を確認します。次の担当者が復元や更新をできるところまで確かめると、運用を続けるために必要な準備が見えてきます。

OSSにかかる費用は、導入から運用までを合計して考える

たとえばVtigerCRM OSS 8.4の標準本体に、ユーザー単位のライセンス料はかかりません。営業のほかに事務やサポートも使う場合、利用者が増えるたびに標準本体のID料金を加算する必要がないため、費用の比較条件が変わります。予算には、次の作業も入れておきます。

- **導入時。**サーバーの準備、項目・権限の設定、Excelなどからのデータ移行、操作説明。
- **稼働後。**サーバー費、バックアップと復元テスト、更新や障害への対応、社内からの問い合わせ対応。
- **業務が変わったとき。**拡張アプリや個別開発、外部サービスとの連携、運用担当の引き継ぎ。

社内でかかる時間も費用に入れる
たとえば、更新の確認、バックアップの点検、問い合わせ対応に月5時間かかると仮定します。1時間あたりの社内工数を4,000円で換算すると、月2万円、年24万円です。自社で確保できる作業時間と社内の時間単価を当てはめてください。外部に委託する場合も、社内に残る作業の時間を見積もります。

商用クラウドと比べるときも、使う人数、必要な機能、移行するデータ、比較期間をそろえます。そのうえで、初期費用・月々の支払い・社内工数を足した総所有コスト（TCO）を確認します。

欧米の取り組みから学べる、OSSを仕事で使う視点

英国政府のデジタルサービス基準では、技術選定時に総所有コストを把握し、将来の選択肢を残すことを求めています。また、新しく作ったコードは、公開できない事情がある部分を除き、他のチームも再利用できるように公開する方針です。欧州委員会も、公共機関でのソフトウェアの再利用と、異なるシステム同士での連携を進めています。米国では、連邦政府のウェブサイトで使える共通部品を、U.S. Web Design Systemとしてオープンソースで提供しています。

日本でもデジタル庁が、官公庁の情報システム調達におけるOSS活用を検討しています。一方、IPAの2025年度ソフトウェア動向調査では、回答企業362社のうち、全社または部署単位でOSSポリシーを整備していた割合は36.7%でした。調査では人材不足やセキュリティも課題に挙がっています。

この考え方を中小企業のCRM選びに当てはめるなら、最初の打ち合わせで「必要な機能を既存のソフトウェアでどこまで賄えるか」「数年後に保守先を変えても業務を続けられるか」を聞いてみてください。導入費用とあわせて、使い続けるための条件を比較できます。

CHAPTER 02

導入前に確認したい5項目

- 配布元と更新の確認先を記録する
- 権限と復元を実際の操作で確かめる
- 困ったときの担当と契約範囲を決める



図2 会社で使う前に確認する5項目

オープンソースのCRMを候補に挙げると、「顧客情報が漏れたらどうするのか」「脆弱性が見つかったら、誰が更新するのか」と聞かれることがあります。稟議で答えたいのは、採用する製品の状態と、導入後に誰が何をするかです。

VtigerCRM OSS 8.4を例に、配布元と更新、ライセンス、権限、復元、障害時の対応を確認します。自社と保守会社のどちらが何を担うか、導入前に書き出せるチェック表も用意しました。

OSSの安全性は、製品の更新状況と自社の運用で考える
ソースコードが公開されていると、外部の開発者もコードを調べ、問題を報告できます。その報告を誰が受け付け、修正版をいつ提供するかは、プロジェクトごとに異なります。自社で運用する際は、修正版が出たあと、利用中の環境に適用できる体制も確認します。
たとえばCRM本体が更新されていても、使い続けている拡張機能やPHPのバージョンによって、必要な対応は変わります。候補製品ごとに「何を使っているか」「どこで更新情報を受け取るか」「誰が反映するか」を確認すると、導入前に準備すべきことが見えてきます。
英国政府 Service Manual｜ソフトウェアの依存関係を管理する／IPA｜中小企業の情報セキュリティ対策ガイドライン

企業がOSSを導入する前に確認したい5項目
1. 配布元と更新状況を確認する
本体は、プロジェクトの公式サイトが案内する配布元から取得します。VtigerCRMなら、プロジェクトの配布ページで対象バージョンのファイルを確認します。取得元、バージョン、適用日を控え、VtigerCRM本体に加えて、OS、PHP、データベース、拡張機能のサポート期限や更新情報の確認先も記録します。

更新を担当する人は、リリース情報やJVNなどを確認し、自社の構成への影響を調べます。更新が必要な場合は検証環境で主要業務を試し、本番への反映日時と、問題が出たときに戻す手順を決めます。
SourceForge｜VtigerCRMの配布ページ／JVN｜脆弱性対策情報

2. ライセンスと拡張機能の保守条件を確認する

本体と追加する拡張機能について、ライセンス、配布元、更新の入手先を記録します。社内利用、改変、改変版の外部提供など、予定する使い方に応じてライセンスの条件を確認します。
たとえば見積書の出力を拡張する場合、VtigerCRMの対象バージョンに対応しているか、更新で出力が崩れたら誰が調査するか、保守契約の終了後も利用・更新できるかを確認します。自社の業務に欠かせない拡張ほど、仕様と入手先を引き継げるようにしておきます。
Open Source Initiative｜オープンソースの定義

3. アクセス権限を、利用者のアカウントで試す

営業担当者、マネージャー、サポート担当者、管理者ごとに、顧客情報や商談、問い合わせを「どこまで閲覧・更新・出力できるか」決めます。管理者の画面で設定を確認したら、一般ユーザーのテストアカウントに切り替え、業務に必要な情報が見えることと、権限外の情報を閲覧・出力できないことを確認します。
たとえば、サポート担当者には担当顧客の問い合わせ履歴を共有し、案件の金額や顧客一覧のCSV出力は業務上必要な役割に絞ります。人事異動・退職・委託終了時に、誰がアクセスを停止するかも決めておきます。
関連記事｜VtigerCRM OSSのセキュリティ対策10項目

4. バックアップから、業務を再開できるか確かめる

バックアップの対象には、データベース、添付ファイル、設定を含めます。利用中のバージョンや拡張機能など、復元に必要な情報も記録します。バックアップは本番サーバーとは別の場所に保管し、本番側の認証情報だけで削除できないコピーを確保します。
検証環境に戻して、ログイン、顧客と商談の関連、見積書の添付などを確認します。本番データを使う場合は、検証環境へのアクセスを制限し、復元した環境からメールや外部連携が動かないようにしてから試します。最後に、どの時点のデータまで戻せたかと、業務再開までにかかった時間を記録します。
米国CISA｜バックアップの保管・検証に関するガイド（PDF）／関連記事｜VtigerCRM 8.4のバックアップと復元

5. 障害・脆弱性対応の担当と連絡先を決める

「朝からCRMに入れない」「利用中の拡張機能に重大な脆弱性が公表された」場面を想定します。誰が最初に受け付け、影響を調べ、一時的な利用停止や復旧の判断をするかを決めます。主担当が休みのときに備え、代理担当と連絡先も記録します。
外部に保守を依頼する場合は、対応時間、本体・拡張・サーバーのうち契約で扱う範囲、更新・復元の作業費を確認します。会社側では、業務停止を許容できる時間と、停止や再開を承認する人を決めておくと、連絡を受けたあとに判断しやすくなります。
IPA｜中小企業の情報セキュリティ対策ガイドライン・付録

5項目ごとに、担当と確認結果を記録する

次の表は、社内にシステム担当がいて、一部の保守を外部に依頼する会社の記入例です。導入前に、自社の担当名、確認日、結果、未確認の項目をいつ確かめるかを書き込みます。

VtigerCRM OSSを想定した確認表の記入例

確認項目	担当の例	確認結果として残すもの
配布元と更新状況	システム担当・保守会社	導入バージョン、配布元、更新の確認先と適用手順。
ライセンスと拡張機能	導入担当・保守会社	追加機能の一覧、ライセンス、対応バージョン、保守の範囲。
アクセス権限	業務責任者・CRM管理者	役割別の権限表と、テストアカウントでの閲覧・編集・出力結果。
バックアップと復元	サーバー管理者・業務担当	復元した時点、所要時間、顧客・商談・添付の照合結果。
障害・脆弱性対応	社内窓口・保守会社	一次連絡先、代理担当、契約上の対応時間と作業範囲。

たとえば復元手順が未確認なら、「担当者」「検証環境」「実施予定日」を決め、導入判断に必要な結果がそろうようにします。社内で担える作業と委託したい作業が具体的になると、外部への見積もり依頼もしやすくなります。

CHAPTER 03

VtigerCRMを業務と運用で見極める

- 同じ業務を、同じデータで試す
- 初期費用・継続費・社内工数をそろえる
- 使い勝手と保守の分担で導入を判断する



図3 業務・費用・保守の3つの結果を合わせて判断する

営業担当が休んだ日に、別の人が商談を引き継げるか。過去の問い合わせを見ながら、顧客に回答できるか。CRMを選ぶときは、普段の仕事を候補のシステムで再現すると、画面の使いやすさと運用に必要な手間が見えてきます。

本章では、VtigerCRM OSS 8.4の自社運用、商用クラウドCRM、vtplusの導入・運用支援を比較します。営業1チームで試す手順と、稟議に必要な費用・保守の見積もり方を紹介します。

CRMの運用方法を、費用と保守の分担で比べる

VtigerCRM OSS 8.4では、顧客企業に商談・活動・問い合わせを関連付けて管理できます。導入方法を選ぶときは、必要な機能がそろうかに加え、システムをどこで動かし、設定・更新・復元を誰が担うかを確認します。

3つの選択肢で変わる保守と費用

確認項目	商用クラウドCRM	VtigerCRM OSSを自社運用	vtplusの導入・運用支援
環境と保守	提供元がサービス基盤を運用。利用企業が社内ユーザーの権限、設定、データを管理する。	利用環境を選び、構築、更新、バックアップ、障害時の復元を自社で計画・実施する。	VtigerCRM OSSを基盤に、初期設計・設定・移行・運用の支援を受けられる。インフラ保守を含む作業分担は契約で確認する。
主な費用	必要なプラン・契約枠、追加機能、初期設定・移行、社内運用の工数。	標準本体のユーザー単位のライセンス料は0円。サーバー、移行、更新、復元、拡張、社内工数を見積もる。	標準本体のユーザー単位のライセンス料は0円。導入支援、運用支援、サーバー実費、利用するアプリや個別作業を確認する。
選ぶときの目安	必要な機能が契約プランにそろい、サーバー運用を提供元に任せたい。	設置先や拡張方針を自社で決め、更新と復元を担える担当者がいる。	VtigerCRMの設置先や拡張方針を検討しながら、日本語で設定・移行・保守の分担を相談したい。

たとえば営業20名に加え、事務やサポートにも利用を広げるなら、各案で必要な契約枠と権限を見直します。VtigerCRM OSSでは標準本体のID料を加算せずに済むため、その分を移行、現場の操作説明、業務に必要な拡張の予算に回せるか検討できます。利用者やデータが増える場合はサーバーの容量や運用工数も見直します。

営業1チームで、顧客登録から引き継ぎまでを試す

営業担当者、代理対応する人、管理者の3つの役割を用意します。架空の顧客企業、進行中の商談、問い合わせを各1件用意し、候補のCRMごとに同じ仕事を試します。閲覧権限を確認するため、別部門の商談も1件用意します。

試用で再現する業務と確認項目

試す場面	実際に操作すること	確認すること
顧客・商談の登録	顧客企業に担当者と商談を関連付け、金額と受注予定日を入れる。	必須項目に迷わず入力でき、顧客画面から商談を開ける。
見積後のフォロー	見積資料を登録し、次回対応の内容・担当者・期限をタスクに入れる。	担当者が次の作業と期限を見つけられ、必要な資料を開ける。
問い合わせと担当交代	同じ顧客の問い合わせを記録し、代理担当が別のアカウントで履歴とタスクを確認する。	代理担当が必要な経緯を把握でき、共有範囲外の商談は閲覧できない。
営業会議	受注予定日を翌月に変更し、担当別・予定月別に案件を絞り込む。	見込みの変化と、会議で確認したい案件を一覧で追える。

案件登録や引き継ぎにかかった時間、迷った項目、別の台帳へ転記した回数を記録し、いまの運用と比べます。管理者は、役割別の権限と、変更後の確認手順を記録します。既存データを移す場合は、少量の検証用データで顧客企業と商談の関連や、添付資料の扱いを確認してから、全体の移行作業を見積もります。

初期費用・月額・社内工数を同じ条件で見積もる

総所有コスト（TCO）を比べるときは、使う人数、利用期間、試用で確認した機能、移すデータの範囲をそろえます。見積書には、次の項目を載せます。

- **初期費用。**項目と権限の設定、データ移行、必要な拡張、利用者への説明。
- **継続費用。**プランや契約枠、サーバー実費、運用支援、アプリや外部サービスの利用料。
- **社内工数。**アカウントの追加・削除、社内の問い合わせ、更新後の動作確認、バックアップと復元の確認。
- **契約や運用を変えるときの費用。**データ・添付・設定の引き継ぎ、追加機能の移設、移行時の支援。

> **保守を依頼するときは、社内に残る作業も金額に入れる**
> 自社運用で月12時間、外部支援を利用した場合に社内で月4時間かかると仮定します。1時間5,000円で換算すると、社内工数の差は月4万円、3年間で144万円です。この差と、依頼する作業の見積額を比較します。更新や復元まで依頼する場合は、契約上の作業範囲と対応時間も確かめます。

全体の金額を組み立てる際は、100名・5年間のモデル試算も参考にできます。利用人数や保守の時間を、自社の条件に置き換えてください。

本導入の判断に使う3つの結果

1. **現場が使い続けられるか。**顧客登録、商談の更新、問い合わせの引き継ぎを確認し、困った操作が標準設定で改善できるかを記録します。
2. **更新と復元を続けられるか。**自社と保守会社の担当、代理担当、連絡先、復元の確認結果を残します。復元は利用環境に近い検証環境で確かめます。
3. **必要な機能と保守が予算に収まるか。**必須の機能を満たす案について、導入・移行・保守・社内工数を比較し、試用で残った課題の対応費も入れます。

オープンソースを利用すると、標準機能を再利用しながら、設置先や保守の分担を選べます。VtigerCRM OSSが日々の業務に合い、更新と復旧を担える体制まで予算内で整えられるなら、費用を抑えながら、自社で使い続けられるCRMをつくる選択肢になります。

第2部 業務ガイド：仕事で使い続ける

CHAPTER 04

身近な仕事からOSSを活用する

- WordPressから、身近なOSSを知る
- CRM・ファイル・配信の役割を分ける
- 困っている仕事を一つ選んで試す



図4 業務に合わせてOSSを選ぶ。製品間の自動連携を示す図ではない

「オープンソースのシステムを使ったことはありますか？」と聞かれて思い浮かばなくても、会社のホームページがWordPressで作られているなら、すでに身近な仕事に使われています。この「VtigerCRM OSS 日本語ガイド」も、WordPressで記事を公開し、利用ガイドのPDFを配布しています。

Webサイトの運営だけでなく、商談の引き継ぎ、案件資料の共有、展示会後のメール案内にも、オープンソースの選択肢があります。本章では、日々の仕事を例に、何を任せられるか、会社で使うときに何を準備するかを紹介します。

WordPressもオープンソース。このサイトではどう使っている？

WordPressは、記事を書く、画像を載せる、固定ページを作るといったWebサイト運営の機能を備えています。WordPress本体はGPLv2以降のライセンスで提供され、ライセンスの条件に沿って、使う、調べる、改変する、再配布するといったことができます。オープンソースの「公開」はソフトウェアのコードを指し、投稿の下書きや利用者の情報はWordPressの公開設定とアクセス権限に従って扱われます。

記事を増やしても探せるよう、本体・テーマ・プラグインを組み合わせる

当サイトでは、記事と固定ページをWordPress本体で管理し、ヘッダーや記事の基本表示に無料テーマ「Emanon Free」を使っています。記事の絞り込みや資料の配布には、株式会社アイプランナーがAIを活用して開発した独自プラグイン「IP Site Plus」を使っています。

たとえば、新しい日本語化の記事を公開するときは、記事にカテゴリを付けます。読者は「記事まとめ」を開き、日本語化に関するカテゴリを選び、キーワードを組み合わせて探せます。トップの利用ガイド欄では、登録済みのPDFを案内します。毎回別の一覧を作る代わりに、記事を登録する作業と、読者に見つけてもらう機能をつないでいます。

営業、ファイル共有、メール案内にも使える

たとえば、中小企業で展示会に出展したあとの仕事を考えてみます。Webで資料を案内し、関心を持った人にメールを送り、具体的な相談は営業が引き継ぎます。商談が動き始めると、提案書や製品仕様書をチームで共有する場面も出てきます。このうち、いま最も手間がかかっている作業から選べます。

仕事の困りごとと、試せるOSS

困りごと	OSSの例	まず試す作業
資料や記事を探しにくい	WordPress	カテゴリを付けた記事と資料の案内ページを公開する。
商談の経緯が担当者のメールに残る	VtigerCRM OSS 8.4	取引先に商談と活動をひも付け、別の担当者が次の対応を判断する。
添付ファイルが増えて最新版が分からない	Nextcloud Files	案件フォルダを共有し、閲覧・編集の権限とファイルの見つけ方を確かめる。
展示会後のメール案内が手作業で止まる	Mautic	テスト参加者を登録し、条件に応じた案内と配信停止を確かめる。

VtigerCRM OSS｜担当者が交代しても、商談の続きから話せる

取引先の担当者から「先週の見積の件で」と電話が入ったとき、前任者のメールを探さずに、商談の状況と前回の約束を確認できれば、問い合わせを受けた人もその場で対応しやすくなります。VtigerCRM OSS 8.4では、取引先と関連する担当者、商談、活動などを記録できます。試用時は項目を増やす前に、商談の段階、次の対応、期限を登録し、別の担当者が状況を読み取れるかを確かめます。

Nextcloud Files｜提案資料の置き場所を案件ごとに決める

提案書をメールに添付するたびにコピーが増えると、誰が最新版を持っているか分からなくなります。Nextcloud Filesで案件の共有フォルダを用意し、資料はそのフォルダに置く運用にすれば、担当者が同じ場所を参照できます。社内の編集担当と、閲覧だけを許す相手に分けて設定し、実際に別アカウントから開いてみます。CRMと一緒に使う場合も、最初は商談の記録と資料の置き場所を決め、権限を確認するところから始められます。

Mautic｜資料請求後の案内を、決めた条件で届ける

展示会で製品Aに関心を持った人と、製品Bの資料を希望した人に、それぞれ別の案内を送りたいとします。Mauticでは、連絡先を条件でグループ化し、キャンペーンで案内するメールとタイミングを設定できます。まずは社内のテスト用アドレスを使い、想定した人にだけ届くか、配信を停止したあとに対象から外れるかを確認します。個別の見積や商談はCRMに記録する、と保存先を決めておくと、営業への引き継ぎも説明しやすくなります。

会社で使うときは、費用と運用の担当をセットで考える

無償で入手できるOSSでも、会社で使うには設置先の費用と、人が作業する時間がかかります。たとえばファイル共有なら保存容量とバックアップ、メール案内なら配信サービスと送信状況の確認が必要です。CRMなら、既存の顧客台帳の整理、権限設定、担当者への操作説明も見積もりに入れます。

自社でどこまで行い、誰に何を依頼するか

- **日々の設定。**アカウントの追加・停止、権限や項目の変更を誰が受け付けるか。
- **更新とバックアップ。**本体や拡張の更新を誰が確認し、問題が起きたときに何を復元できるか。
- **困ったときの連絡先。**サーバーの障害、アプリの不具合、社内の操作質問をそれぞれ誰に連絡するか。

たとえば、サイトの記事は社内で更新し、サーバーの保守は外部に依頼する形が取れます。CRMでも、自社で顧客データと権限を管理し、初期設計や保守の一部を委託する方法があります。契約する場合は、バックアップの取得だけでなく、復元、アプリ更新、障害時の連絡まで含まれるかを確認すると、担当の抜けを見つけやすくなります。

CHAPTER 05

日本で感じる不安を確認項目に変える

- 国内調査の回答と、自社の条件を分ける
- 不安を、担当と手順で答えられる質問にする
- 本番へ進む条件を社内で共有する



図5 不安を、社内で答えられる4つの質問に置き換える

「ライセンス料を抑えられるのは分かった。でも、顧客管理システムが止まったら、誰が復旧するの？」

オープンソースの業務システムを社内で提案すると、こんな質問が出ることがあります。使いたい機能がそろっていても、更新を担当する人、問い合わせ先、障害時に戻せる範囲まで説明できないと、本番利用の判断は進みにくくなります。

第4章では、WordPressを入口に中小企業のOSS活用例を紹介しました。今回は、IPA（情報処理推進機構）の調査から国内企業が挙げた課題を読み解き、営業部門でCRMを導入する場面を例に、社内で何を決めれば検討を進められるかを整理します。

IPA調査で見えた、日本企業のOSS活用の課題

IPAの2025年度ソフトウェア動向調査は、国内企業のIT・情報システム担当者を対象としたウェブアンケートで、有効回答は362件です。OSS活用に関する設問で挙がった課題のうち、業務システムを導入する際に関わりやすい4項目を抜き出しました。

OSS活用に関する課題（2025年度、複数回答から抜粋）

課題	回答割合	自社の検討に置き換えると
セキュリティ面の懸念	25.7%	脆弱性の情報を誰が見て、どの環境で更新を試すか。
技術ノウハウ・人材不足	21.5%	設定や復元を担当できる人はいるか。担当が不在でも続けられるか。
ルール・ポリシーがない	20.7%	誰が導入を承認し、どのデータを入れてよいと判断するか。
商用サポートがない	19.3%	不具合が起きたときの連絡先と、依頼できる作業範囲は明確か。

ここでの割合は、さまざまな業種・規模の回答企業が、それぞれの項目を課題として挙げた割合です。本章では、回答に表れた懸念を、中小企業が自社の業務システムを検討するときの確認項目に落とし込みます。

同じレポートでは、全社または部署単位でOSSの採用ポリシーを整備している割合が2025年度に36.7%でした。IPAが調査対象の業種や企業種別の構成差を補正した2024年度値は32.0%です。方針整備に前進が見られる一方、実際に導入する企業では、更新や保守を担う体制が引き続き問われます。

「OSSは不安」を、社内で答えられる4つの質問に変える

1. セキュリティ情報を誰が見て、更新と復元をどう進めるか

本番で使う製品とバージョンを決めたら、本体と組み合わせる拡張や実行環境の更新情報も、誰が確認するかを決めます。CRMなら、更新後にログイン、商談の登録、添付の閲覧ができるかを検証環境で確認します。バックアップの取得に加えて、別環境でデータと添付を開けるところまで試すと、障害時に戻せる範囲を説明できます。

2. 技術担当者が不在の日も、作業を引き継げるか

専任者を置きにくい会社では、アカウント追加や項目の見直しは社内、サーバー障害や本体更新の支援は外部など、作業単位で担当を決められます。社内担当を置く場合も、機能を熟知した一人に集中させると、休暇や異動で作業が止まりがちです。誰がどこに連絡するか、設定や作業記録をどこに置くかを共有します。

3. 社内のルールとして、何を記録すればよいか

最初の1件なら、採用する製品・版、入手先、利用目的、入れてよいデータ、管理者、更新の方針を1枚にまとめるところから始められます。CRMの本体に拡張機能を加える場合は、拡張ごとに入手先、利用条件、対応する本体の版も残します。顧客データを試用環境に入れる場合は、本番と同じ扱いが必要かを確認し、初期検証は架空のデータから始めると進めやすくなります。

4.「サポートあり」で、実際に何を頼めるか

たとえば「朝からCRMにログインできない」というとき、サーバーの復旧、アプリのエラー調査、独自拡張の修正では、問い合わせ先が異なる場合があります。見積もりを取るなら、受付時間、一次応答の目安、バックアップからの復元が含まれるか、独自拡張の更新が別費用かを聞きます。商用サポートの有無だけを確認した段階から一歩進めて、困った場面で実際に頼める作業を明らかにします。

たとえば、営業部門の商談管理をOSS CRMで試す場合

従業員30名の会社を想定します。営業部門では担当者ごとに商談を管理しており、休みや異動のたびに、別の人が見積の状況や次の約束を確認するのに時間がかかっています。そこで、VtigerCRM OSS 8.4を候補に、営業の引き継ぎを改善できるかを試します。

1. **試す業務を決める。**架空の取引先と商談を登録し、担当者とは別の人が、見積の状況・次の対応・期限を説明できるかを確認します。
2. **平常時の作業を割り当てる。**営業責任者は入力ルールを決め、管理担当は権限やアカウントを管理します。更新やバックアップは誰が担当するか、社内と外部支援の候補を挙げておきます。
3. **障害時の作業も確認する。**復元が必要になった場合にどの時点のデータへ戻せるかを確かめます。外部に依頼する場合は、最初の連絡先と対応範囲を見積書や契約案で確認します。
4. **費用を同じ条件で比較する。**利用人数と想定期間をそろえ、初期設定・移行、サーバー、定期保守、社内担当者の工数を含めます。クラウド製品も、使うプランや必要なオプションをそろえて見積もります。

復元を誰が担うか決まっていなければ、その作業範囲を示して見積もりを取ります。現場が必要な情報を見つけるのに時間がかかる場合は、入力項目や画面を見直し、同じ条件で引き継ぎを試します。こうして本番移行の判断に必要な材料をそろえます。

社内説明では、担当と本番利用の条件を1枚にまとめる

稟議に添えるなら、製品の説明に続けて「何を改善したいか」「誰が運用するか」「どの条件がそろえば使い始めるか」を書きます。営業の引き継ぎを例にすると、次のように整理できます。

営業部門で試す場合の、社内説明用メモ

項目	記入例
改善したい業務	担当者が不在でも、最新の見積と次回対応を別の営業担当者が確認できるようにする。
試用範囲	VtigerCRM OSS 8.4に架空の取引先と商談を入れ、引き継ぎの手順を確認する。
運用する人	入力ルールは営業責任者、アカウントは管理担当。更新、バックアップ、障害時の復元担当は本番前に確定する。
予算に入れる項目	初期設定、データ移行、サーバー、保守委託、社内担当の作業時間。
本番に進む条件	引き継ぎができ、利用権限を確認できたこと。復元方法と、障害時の連絡先・対応範囲が決まっていること。

決まっていない作業があれば、次に確認する人と期日を書き添えます。「復元の担当が未定」なら、候補の保守会社に復元の範囲を確認する、といった具体的な次の作業にできます。

CHAPTER 06

保守の担当と復元の目標を決める

- 設置先と、保守を担う人を分けて決める
- 返信の目安と、復旧の目標を区別する
- DB・添付・設定を戻せるか確認する

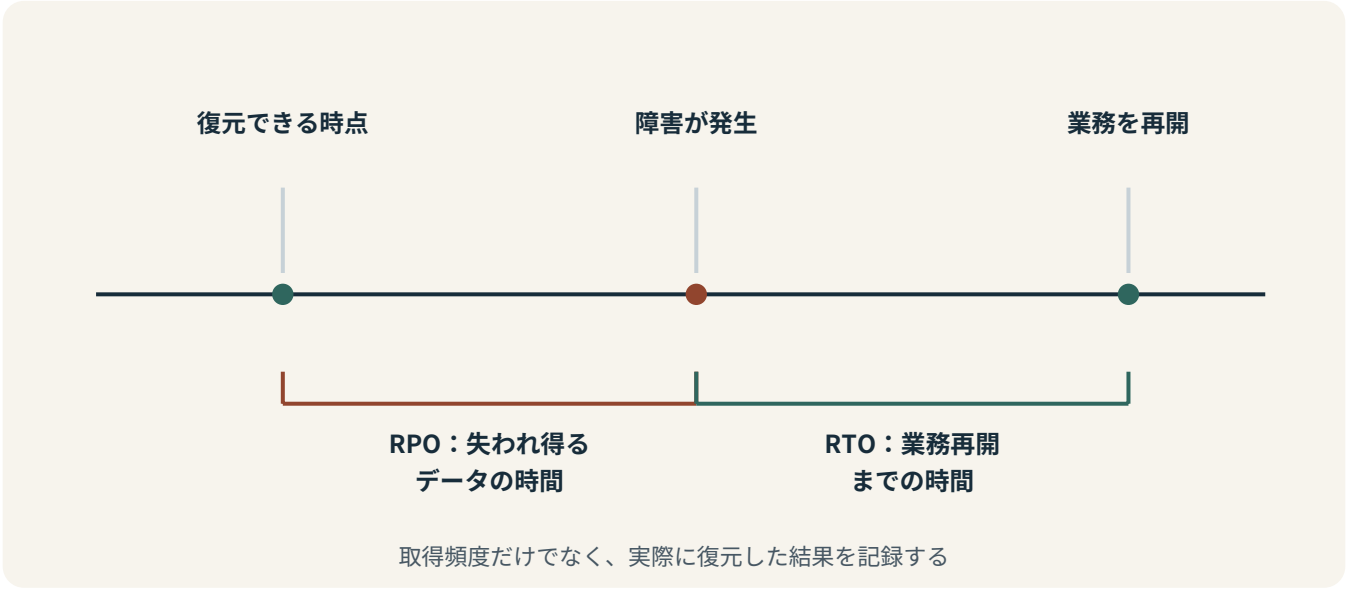


図6 RPOは戻れる時点、RTOは再開までの時間。いずれも目標を示す

月曜の朝、CRMにログインできない。サーバー会社からは「サーバーは稼働しています」と返事が来た。次に、誰がCRMのエラーを調べ、必要ならデータを復元するのでしょうか。

前回は、IPAの調査から、国内企業がOSSの利用で感じている課題を見ました。今回は、運用の担い手をどう決めるかを取り上げます。VtigerCRM OSS 8.4を例に、自社で運用する場合、ホスティングを利用する場合、保守を委託する場合を比べ、契約前に確認したい作業範囲を整理します。

「どこで動かすか」と「誰が保守するか」を決める

OSSを自社で運用する構成には、社内サーバーに設置する方法と、契約したクラウドやVPS上に設置して自社で管理する方法があります。保守会社にアプリの更新や復元を依頼する場合も、設置先は自社名義のホスティングと、委託先が用意する環境の両方が考えられます。

ホスティングで委託できる範囲は契約によって異なります。たとえばAmazon EC2の責任分担では、提供元がクラウド基盤を管理し、利用企業が仮想サーバー内のOSやアプリケーションの更新を担います。マネージドホスティングではOSやデータベースの保守まで含む契約もあります。そこにCRM本体や独自拡張まで含まれるかを確認すると、問い合わせ先を決められます。

自社運用・ホスティング・運用委託で、担当がどう変わるか

以下は3つの構成を想定した分担例です。中央の列は基盤を借り、アプリを自社で運用する場合です。ホスティングを利用しながら、アプリの保守だけを別会社に委託する組み合わせも取れます。

作業別の担当例。実際の分担は契約で確認

作業	社内サーバーで自社運用	ホスティングを利用し、アプリは自社運用	アプリも含めて運用委託
サーバー基盤	自社が機器、ネットワーク、故障時の対応を担う。	ホスティング会社が契約範囲の基盤を管理。	ホスティング会社か委託先が担当。基盤の障害時に誰へ連絡するかを決める。
OS・PHP・DB	自社がバージョンと更新を管理。	構成により自社またはホスティング会社。更新と互換性の確認を誰が行うかを決める。	委託先の担当範囲を確認。実行環境の更新後にアプリを試す人も決める。
CRM本体・独自拡張	自社が対象版の確認、更新前の検証、適用を行う。	自社が更新と検証を行う。必要な作業だけ外部に依頼することも可能。	委託先が契約範囲を担当。独自改修や外部連携の修正費用は確認する。
バックアップと復元	自社が取得、保存、復元、復元後の確認を担う。	ホスティング側のバックアップ対象を確認し、CRMの復元担当を決める。	取得、保管、復元、テストの各担当を決め、自社が業務データの状態を確認する。
利用者・業務データ	自社が異動・退職時の権限やデータの扱いを決める。	自社が権限・入力ルール・データの扱いを決める。	自社が権限や入力ルールを決め、設定代行を依頼する場合は手順を共有する。
障害の一次受付	自社の窓口で受け、機器やアプリの担当へつなぐ。	自社の窓口から、基盤の問題はホスティング会社へ連絡する。	契約した受付時間・連絡方法で窓口へ連絡し、どこまで切り分けるかを事前に確認する。

たとえば「CRMの画面が真っ白」という症状だけでは、サーバー、PHP、CRM本体、拡張のどこに原因があるかは分かりません。基盤とアプリの窓口が分かれる場合は、**最初に受け付ける人と、次の窓口へ引き継ぐ人**を決めておくと、障害時に連絡の順番で迷いにくくなります。

バックアップの有無から、復元できる範囲の確認へ

VtigerCRM OSS 8.4で営業を再開するには、取引先や商談を管理するデータベースに加え、添付ファイルや稼働に必要なアプリのファイル・設定も確かめます。たとえば月曜に案件の一覧を開けても、見積書の添付が開けなければ、担当者はその案件を引き継げません。

営業の担当者と、復旧の目標を決める

- **目標復旧時間（RTO）。**業務を再開できるまで、どのくらいの停止なら許容できるか。たとえば「停止から4時間以内に、営業が商談と添付ファイルを参照できる状態にしたい」と決めます。

- **目標復旧時点（RPO）。**障害直前からどの時点までデータが戻ることを許容できるか。たとえば「失われる可能性のある入力は、直近2時間分までに抑えたい」と決めます。

数字は検討例です。1日1回のバックアップだけで、常に直近2時間以内の状態に戻すのは難しいため、必要な取得頻度や復旧方法を検討します。実際に別の検証環境に復元し、代表的な商談と添付が開いた時刻、復元できたデータの時点を記録します。

外部に依頼する場合は、復元の作業が契約に含まれるか、復元後の商談や添付の確認は自社が行うのかも決めます。業務の再開にメールや定期処理が必要なら、再開条件に含め、検証環境では本番向けのメールや外部連携が動かないようにして試します。

見積もり・契約前に確認したい5つの質問

保守料金を比較するときは、事業者ごとに同じ質問をします。「サーバー保守込み」「バックアップあり」といった項目も、対象と担当者まで書いてもらうと比較しやすくなります。

1. **どこまで更新してもらえますか。**OS、PHP、データベース、CRM本体、追加モジュール、外部連携のうち対象を確認します。更新前の検証、作業後の確認、問題時に元へ戻す作業まで聞きます。
2. **障害時は誰が受け、どこまで調べますか。**受付時間、連絡先、初回の返信目安、復旧の目標を確認します。返信目安と復旧目標はそれぞれ記録します。
3. **何を、いつの時点に戻せますか。**DB・添付・設定の取得範囲と頻度、保存期間、復元作業・復元テストの費用を確認します。サーバー全体と個別データで戻し方が違う場合は、その違いも聞きます。
4. **月額費用にどの作業が含まれますか。**監視、定期更新、障害調査、復元、軽微な設定変更の内訳を確認します。大きなバージョン更新や独自改修の再検証が別見積もりになる場合は、費用が発生する条件も聞きます。
5. **契約終了時に何を受け取れますか。**DBやCSV、添付、設定、追加モジュール、運用手順のうち引き渡されるものと、受け取り方法、費用、データ削除の時期を確認します。

たとえば「一次窓口は保守会社、対象はサーバーとCRM本体、障害受付は平日営業時間内、添付の確認は営業責任者」というように、自社で選んだ分担を一文で書けると、現場にも引き継げます。比較表には月額のほかに、初期設定、移行、契約外となる作業、社内担当の時間も含めます。

CHAPTER 07

データを引き継げるCRMを選ぶ

- 台帳だけでなく、履歴・関連・添付も確認
- 元IDと新IDの対応を残す
- 普通の利用者で移行後の仕事を試す



図7 データを取り出し、関連を再現してから、業務で照合する

「顧客データはCSVで出せます」と聞いてCRMを契約した。数年後に乗り換えようとすると、顧客名や電話番号は取り出せても、どの商談に見積書を添付したか、誰がいつ問い合わせに対応したかをたどれない。

担当者が翌日から仕事を続けられるかは、顧客台帳の件数に加え、商談との関連、履歴、ファイルを引き継げるかで決まります。第6章ではOSSの保守を誰が担うかを考えました。今回は、契約終了や運用会社の変更を見据え、CRMを選ぶ段階で何を確認するかを整理します。

顧客台帳に加え、商談の経緯を再現できるかを確認する

たとえば取引先から「先週の見積書を再送してほしい」と電話があったとします。担当者は顧客企業から商談を開き、送付した見積書と前回の連絡を確かめます。この流れを新しいCRMでもたどれるように、持ち出す対象と、どのレコードに結び付けるかを決めておきます。

移行を見据えて確認するデータと合格条件

対象	取り出す情報	移行後に確かめること
企業・担当者・商談	元のレコードID、企業と担当者・商談の関連、案件の金額、進捗、担当者。	同じ企業名があっても、商談が正しい企業と担当者にひも付く。
対応履歴	電話、メール、問い合わせ、コメントなど。必要に応じて日時、記録者、関連先も取得。	前回の約束や未完了の対応を、案件から時系列でたどれる。
添付ファイル	PDFや画像などの実ファイルと、どのレコードに付いていたかを示す一覧。	同じファイル名でも取り違えず、移行後に権限のある利用者が開ける。
独自項目・設定	追加した項目の名前、型、選択肢、未入力時の扱い。入力規則や自動処理の条件。	案件の進捗や優先度を同じ意味で使え、必要な通知や処理を再設定できる。
権限・監査の証跡	担当部署、公開範囲、保存する必要がある変更・操作の記録。	新環境で必要な閲覧制限を再現でき、保管する証跡も必要時に参照できる。

業務で使う対応履歴と、どの項目を誰が変更したかを記録する監査用の履歴は、取得方法や保管先が異なる場合があります。どの期間の履歴を新しいCRMで検索したいか、どこまで別の閲覧用保管で足りるかを、営業や管理部門と先に決めます。

CSV、添付、設定は、取得方法と利用条件を個別に聞く

CRMの書き出し機能には、一覧画面からのCSV、管理者向けの一括出力、APIによる取得などがあります。たとえばSalesforceの公式ヘルプでは、データのエクスポート時に添付やSalesforce Filesを含める設定を案内しています。kintoneはレコードをCSVに出力でき、添付ファイルをAPIで取得する場合は、レコードからファイルキーを取得してから実ファイルをダウンロードする手順が案内されています。

候補製品ごとに、自社が契約するプランで使える出力方法、必要な権限、一括で出せる範囲を確認します。ファイルを別途取得する場合は、**どのレコードにどのファイルが付いていたかを示すID**も一緒に控えます。ファイル名やダウンロードURLだけでは、名前が重複したときや旧環境へアクセスできなくなったときに追いにくくなります。

APIを使う見積もりでは、対象件数、ファイルの総容量、件数や呼び出しの上限も確認します。数件のテストで取り出せても、実データが数年分あれば、全量を準備するまでの時間や手間は変わります。

契約前に試す。企業2社・商談3件で引き継ぎを再現する

試用環境に下表の架空データを登録し、自社が使える方法で取り出します。件数が少なくても、同名企業、同名ファイル、退職した担当者を含めると、件数比較だけでは見えない問題を拾えます。

出力と再取り込みを試すサンプル

用意するデータ	サンプル	移行先での照合
企業2社・担当者3名	取引先IDA001とA002は同じ企業名にし、担当者をそれぞれ2名、1名登録する。	元のIDを手掛かりに、2社が混ざらず、担当者3名が正しい企業に付いている。
商談3件	A001に商談D001とD002、A002にD003を登録。独自項目の「決裁予定日」と進捗を入れる。	企業との関連が保たれ、日付と進捗の意味も維持されている。
対応履歴2件	D001に電話メモ、D003に退職者を想定した元担当者の記録を付ける。	各商談から日時と経緯を読める。元担当者をどう残すかも確認できる。
添付2件	D001とD003に、内容が異なる「見積書.pdf」を1件ずつ付ける。	両方のPDFが開け、元の商談と内容が一致する。

1. **元の状態を記録する。**件数と元IDを控え、企業と商談の関連、添付の配置、担当者ごとの閲覧範囲を確認します。外部へのメールや通知が動かない検証環境で試します。
2. **出力する。**企業、担当者、商談、履歴、ファイルについて、使った出力方法と、取得できた情報を記録します。ファイルの対応表には、元の商談IDとファイルの識別子を残します。
3. **関係を再現する。**企業などの親レコードから登録し、元IDと新IDの対応表を作ってから、担当者・商談などを結び付けます。履歴や添付の登録方法は、移行先の機能で試します。
4. **普通の利用者で開いて確かめる。**記録した件数と関連を照合したうえで、営業担当の権限で商談を開き、履歴を読み、見積書を開きます。閲覧を制限した案件に、別部署の利用者がアクセスできないことも確認します。

結果は「取り込めた」「追加の変換や作業が必要」「別途保管して参照する」のように記録すると、見積もりを取りやすくなります。本番で旧CRMへの入力が続く場合は、**いつ入力を止めるか、最後に増えたデータをどう取り込むか**も決めます。受け入れ確認の担当と、旧環境の停止を判断する担当を先に決めておくと、解約日を組み立てられます。

OSS CRMでは、環境を引き継ぐ方法も設計できる

VtigerCRM OSS 8.4を自社が管理する環境で運用するなら、移行用の書き出しに加えて、データベース、添付の実ファイル、本体・拡張・設定の組を保存し、別の環境に同じCRMを復元する方法も検討できます。たとえばホスティング会社を変更する場合は、バージョンや構成を控え、別環境で起動して商談や添付を確認するまでを引き継ぎの条件にできます。

別製品へ乗り換える場合は、保存したデータを新しい製品で扱える形式へ変換し、関連や設定を再構成します。保守を委託している場合は、自社が受け取れるバックアップや引き継ぎ資料、受け取りにかかる費用を契約で確かめます。設置先や運用会社を選べることを活かすには、バックアップにアクセスし、別の環境で開けるところまで確認しておくことが大切です。

CHAPTER 08

海外の公開事例から学ぶ

- 調達の仕組みと、導入事例を区別する
- 保守委託・データ整理・連携の工夫を読む
- 自社の契約と運用の確認に置き換える

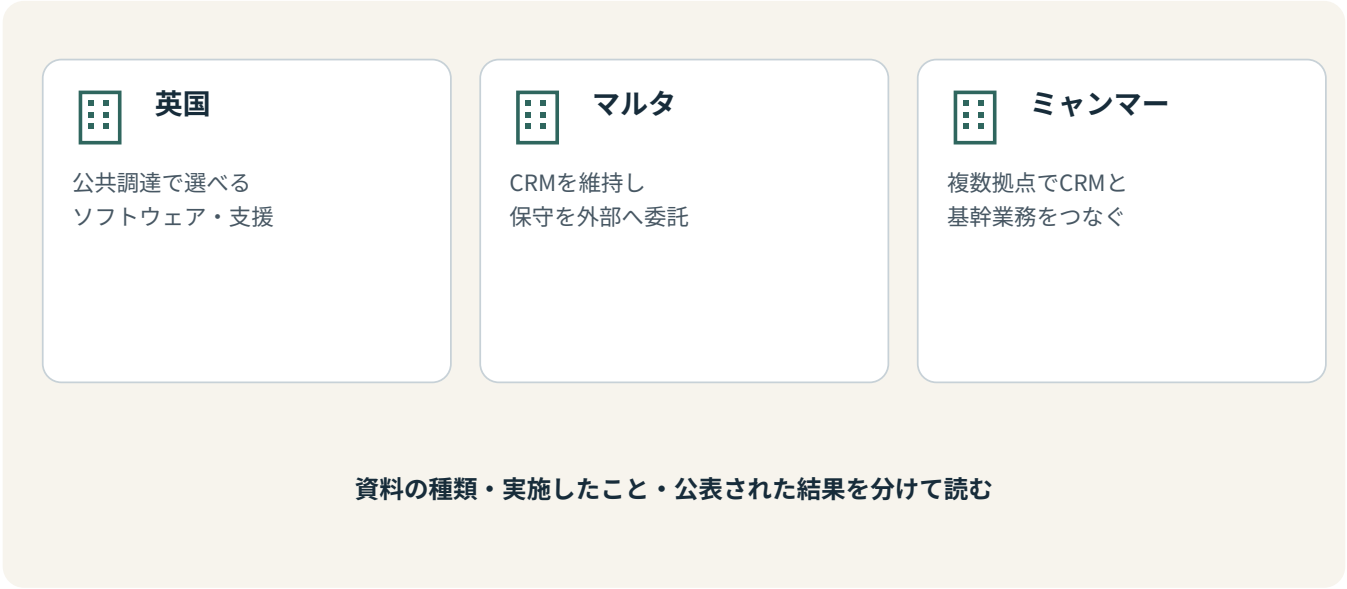


図8 公開情報の読み方。普及率や、同じ製品の実績の比較ではない

使い慣れたCRMは残したい。でも、サーバーの更新を続ける人がいない。営業の記録はまとまったものの、受注のたびに倉庫や経理へ同じ情報を伝え直している。

海外にも、こうした課題にオープンソース（OSS）を使って対応した組織があります。マルタの法律事務所は、使っていたCRMの保守を外部へ移しました。ミャンマーの建材販売会社は、拠点ごとに散らばっていた営業記録や在庫情報の扱いを見直しました。英国では、公共部門がOSSを基盤としたCRMの提供・支援サービスを調達できる枠組みがあります。

第8章では、3つの公開資料をもとに、どんな課題にどんな契約や運用で対応したのかを見ていきます。

英国｜公共部門がCRMの運用・支援を調達できる仕組み

英国のG-Cloud 15は、公共部門がクラウドソフトウェアやホスティング、支援サービスを調達するための枠組みです。2026年11月12日、SuiteCRMの提供元は、SuiteCRMを基盤とした**SuiteASSURED（運用付きのクラウドサービス）**と、**SuiteCRM Support Services（導入・保守などの支援サービス）**の掲載を発表しました。掲載情報から、公共部門が選べるサービス内容と調達経路を確認できます。

契約終了時の引き継ぎまで、調達情報で確認できる

英国政府のDigital Marketplaceに掲載されたSuiteASSUREDの説明では、契約終了時に画面からデータを書き出す方法と、依頼に応じてアプリのファイルシステムとデータベースのバックアップを受け取る方法が示されています。支援サービスの掲載ページでは、契約区分に応じたサポート時間や応答条件も確認できます。

自社で見積もりを取るなら、「誰が本体を更新するか」「障害の受付は何時までか」「終了時にどの形式で何を受け取れるか」を、機能一覧と一緒に確認できます。社内でデータを書き出す場合と、ファイルやDBをまとめて引き渡してもらう場合では、依頼する作業も変わります。

マルタ｜使い慣れたSuiteCRMを残し、保守を委託する

法律事務所Sultana Legalは、SuiteCRMを自社でホストし、社内で管理していました。SuiteCRM提供元が2026年8月に公開した事例によると、運用が続くうちに更新を担う技術リソースが足りなくなり、処理の遅さや安定性に課題が出ました。自由記述欄が多く、表記がそろわないため、利用者が情報を探しにくいという問題もありました。

対応は、サポート対象版への更新と、SuiteASSUREDを利用したマネージド環境への移行です。同時に、自由記述だった項目の一部を構造化し、入力のばらつきを減らしました。公表事例では、検索しやすくなり、入力もそろうようになったと報告されています。

遅さ・検索のしにくさ・更新の負担を別々に調べる

この事例を自社に当てはめるなら、まず、一覧を開くまでに時間がかかるのか、検索したい条件を項目として保持していないのか、更新担当が足りないのかを確認します。表示速度は作業時間を測り、検索は同じ条件で必要な記録を探せるかを試し、保守は更新から復元までの担当を明記します。これらを確認すると、環境移行、画面や項目の見直し、保守委託のうち、どの作業に費用をかけるかを決めやすくなります。

ミャンマー｜複数拠点の営業と、受注後の基幹業務をつなぐ

塗料や建材を扱うAung Thit Lwin Tradingは、複数拠点で小売・卸売を行っています。Frappeが公開した事例によると、拠点やチームごとに記録が分かれ、経営向けの集計に手間がかかっていました。倉庫間の在庫移動や調色で使った材料の把握、問い合わせや営業フォローの共有も課題でした。

同社は、**Frappe CRMに見込み客、商談、やり取り、フォローを記録し、ERPNextで販売、購買、在庫、倉庫、会計を管理**する構成を採りました。ERPは、受注後の在庫や請求といった基幹業務を扱うシステムです。公表事例では、拠点別・全社の数字をシステムで確認でき、営業は顧客への対応経緯を共有できるようになったとされています。

受注1件を題材に、営業・倉庫・経理の引き継ぎを試す

自社でCRMと販売管理をつなぐなら、営業が受注を確定したあと、倉庫が何を見て出荷し、経理が何を見て請求するかを、架空の取引1件でたどります。公開事例から分かるのは両製品の業務分担です。連携方法を決めるときは、自社で次のような場面を試します。

1. **営業が受注を確定する。**CRMの取引先IDと販売管理側の取引先コードを対応させ、受注をどちらで確定するか決めます。
2. **倉庫と経理が作業する。**商品コード・数量・納期がそろい、出荷後に経理が請求に必要な情報を確認できるか見ます。
3. **受注内容を変更する。**数量変更や取消がある場合に、どの担当者がどちらのシステムで直し、すでに処理した相手にどう伝えるか試します。

海外の公開事例を、自社の契約・運用の確認に使う

同じOSS活用でも、確かめる項目は目的で変わる

公開資料	確認できること	自社で確かめること
英国の公共調達	OSSを基盤とするCRMの運用と支援を、調達サービスとして選べる。	応答条件、保守の対象、バックアップの受け取り方法を見積もりに記載できるか。
マルタの法律事務所	既存のCRMを使いながら、外部保守への移管と項目設計の見直しを進めた。	使いにくさの原因を調べ、環境移行の前後で同じ作業を比較できるか。
ミャンマーの建材販売会社	見込み客・商談の管理と、販売・在庫・会計の業務を、CRMとERPで分担した。	誰が受注を確定し、どのデータを受け渡すか。変更・取消時にも照合できるか。

企業の2事例は、製品提供元が公開した内容です。費用や改善幅を自社で見積もるなら、利用者数、対象データ、委託する作業の範囲をそろえたうえで、実際に使う環境で確かめます。OSS CRMの系譜や近年の動向を先に知りたい方は、歴史の記事からも読めます。

CHAPTER 09

5人・2週間でCRMを試す

- 登録・引き継ぎ・問い合わせを試す
- 今の運用と同等の条件で比較する
- 判定条件と、再試験する項目を決める



図9 2週間・10営業日の試行例。本番導入を保証する日程ではない

営業担当が休んだ日に、取引先から「先週の見積の件で」と電話が来た。そのとき、別の人が顧客を探し、前回の約束と次の対応を確認できるでしょうか。

CRMを試すなら、こうした日々の仕事を再現してみると、導入後に役立つかが見えてきます。今回はVtigerCRM OSS 8.4を例に、営業チーム5人・2週間で「顧客登録」「商談の引き継ぎ」「問い合わせ対応」を試すモデルを紹介します。人数・期間・判定値は、自社の仕事に合わせて調整するための例です。

5人で試す。普段の仕事を再現できる役割とデータを用意する

参加者の例は、営業責任者1人、営業担当3人、営業事務1人です。営業責任者が判定を取りまとめ、営業担当は記録する人と引き継ぐ人を交代します。営業事務は電話やメールを受けた想定で、問い合わせを登録し担当に引き継ぎます。環境の設定は管理者に依頼し、5人が試すときは各自のアカウントと実際の業務に近い権限を使います。

架空データの用意
取引先3社、その担当者5人、商談4件、問い合わせ3件を目安にします。たとえば架空の「青葉設備」に、A工場向けの見積提出済み案件と、B工場向けの要件確認中の案件を用意します。次回連絡の日付が入った案件、問い合わせの引き継ぎが必要な案件、閲覧を制限した案件も作ります。同じ取引先でも別の案件がある場面を試せる構成です。

最初は架空の会社名やダミーの添付を使い、本番と分けた環境に入れます。メール送信や連携は、今回の検証に必要な場合だけ、社内のテスト先を指定します。外部から提供された試用環境を使う場合は、利用人数、データの扱い、利用できる機能を事前に確認します。

VtigerCRM OSS 8.4では、取引先、担当者、商談、活動や問い合わせを関連付けて扱えます。次回対応や期限は、活動や問い合わせの記録など、全員が同じ場所に入力すると決めておきます。

確かめたい3つの業務

1. 顧客登録｜同じ会社の担当者を追加するとき、重複を避けられるか

すでに登録した青葉設備から、別の担当者の名刺を受け取った場面を再現します。取引先名や取引先コードで既存の会社を探し、新しい担当者をその会社に関連付けます。会社名に表記ゆれがある場合も、同じ取引先として判断できるか試します。登録後は、別の人が会社の詳細から新しい担当者を見つけられれば完了です。重複が起きたら、検索項目と登録前の確認手順を見直します。

2. 商談の引き継ぎ｜担当が不在でも、次の対応を説明できるか

営業担当がA工場向けの商談に、見積を提出した日、先方からの要望、次に連絡する日を記録します。翌日の担当役には「青葉設備から見積について電話があった」とだけ伝えます。CRMを開き、A工場向けの案件と見積書を特定して、**前回の約束・次の担当・期限**を説明できるか確かめます。次の週は別の人が記録して、初回と同じ情報が見つかるかを見ます。

3. 問い合わせ対応｜受付から完了まで、対応する人が分かるか

営業事務が「納入済み機器の仕様を確認したい」という問い合わせを受け、取引先、問い合わせの内容、担当、状態を記録します。引き継いだ営業担当は、担当する問い合わせを開き、確認結果と回答予定を残します。回答したあとは状態を完了にし、別の担当が経緯をたどれるか確認します。未回答の問い合わせも1件残し、完了済みと区別して把握できるか試します。

引き継ぎに使う案件とは別に、閲覧を制限した案件も確認します。権限のある人は詳細と添付を開けるか、権限のない人からは通常の利用方法で参照できないかを、それぞれのアカウントで確かめます。

2週間の進め方。現状を測り、同じ仕事をもう一度試す

試用開始から判定会までの10営業日

日程	やること	残す記録
1日目	目的と判定条件を決める。今の台帳やメモを使った同等の引き継ぎを試す。	今の所要時間、探した場所、聞き直した情報。
2〜3日目	アカウントと架空データを準備。項目と入力先をそろえ、各自で3業務を試す。	使った項目、所要時間、手助けの有無。
4〜5日目	記録役と引き継ぎ役を交代。問い合わせの未回答と完了、閲覧範囲を確認する。	情報を探せなかった箇所、重複、権限の結果。
6〜8日目	困った箇所の入力ルールや一覧の表示を調整。条件をそろえて、同程度の別案件で再試験する。	変更した内容、再試験の結果、残った課題。
9〜10日目	必要な保守と移行を確認し、営業責任者が判定会を開く。	導入に進む条件、再試験する項目、担当と期日。

測定は「依頼を受け取った時点」から「必要な情報を説明できた時点」まで。今の運用とCRMの比較には、手掛かりの量や案件の難しさが近い例を使います。同じ案件を繰り返すと答えを覚えるため、最後は別のサンプルを使って確かめます。

本番導入へ進む条件を、試用の前に決める

「便利だった」という感想に加えて、誰がどの業務を手助けなしで終えられたかを記録します。下表は、対象業務を5人全員が試せる場合の判定例です。登録や編集を一部の役割に限る会社では、その操作を行う人を対象に判定します。商談の3分という目安は、たとえば現在の引き継ぎに5分かかっていて、チームが3分を目標にした場合の例です。

業務ごとの判定基準の例

業務	導入へ進む目安	届かなかったときの確認
顧客登録	5人中4人以上が、手助けなしで既存企業に担当者を登録できる。再試験で重複登録がない。	検索する項目と、既存の会社を選ぶ手順を見直す。
商談の引き継ぎ	5人中4人以上が3分以内に、前回の約束・次の担当・期限を正しく説明できる。	必要な記録の場所や、一覧に表示する情報を確認する。
問い合わせ対応	5人中4人以上が交代で引き継ぎを試し、担当者・状態・次の対応を確認できる。	担当の割り当てと、受付・対応中・完了の判断基準をそろえる。

記録表には、参加者、業務、所要時間、手助けの有無、成功・失敗、つまずいた箇所を残します。たとえば「営業B／商談引き継ぎ／2分40秒／手助けなし／期限を誤答」と書けば、時間の条件を満たしていても、内容が合わなかったことが分かります。

判定会では、条件を満たした業務を本番候補にし、設定や入力ルールで直せるものは担当と期日を決めて再試験します。必要な権限が実現できない場合や、業務に欠かせない操作を再現できない場合は、その条件が解決するまで本番移行を保留します。

CHAPTER 10

VtigerCRMとNextcloudで資料を共有

- 商談の記録と、資料の原本をつなぐ
- 作業中と提出済みの版を区別する
- CRMとNextcloudの両方で権限を確認

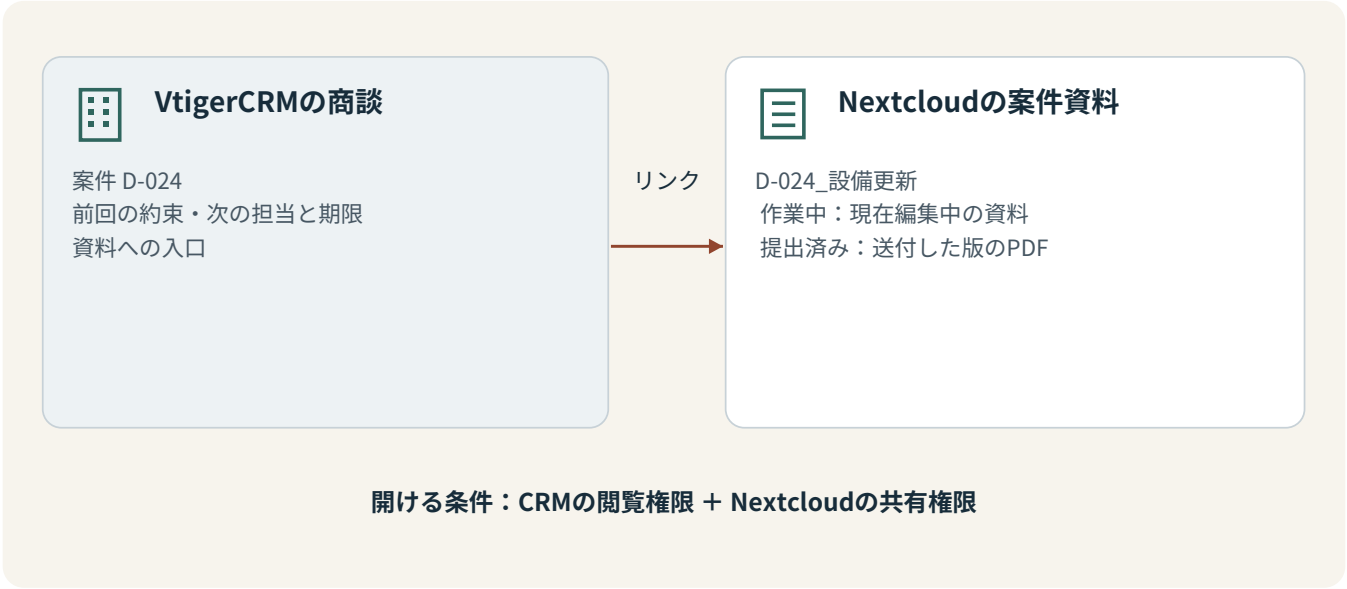


図10 商談から提出済み資料をたどる。説明用の構成例

「先週送った見積書を再送してください」と電話が来た。商談はCRMで見つかったものの、資料はメールの添付、共有フォルダ、前任者のPCに分かれていて、どれを送ったのか分からない。

前回は、営業5人で商談の引き継ぎを試しました。今回は、VtigerCRM OSS 8.4の商談からNextcloudの案件フォルダを開き、後任が提出済みの資料を見つけるところまで進めます。まずはフォルダへのリンクを使う方法を紹介し、後半で関連タブからファイルを扱う連携も取り上げます。

商談の経緯はVtigerCRM、資料の原本はNextcloudに置く

VtigerCRMでは、取引先と商談をひも付けて、進捗や次の対応を記録します。Nextcloud Filesには、見積書、提案書、図面などのファイルを置き、案件関係者と共有します。商談に案件フォルダへの入口を置けば、後任はCRMで経緯を読んでから、仕事に必要な資料へ進めます。

案件の引き継ぎで見る場所

場所	保存するもの	引き継ぎ時の確認
VtigerCRMの商談	進捗、前回の約束、次の担当と期限、案件フォルダへのリンク。	どこまで進んでいて、次に誰が何をするか。
Nextcloudの案件フォルダ	作業中の資料と、提出した時点のPDFなどの原本。	今作業している版と、取引先に実際に渡した版はどれか。

資料をメールで送ったら、商談に「11月12日、見積書v02を送付。11月19日に返答確認」と記録します。資料名と送付の記録を対応させておくと、後日「先週の見積」と言われても候補を絞れます。

まずは案件フォルダを作り、商談に一つリンクを置く

1. **取引先名と案件番号でフォルダを作る。**たとえば青葉設備／D-024_設備更新とし、商談にも同じ案件番号を記録します。似た名称の案件や同じ会社の別案件を見分けやすくなります。
2. **作業中と提出済みの置き場所を決める。**フォルダ内に「作業中」と「提出済み」を作ります。再送に使うファイルは、提出時のPDFを「提出済み」に保存します。
3. **Nextcloudで案件関係者に共有する。**日常の編集者と閲覧だけの利用者を決め、ユーザーまたはグループに必要な権限を付けます。共有画面の内部リンクをコピーし、商談の「案件資料」など決まった欄に記録します。開く際はNextcloudへのログインと閲覧権限が必要です。
4. **後任役のアカウントで開く。**管理者の画面で確認を済ませず、後任役が商談を開き、Nextcloudへログインして資料を開くところまで試します。フォルダを移動・改名した場合も、商談からたどれるか再確認します。

> **「編集した最新版」と「実際に送った版」を見分ける**
> 作業中の資料は、チームが決めたファイルを更新します。提出済みの資料は、たとえば見積書_D-024_2026-11-12_v02.pdfのように日付と版を付け、次の提出分は別ファイルとして残します。「先週の見積を再送する」ときは、商談の送付記録を見て、その時点のPDFを選びます。

Nextcloudの版管理を使うと、保存されている過去の版を確認できます。古い版は保持設定などに従って整理されるため、提出済みの控えを残すルールと、システムを復旧するためのバックアップは、別途決めておきます。

担当交代のときは、CRMとNextcloudの両方で確認する

商談が見えるかはCRMの権限、リンク先の資料が開けるかはNextcloudの共有設定で決まります。前任者から後任者に商談を引き継ぐときは、両方の設定を確認します。個人が所有する共有フォルダを使う場合は、異動や退職の前に、管理を引き継ぐ人とファイルを扱う手順も確認します。

担当交代後に、実際のアカウントで試すこと

試す利用者	確認する操作
後任担当者	CRMで商談を開き、Nextcloudで提出済みPDFを読める。編集を任せる場合は、作業中の資料も更新できる。
閲覧のみの関係者	必要な資料は開ける。編集・削除・再共有は、設定した範囲に収まる。
案件から外れた人	必要に応じて商談の閲覧権限と資料の共有を外し、以前使っていたリンクからも開けなくなったことを確認する。

ファイルが想定より広く見えている場合は、案件フォルダに直接付けた権限に加え、上位フォルダの共有も確認します。社外向けに別途公開リンクを発行しているときは、案件の終了や担当交代に合わせて有効期限や停止の要否を見直します。

日常的に資料を登録するなら、IPNextcloudの関連タブを使う方法もある

商談や見積を開くたびにファイルを扱うチームには、株式会社アイプランナーが開発したIPNextcloudという選択肢もあります。v1.1.0では、VtigerCRM OSS 8.4の顧客企業、案件、見積、問い合わせに「Nextcloud」関連タブを追加し、そこから対象ファイルをアップロード、プレビュー、ダウンロードできます。

顧客企業別の共有ルートを設定したときは、Nextcloudの「顧客企業名-レコードID」の配下に、案件・見積・問い合わせの種別ごとにファイルが保存されます。CRMのどのレコードに属する資料かは、そのレコードの関連タブで確認します。この構成でNextcloudに直接置いたファイルをCRM側でも一覧に載せる場合は、該当レコードからの登録が必要です。

接続は利用者ごとのNextcloudアカウントで行います。CRMのタブからの閲覧には、CRMのレコードを読めることと、Nextcloudで対象ファイルにアクセスできることの両方が必要です。Nextcloudに直接ログインした場合の閲覧範囲は、Nextcloud側の共有設定で管理します。

ここでの仕様はv1.1.0の同梱手順に基づきます。導入時は、自社のNextcloud環境で一般ユーザーによるファイルの取得とアップロード、閲覧専用ユーザーの操作範囲を確認します。復元を試すときは、CRMのデータと連携設定を復元したうえで、Nextcloud側で保管しているファイルにもアクセスできるかを確認します。利用者の接続情報を引き継ぐ場合は、CRMのDBとIPNextcloudの暗号化鍵を一緒に保全します。

CHAPTER 11

MauticとVtigerCRMで展示会をフォロー

- 案内の配信と、個別相談への対応を分ける
- 案内希望・停止・重複を確認する
- 最初は少量のCSVと担当者の確認で試す



図11 配信と営業対応を分担する。初期はCSV等の手作業でも試せる

展示会で「実物を見せてほしい」と言われた。翌週、会場で交換した名刺は共有リストに入っていたものの、誰がデモの日程を調整するかは決まっていなかった。

展示会後のフォローには、資料や案内を届ける仕事と、一人ひとりの相談に応える仕事があります。今回は、OSS版Mauticで配信を管理し、VtigerCRM OSS 8.4で営業の担当者と次の行動を決める流れを、BtoBの展示会を想定した例で紹介します。最初の1回は、少量のCSVと営業の確認だけで試せます。

配信はMautic、商談の進行はVtigerCRM

Mauticでは、連絡先を条件で絞り込む「セグメント」を作り、対象者にメールを配信できます。VtigerCRMでは、見込み客や顧客担当者の情報をもとに、営業担当者が対応の経緯や商談の進捗を追えます。展示会の運用を組むときは、後から誰がどちらを見ればいいかを最初に決めておくと、同じ情報を二重に更新する手間を減らせます。

展示会後に管理する情報と担当

管理する情報	主に使う場所	更新する人
案内の配信対象と配信停止	Mauticの連絡先・セグメント	配信担当が対象を確定し、別の窓口に入った停止依頼も反映する。
デモ希望・見積依頼・個別の相談	VtigerCRMの見込み客・既存顧客のレコード	営業担当が依頼内容と次に連絡する日を記録する。
商談の進捗・提案履歴	VtigerCRMの商談・活動	営業担当が既存案件を確認し、商談化した段階で登録または更新する。

会場では「何を頼まれたか」まで残す

名刺の会社名、氏名、メールアドレスに加えて、展示会名、会話した製品、相手からの依頼を控えます。「A製品の資料を希望」「5人で使う場合のデモを希望」のように、次に連絡する人が読んで動ける一文で十分です。営業担当が決まっている場合は、その場で名前も記録しておきます。

資料の送付希望と、今後の案内への同意を記録する

今回の資料を送ってほしいという依頼と、今後も製品案内を受け取りたいという意思表示には、それぞれ記録欄を作ります。今後の案内を希望した場合は、取得日時、窓口（会場フォームなど）、案内した内容が後から分かるようにします。

デモ・見積もりの依頼は当日から営業に渡す

個別の相談が発生している相手は、案内メールの配信日を待たずに営業担当へ渡します。依頼内容、やり取りの経緯、希望時期を共有し、担当者がVtigerCRMに次の行動を入れます。問い合わせへの返信と、今後の広告・宣伝メールへの登録は、それぞれの目的に沿って扱います。

Mauticで配信対象を絞り、停止が効くところまで確かめる

広告・宣伝メールの送信には、特定電子メール法の事前同意の原則や例外、表示義務などが関わります。会場での情報取得方法や送る内容を踏まえ、公式ガイドラインと社内ルールを確認します。本記事の運用例では、案内を希望したことを確認できる相手に配信対象を絞ります。消費者庁「特定電子メール法」

1. **照合に使う項目を決める。**MauticのCSV取り込みでは、メールアドレスなど照合に使う項目を確認します。共有アドレス、表記違い、アドレス変更の候補は配信前に目視で確認します。
2. **展示会用のセグメントを作る。**展示会名と案内希望の記録を使って絞り込みます。担当者が一覧を確認し、停止済みの相手や、希望の記録が見つからない相手を配信に含める設定になっていないか確かめます。
3. **停止リンクを付けて試す。**初回はセグメントメールを1通作り、配信停止リンクから停止したテスト連絡先に、次の配信が届かないことを確認します。後からキャンペーンを使う場合は、その送信設定と停止後の挙動もテストします。

配信停止はMauticに集約し、営業への返信など別の窓口で受けた依頼も配信担当に届けます。再出展の名刺データや古いCSVを取り込むときは、以前の配信停止や案内希望の記録が上書きされる条件を事前に確認します。

VtigerCRMに渡すのは、次の対応が決まる情報

デモの申込み、見積依頼、「導入時期を相談したい」という返信を、営業に渡すきっかけにします。資料ページのクリックは興味を知る手掛かりとして使い、個別の相談希望が確認できた段階で営業の対応につなげます。

最初はCSVで引き渡す

引き渡しの対象だけを作業用CSVにまとめ、会社名、氏名、メールアドレス、展示会名、依頼内容をそろえます。申込元や受信日時も残しておくと、営業担当が相手とのやり取りをたどりやすくなります。

VtigerCRM側では、まず見込み客と既存の顧客担当者の両方を確認します。すでにレコードがあれば、そのレコードに依頼内容や活動を追加します。新規なら見込み客として登録し、社内の商談化基準を満たしたときに案件を作ります。自動化を検討する場合は、照合後にMauticの連絡先IDとVtigerCRMのレコードIDを対応付けておくと、同じ申込みを再処理する場合にも役立ちます。

営業への引き渡し例
「A製品のデモ希望。利用予定は営業部の5名。来月の選定会議に間に合わせたい」という依頼を記録します。営業担当を割り当てて「翌営業日までに候補日を送る」と期限を付ければ、チームで着手状況を確認できます。

定期連携やAPIを使う段階

展示会が続き、手動の引き渡しに時間がかかるようなら、処理対象を決めたうえで定期連携を検討します。既存レコードの照合、同じ申込みの再実行、処理失敗の通知と再処理を先に設計しておくと、担当者が連携漏れや重複を確認できます。

配信前に、仮の名刺5件で動作を確認する

実データを入れる前に、検証環境と管理できるテスト用アドレスで、登録から配信停止、営業への引き渡しまで一度通します。配信担当と営業担当がそれぞれの画面で確認して、どこまで終わったら完了とするかをそろえます。

テストデータと合格条件

仮データ	Mauticで確認すること	VtigerCRMで確認すること
案内希望あり・デモ依頼あり	配信対象に入り、テストメールが届く。	依頼内容・担当者・次回対応日がそろう。
案内希望の記録なし	案内メールの対象に入らない。	個別依頼がなければ、展示会フォローのタスクを作らない。
以前に配信を停止	再取り込み後も停止が維持され、次の配信が届かない。	営業から配信再開を登録する運用になっていない。
既存顧客がデモを依頼	連絡先が重複しない。	既存担当者のレコードに活動を追加できる。引き渡しを再実行しても同じ依頼が二重登録されない。
今回の資料だけ希望	今後の製品案内の対象に入らない。	資料送付を担当者に渡し、誰が送ったかを記録できる。

配信予約を使う構成では、メールの送信元設定に加え、セグメント更新や送信キューに関わる定期処理の実行状況も確認します。テストの最後に配信結果とCRMの対応件数を照合し、誰が未処理を追うかを決めます。Mautic公式ヘルプ「Cron jobs」

まずは次の展示会で、案内1通と営業への引き渡しを試す

メール1通、引き渡し用CSV、担当者と対応期限。この3つで始めると、配信条件と営業への受け渡しを同時に確認できます。振り返りでは、個別依頼の未対応件数や、初回連絡までの時間を確認すると、次の展示会に向けてどこを自動化するか判断しやすくなります。

CHAPTER 12

AIを活用してOSSを改修・改善する

- 設定・拡張・本体修正の順に範囲を選ぶ
- AIの案を、再現手順と検証で確かめる
- 差分・切り戻し・更新時の確認を残す

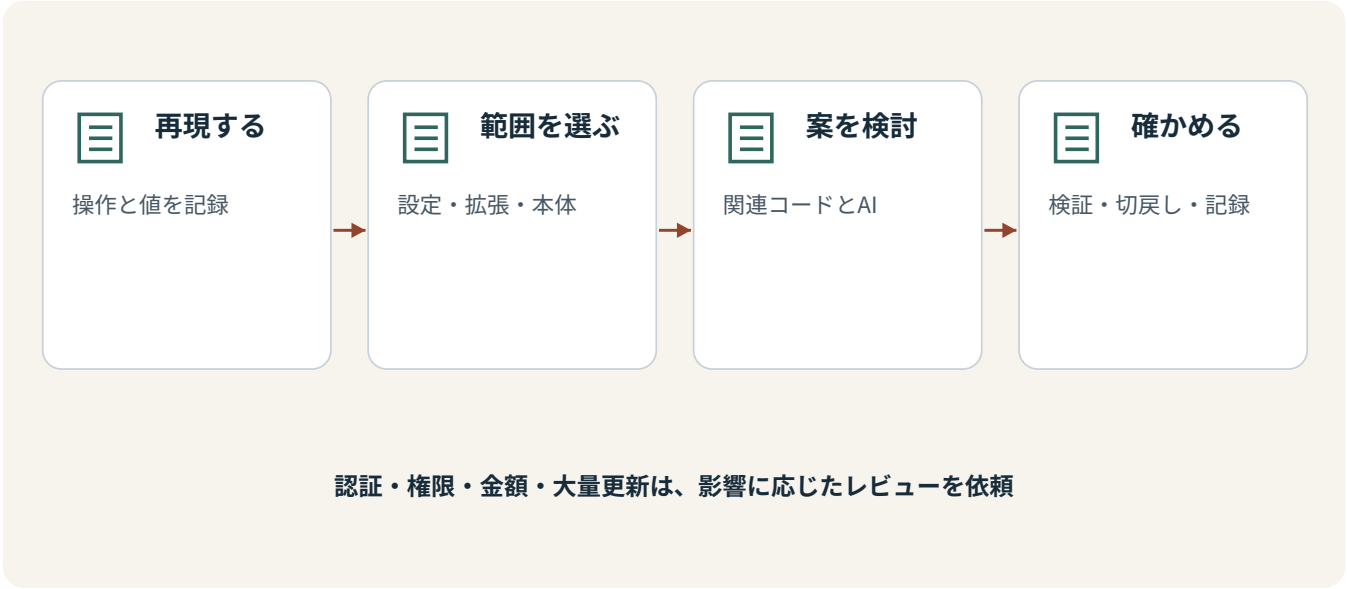


図12 AIによる提案を、検証と継続保守につなぐ

「記事が増えてきたので、カテゴリとキーワードで探せるようにしたい」「CRMの画面に担当者名が出ず、代わりに番号が表示される」。こうした改善を、自社でどこまで進められるでしょうか。

ソースコードを確認できるOSSでは、AIに現象と関連コードを渡し、原因の候補や修正案を一緒に整理できます。アイプランナーで実際に進めたWordPressのプラグイン開発と、VtigerCRM OSS 8.4の不具合修正を例に、どこから着手し、何を試して公開し、更新後もどう維持するかを紹介します。

まず、設定・拡張・本体修正のどこで解決できるかを確認する

「案件の一覧で必要な情報をすぐ見たい」という相談なら、最初に表示項目や絞り込みの設定を確かめます。既存設定で足りない場合は、プラグインや拡張モジュールで追加できるかを調べます。本体側の処理に原因がある場合は、修正範囲と更新時の影響を見積もってから判断します。

要望に合わせた着手方法

方法	向いている例	進める前に確かめること
標準設定	CRMの一覧表示、項目の配置、絞り込み	変更前の設定を控え、対象の利用者ロールで目的の操作ができるかを見る。
プラグイン・拡張	WordPressの記事ナビ、定型業務向けの画面や通知	既存の拡張を使えるか、機能を外した場合に何が残るかを確かめる。
本体の修正	標準処理の不具合で、設定や拡張で回避できない場合	公式の修正情報と対象バージョンを調べ、適用差分を更新時に確認できるようにする。

利用者を限った表示改善なら、社内で試しやすく、動作も目で確かめられます。一方、認証、顧客ごとの閲覧権限、金額計算、大量のデータ更新は、変更箇所が小さくても業務への影響が大きい領域です。実装案の検討にAIを使いつつ、こうした変更は経験のある担当者や保守先にレビューを依頼します。

事例1｜WordPressの記事を探しやすくする「IP Site Plus」

このサイトでは、WordPressで記事を管理し、Emanon Freeで基本の表示を整えています。記事のカテゴリ・キーワード検索や、利用ガイドの配布には、AIを活用して開発した独自プラグイン「IP Site Plus」を使っています。「記事ナビ」を固定ページに置き、公開記事を条件で探せるようにしました。

実際の運用では、日本語を変換している途中に検索が実行されたり、PCで使うメニュー設定がスマートフォンの表示に影響したりする問題が見つかりました。こうした問題は、実際に記事を探す読者と同じ操作をして確認します。たとえば「しょうだん」を「商談」に変換し、文字を確定するまでは検索結果が切り替わらないかを見る。一度見つかった操作を確認手順に残しておけば、検索やメニューを更新したときにも試せます。

機能をプラグインにまとめると、テーマを直接編集せずに配備でき、追加機能の差分も追いやすくなります。試作の合格条件に「ログアウト状態で下書きが検索結果に出ない」「カテゴリを選んでから検索しても、その条件が維持される」を加えると、公開時の確認も具体的になります。

事例2｜VtigerCRM OSS 8.4の不具合を、症状から絞り込む

VtigerCRM OSS 8.4では、ChatGPTを使って、症状から調べる箇所を絞り、修正差分や確認項目を整理しました。次の2件は、アイプランナーで修正を適用し、結果を確認した事例です。

標準Webフォームで空欄が「0」になる

管理画面の上書き値を空欄にして保存すると、開き直したときに「0」と表示される問題です。フォーム設定を保存する処理を見直し、空欄は未設定として扱い、明示した「0」は入力値として保持するようにしました。適用後、空欄が「0」に変わる問題の解消を確認しました。別の環境で検証する場合は、空欄と「0」に加え、文字列を固定したときの保存結果と、テスト送信後にCRMへ入る値を照合します。

顧客ポータルで担当者名の代わりに「19x1」が出る

顧客ポータルの問い合わせ一覧と詳細で、担当者の内部IDが表示される問題です。CRM側APIの呼び出しを確認し、既存の名称変換処理に必要なユーザー情報を渡すようにしました。適用後、担当者名の表示を確認し、修正箇所をVtigerコミュニティにも掲載しました。この種の変更を検証するときは、一覧と詳細の両方を開き、表示名とあわせて顧客ごとの閲覧範囲を確かめます。

AIには、実装の前に「どの処理を確認するか」を聞く

1. **現象と期待する結果を1つずつ書く。**操作手順、発生条件、対象バージョンを記録します。新機能なら、誰がどの画面で何をできれば完了かを決めます。
2. **検証用データと関連コードを用意する。**本番と同じバージョン・設定に近い環境を用意し、架空データで再現します。AIに共有するログやコード片から、顧客情報、認証情報、APIキーを除きます。
3. **原因の候補と根拠を確認する。**入力から保存、表示までどの処理がつながるかを説明させ、実際のコードで確かめます。変更候補のファイルが特定できたら、最小の差分とテスト項目を出してもらいます。
4. **差分をレビューし、検証環境で動かす。**調査の対象外だった処理まで変わっていないか、利用者の権限や既存データへの影響がないかを確認します。

AIへの依頼例｜標準Webフォームの値を調べる
「対象はVtigerCRM OSS 8.4です。標準Webフォームの上書き値を空欄で保存し、設定を開き直すと『0』になります。空欄は未設定として扱い、明示した『0』は保持したいです。提示したコードから、空欄を受け取ってから画面に再表示するまでの処理を追ってください。原因候補ごとに根拠と確認手順を示し、根拠を確認できた段階で最小の修正差分とテスト項目を提案してください。」

公開前に動作を確かめ、次の更新で再確認できるようにする

画面を開けたら、普段の担当者でも同じ操作ができるか、他の機能に影響が出ていないかを確認します。コードや設定を元に戻せることも事前に試し、エラーや権限の問題が出た場合に誰が切り戻しを判断するかを決めます。CRMやWordPressの更新時にも、検証環境で同じケースを試せるように、変更内容と一緒に残します。

改修の公開と更新を判断するための記録

確認項目	記録する内容	今回の例
再現と修正結果	操作手順、修正前後の値、確認した環境と日付	空欄、明示した「0」、固定の文字列を別々に保存し、開き直した結果を残す。
他の機能への影響	確認した画面、権限、既存機能、端末	顧客ポータルを別の取引先のテストユーザーでも開き、閲覧できる範囲を確認する。
元に戻す手順	旧版のZIPやコード差分、設定とDBのバックアップ、復元手順、判断する人	DBを書き換える改修では、旧コードとDBの互換性や、バックアップ復元で公開後の新規入力が失われる場合の扱いまで事前に決める。
製品を更新する日	対象バージョン、変更ファイル、次に検証する人と項目	本体更新に同じ不具合の修正が含まれるか確認し、必要な場合だけ自社の差分を新しい版に合わせて検証する。

コードの生成が早くなっても、動作検証と運用の時間は見積もりに残します。たとえば、資料一覧の更新にかかる月間の作業時間を測り、導入後に減った作業時間と、開発・検証・次回アップデートに使う時間を同じ表で比べます。担当者の交代時にテスト手順を引き継げるかも、自社で続けられるかを判断する材料になります。

最初の1件は、効果を自分たちで確かめられる改善から

「指定したカテゴリの記事を一覧にする」「営業が毎朝見る案件一覧の絞り込みを整える」など、改善前後の違いを利用者が確認できるものから始めます。標準設定で足りるかを試し、開発が必要なら小さな範囲で作って、動作確認と元に戻す手順まで一度通してみてください。そこでかかった時間と担当者に必要な知識が、次の改修を社内で進めるか、外部の支援を使うかの判断材料になります。

記入用ワークシート

自社で使う条件を、7枚に整理する

導入の目的、5つの確認項目、保守の分担、データの引き継ぎ、試用の結果、費用、AI改修の記録を用意しました。担当者名や確認期限まで書くと、社内説明と外部への見積もり依頼に使えます。

印刷して記入するほか、PDFの注釈ツールで書き込めます。入力フォーム付きPDFではありません。空欄がある場合は、次に確認する人と日付を決めてください。



小さく始め、確認した結果を次の判断へ

試す前に条件を決め、担当者が実際に操作し、うまくいかなかった点を記録します。必要な機能や保守が分かった段階で、範囲と費用を整えて本番導入を検討しましょう。

シート1 導入目的と5つの確認

対象製品・版： 対象業務： 承認者：

確認すること	自社の条件・結果・確認する担当
改善したい仕事・入れるデータ	
配布元と更新の確認先	
ライセンス・追加アプリの条件	
役割ごとのアクセス権限	
バックアップと復元の結果	
障害・脆弱性対応の窓口	

記入日： 記入者： 次の見直し日：

シート2 保守の分担と復旧目標

RTO（再開まで）：　RPO（戻れる時点）：

作業	自社・代理担当	委託先・契約範囲	確認記録・対応時間
サーバー・基盤			
OS・PHP・DB			
アプリ本体・独自拡張			
バックアップ・復元			
利用者・権限・業務データ			
障害受付・切り分け			

記入日：　記入者：　次の見直し日：

シート3 データを取り出して照合

移行元：　移行先：　旧環境の停止予定：

対象	出力方法・取得するID	移行後の関連・照合結果
企業・顧客担当者		
商談・活動・問い合わせ		
添付ファイルと関連先		
独自項目・選択肢・設定		
権限・必要な証跡		
差分反映・業務再開の条件		

記入日：　記入者：　次の見直し日：

シート4 小さな試用の記録

目的：　試す期間：　参加者：

業務・参加者	条件・所要時間	正答・手助け・課題
顧客登録		
商談の引き継ぎ		
問い合わせの引き継ぎ		
権限・添付の確認		
調整後の再試験		
判定・次の担当と期限		

記入日：　記入者：　次の見直し日：

シート5 初期費用と継続費

比較期間： 利用者数： 税の扱い：

区分	初期費用・初年度	翌年以降・費用条件
設計・構築・移行・教育		
サーバー・保存・通信の実費		
アプリ・外部サービス・配信		
保守・更新・復元の作業		
追加開発・AI API等		
社内工数（支払額とは別記）		
合計と、未確定の項目		

記入日： 記入者： 次の見直し日：

シート6 連携と共有の運用

CRM・ファイル・配信で、正とする情報と、失敗時の確認を決めます。

場所・対象	更新する情報と担当	共有・停止・再処理の確認
VtigerCRMの顧客・商談		
Nextcloudの作業中・提出済み		
Mauticの案内希望・配信停止		
システム間のIDと重複照合		
担当交代・閲覧を外す条件		
エラー通知・再処理・照合		

記入日： 記入者： 次の見直し日：

シート7 AIを使う改修の記録

対象製品・版：　変更責任者：　確認日：

項目	記録する内容
現象と、再現する操作・入力値	
設定・拡張・本体修正の選択	
変更内容とコード差分の所在	
権限・他機能への影響と確認結果	
元に戻す手順・判断する人	
本番へ反映する条件・記録	
製品更新時に試すケース・担当	

記入日：　記入者：　次の見直し日：

収録範囲と参照情報

元のシリーズと、本書の章の対応

入門シリーズ全3回を第1〜3章、業務活用シリーズ全9回を第4〜12章として収録しました。見出しと回次の参照を冊子用に調整し、元の回次は以下に示しています。

01 オープンソースの仕組みと費用 入門 第1回

02 導入前に確認したい5項目 入門 第2回

03 VtigerCRMを業務と運用で見極める 入門 第3回

04 身近な仕事からOSSを活用する 業務活用 第1回

05 日本で感じる不安を確認項目に変える 業務活用 第2回

06 保守の担当と復元の目標を決める 業務活用 第3回

07 データを引き継げるCRMを選ぶ 業務活用 第4回

08 海外の公開事例から学ぶ 業務活用 第5回

09 5人・2週間でCRMを試す 業務活用 第6回

10 VtigerCRMとNextcloudで資料を共有 業務活用 第7回

11 MauticとVtigerCRMで展示会をフォロー 業務活用 第8回

12 AIを活用してOSSを改修・改善する 業務活用 第9回

各章のWeb版・関連記事

更新情報や関連記事は、VtigerCRM OSS 日本語ガイドの記事ナビから確認できます。

https://vtiger-mautic.info/
VtigerCRMの記事まとめ

公式資料・公表事例の参照先

出典の読み方

定義・ライセンス、国内調査、海外の政策・事例、製品の操作資料を掲載します。元記事が参照したURLを保持しています。リンク先の内容・版・条件は変わる場合があります。公表された事例の記述と、自社への当てはめ方は区別してお読みください。

Open Source Initiative｜オープンソースの定義
https://opensource.org/osd

WordPress.org｜WordPressのライセンス
https://wordpress.org/about/license/

Vtiger公式｜オープンソース版CRM
https://www.vtiger.com/open-source-crm/

英国政府｜技術選定のサービス基準
https://www.gov.uk/service-manual/service-standard/point-11-choose-the-right-tools-and-technology

英国政府｜新規コードの公開・再利用
https://www.gov.uk/service-manual/service-standard/point-12-make-new-source-code-open

欧州委員会｜オープンソース戦略
https://commission.europa.eu/news-and-media/news/commission-boosts-open-and-interoperable-digital-ecosystems-public-administrations-2026-06-03_en

米国政府｜U.S. Web Design System
https://designsystem.digital.gov/download/

デジタル庁｜オープンソース化・OSS利活用に関する検討会
https://www.digital.go.jp/councils/procurement-agile-opensource/opensource-review-meeting

IPA｜日本企業のOSS活用の実態と課題
https://www.ipa.go.jp/digital/kaihatsu/oss/report/report2025/oss-usage-japan.html

英国政府 Service Manual｜ソフトウェアの依存関係を管理する
https://www.gov.uk/service-manual/technology/managing-software-dependencies

IPA｜中小企業の情報セキュリティ対策ガイドライン
https://www.ipa.go.jp/security/guide/sme/about.html

SourceForge｜VtigerCRMの配布ページ
https://sourceforge.net/projects/vtigercrm/files/

JVN｜脆弱性対策情報
https://jvn.jp/index.html

米国CISA｜バックアップの保管・検証に関するガイド（PDF）
https://www.cisa.gov/sites/default/files/2023-10/StopRansomware-Guide-508C-v3_1.pdf

Emanon Freeの公式案内
https://wp-emanon.jp/themes/theme-emanon-free/

Nextcloud Filesの公式機能案内
https://nextcloud.com/files/

Mautic公式のメール機能ガイド
https://docs.mautic.org/en/7.2/channels/emails.html

IPA「OSSに取り組む・活かす」の活用資料
https://www.ipa.go.jp/digital/kaihatsu/oss/adopt/index.html

AWS公式の責任共有モデル（クラウドの分担例）
https://aws.amazon.com/jp/compliance/shared-responsibility-model/

AWS公式の復旧目標の解説
https://docs.aws.amazon.com/ja_jp/wellarchitected/latest/reliability-pillar/rel_planning_for_recovery_objective_defined_recovery.html

Salesforce公式のデータエクスポート案内
https://help.salesforce.com/s/articleView?id=admin_exportdata.htm&language=en_US&type=0

kintone公式のCSV書き出し手順
https://jp.kintone.help/k/ja/app/data/export

サイボウズ公式のファイル取得手順
https://cybozu.dev/ja/kintone/tips/development/customize/file/steps-download-files/

英国政府のG-Cloud 15発表
https://www.gov.uk/government/news/g-cloud-relaunches-with-biggest-upgrade-in-its-history

SuiteCRM提供元の掲載案内
https://suitecrm.com/suitecrm-is-on-g-cloud-15/

Digital MarketplaceのSuiteASSURED掲載情報
https://www.applytosupply.digitalmarketplace.service.gov.uk/g-cloud/services/698356128887399

SuiteCRM Support Servicesの掲載情報
https://www.applytosupply.digitalmarketplace.service.gov.uk/g-cloud/services/989989217701783

SuiteCRM提供元によるSultana Legalの事例
https://suitecrm.com/how-sultana-legal-modernised-suitecrm-with-suiteassured-and-managed-hosting/

Frappe提供元によるAung Thit Lwin Tradingの事例
https://frappe.io/stories/Aung%20Thit%20Lwin%20Trading

VtigerCRM OSS 8.4.0の公式配布一覧
https://sourceforge.net/projects/vtigercrm/files/vtiger%20CRM%208.4.0/

Nextcloud公式のファイル共有ガイド
https://docs.nextcloud.com/server/stable/user_manual/en/files/sharing.html

Nextcloud公式の版管理ガイド
https://docs.nextcloud.com/server/stable/user_manual/en/files/version_control.html

Nextcloud公式の上位フォルダからの共有確認
https://docs.nextcloud.com/server/stable/user_manual/en/files/sharing.html#others-with-access

Nextcloud公式のバックアップ手順
https://docs.nextcloud.com/server/stable/admin_manual/maintenance/backup.html

消費者庁「特定電子メール法」
https://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer_transaction/specifed_email/

連絡先のCSV取り込み
https://docs.mautic.org/en/7.2/contacts/import_contacts.html

Mautic公式ヘルプ「Cron jobs」
https://docs.mautic.org/en/7.2/configuration/cron_jobs.html

Vtigerコミュニティの技術回答
https://discussions.vtiger.com/discussion/203011/customer-portal-assigned-to-19x1-willing-to-pay

WordPress開発者向けハンドブック「Security」
https://developer.wordpress.org/apis/security/

プラグインの権限チェック
https://developer.wordpress.org/plugins/security/checking-user-capabilities/

身近な業務から、OSSを使い続ける。

自社に合う仕組みを、確認しながら育てる

OSSでは、標準機能を活かし、必要な部分を選んで拡張できます。設置先や運用の分担を検討できることも特徴です。小さく試して業務に合うことを確かめ、保守と費用の条件を揃えると、導入の判断が具体的になります。

自社だけで技術作業をすべて抱える必要はありません。自社で決める業務とデータの扱いを残し、設計・移行・保守・開発は必要な範囲で支援を組み合わせましょう。



VtigerCRM OSS 8.4・vtplusの導入を検討する

株式会社アイプランナーでは、対象業務と現行環境を確認し、導入・運用支援の範囲をご案内します。支援費、インフラ実費、移行、個別開発、外部サービス等の条件は区分して確認します。

vtplusの特長
https://vtplus.jp/

料金・導入費用・支援範囲
https://vtplus.jp/pricing/

業務・導入範囲の相談
https://vtplus.jp/contact/

中小企業のためのオープンソース実践ガイド
2026年11月19日 編集版
編集・発行：株式会社アイプランナー
VtigerCRM OSS 日本語ガイド https://vtiger-mautic.info/

本書は製品検討・業務設計の参考資料です。個別構成の動作、導入効果、法令・セキュリティ要件への適合を一律に保証するものではありません。製品名・サービス名は各社の商標または登録商標です。