

顧客管理ツールの導入範囲を確認する共有票

架空企業「青葉機器」の記入例です。担当者と利用条件を自社の状況へ置き換えて、候補への質問を整理してください。

確認事項	架空の記入内容	誰が次に確かめるか
対象業務	既存顧客への更新連絡と追加拠点の相談を、個人メールだけに残さず共有する	営業企画・森
利用する役割	営業2人、確認する上司1人、上司不在時の代理1人。4人のログインが必要という仮条件	各候補へ閲覧・代理のライセンス要否を質問する
現状継続案	現Excelをすぐ削除せず、現在の履歴と共有権限を点検する	設定担当・高橋
候補から分かったこと	HubSpot無料CRMは最大2ユーザー、Bigin無料は1ユーザーと公式に記載。本例の4人利用を無料で満たすとは確認できていない。kintoneはアプリ・レコード・フィールドの権限を設計できる	有料条件と個々の操作権限を同じ質問票で確認する
採否	現時点では導入承認でなく、条件確認と試行を行う判断	上司・伊藤
必ず解消する条件	主担当不在時の確認・訂正、全4役割の利用権限、対象データの書き出し、契約総額	上司と設定担当
費用	有料プランの見積は未取得。設定・教育・連携と終了時の移出費も含めて質問する	経理・山田
運用で見ること	予定した確認対象と期限内に確認した対象を数える。顧客返答待ちを未更新と混同しない	営業企画
成果で見ること	更新契約と追加商談を別に追う。導入の因果的な売上改善やROIは未測定	経営責任者
次の社内期限	9月22日までに質問票を準備する仮予定。各社の回答期限や顧客との合意日ではない	森

確認できた範囲と、これから回答を得る範囲を一緒に渡してください。未回答を0円や不適合として埋めないことが、再確認する項目を見失わないための条件です。

顧客管理ツールの条件比較

公式ページ確認日：2026年9月15日。利用人数、記録上限、権限の条件を比べ、自社で確かめる項目を整理します。

候補	公式に確認できたこと	この比較で最初に聞くこと	自社に残る仕事
HubSpot	無料CRM はコンタクト・取引・タスクの管理を案内し、最大2ユーザー・1,000コンタクトと記載。無料プランに利用期限なし	営業以外の確認者・代理を含めたユーザー数、必要な権限と機能の対象プラン	利用者と確認者の棚卸し、記録する項目と確認方法の設定
Zoho Bigin	料金とプラン の無料枠は1ユーザー・500レコード。レコードは連絡先だけでなく組織・パイプライン・活動・製品・メモの情報行も含む	既存顧客数だけでなく活動やメモを足した件数、複数担当の利用条件、連携先の契約	データ量の数え方、担当と対応段階の定義、連携対象の整理
kintone	アクセス権の設定 はアプリ・レコード・フィールドの3レベル。ユーザーによって閲覧・編集できるデータを制限できる	営業・上司・代理・経理の権限を誰が設定し、設定変更や出力をどう確認するか。利用料・契約は別確認	項目とアプリの設計、役割ごとの権限確認、運用中の変更管理

コンタクトと活動・メモでは上限の数え方が異なります。必要な人数と記録量を製品ごとの単位に合わせて確認してください。有料プラン、連携先の追加契約、kintoneの利用料は、対象プランと利用条件を指定して各社へ見積を依頼します。

<https://www.hubspot.jp/products/crm>

<https://www.bigin.com/jp/pricing.html>

<https://jp.kintone.help/k/ja/app/rights>

現場と管理者の操作・確認票

顧客との会話と操作確認の架空例です。操作確認は場面ごとに条件を設定して行います。

記録欄	架空の記入例
顧客役の発言	「本社の保守は続ける予定です。支店も対象にできるか知りたいですが、予算はまだ決まっていません」
確認済み	本社保守を継続する意向と、支店の適用条件への質問がある
確認待ち	更新の正式承認、支店の利用条件、予算、意思決定者
営業側の見立て	支店を含めた提案の可能性。契約意思の確定ではない
次の担当・作業	営業の佐藤が支店の対象範囲を聞くための質問を用意する
社内期限	9月18日。顧客が回答や契約を約束した日ではない
確認役と代理	伊藤が内容確認。伊藤不在時は森。代理が閲覧・訂正できるかは別途試行する

試す場面	期待する結果	架空の観察	次の判断・担当
現場が更新相談を登録	正式承認と意向を分けられる	状態が「受注」に初期設定され、未承認を選べなかった	設定担当が選択肢と初期値を見直す。実績に計上しない
上司不在時の代理確認	許可された代理が必要部分を読める	記録は読めるが確認欄を更新できなかった	欄の編集権限を確認し、本番変更前に再試行する
営業が契約価格欄を開く	営業向けに許可した範囲だけ見える	非公開としたい仕入原価が見えた	必須権限条件未達として保留。別製品が必要と即断せず設定可否を確認
顧客待ち案件を一覧確認	自社未対応と返答待ちを分けられる	どちらも「未更新」と表示された	状態定義を修正し、該当者へ催促する前に理由を読む
連携を止めて再送	許可された再送手順と重複確認がある	失敗通知先が退職者になっていた	設定担当が受信先・代理・再送責任を確認する

現場には、日報との二重作業、スマートフォンで必要な操作、訂正の手間を聞きます。管理者には確認対象、頻度、欠勤時の代理、何を保留するかを聞きます。利用人数だけで導入の適否を決めないでください。

設定担当・情報管理担当の確認票

試行前に、担当者と提供会社へ確認する質問をそろえます。以下の役割分担は架空例です。

対象	架空の条件例	提供会社と自社で確認する質問
閲覧と編集	営業は顧客対応欄、上司は確認欄、経理は請求情報を担当する	役割ごとに閲覧・編集・出力を分けられますか。必要プランと設定作業は何ですか
代理と退職	主担当が不在でも代わりに確認し、退職者のアクセスは解除する	記録の所有者変更とアカウント停止をどう分けますか。履歴は誰が読めますか
移行	稼働中の契約と終了した案件を分ける	保存要件を満たす範囲はどこですか。項目対応・件数・欠落の照合を誰が行いますか
連携	メール・予定・会計・チャットに同じ情報を全部送るとは限らない	方向、項目、反映タイミング、エラー通知、再送、重複、追加契約を確認できますか
戻し方	切替前に照合できない記録が残ったら移行を保留する	現台帳の維持と変更分の扱いをどうしますか。既存データを消す前に何を確認しますか
契約終了	必要な顧客・履歴・添付を保管方針に従って取得する	出力形式、対象データ、取得期限、追加料金、削除の扱いを確認できますか

kintoneの公式ヘルプにはアプリ・レコード・フィールドの3レベルのアクセス権が記載されています。実際に使用する役割でログインし、見える情報とできる操作を確かめてください。

経営・経理・購買の費用と判断票

費用と導入後の指標を整理する架空の記入例です。未取得の費用は0円にせず、確認する担当と条件を残します。

区分	架空の記入状態	比較時の扱い
利用人数	営業2・上司1・代理1の4役割	有料シート、無料閲覧者、管理者の課金条件を製品別に確認
対象期間	同じ12か月で検討する仮条件	月額表示だけでなく更新・最低契約期間・税・通貨をそろえる
利用料	見積待ち	未取得を0にせず、正式見積と対象プランを残す
初期移行・設定	誰が担当するか確認中	社内作業と有償支援を区分。重複計上しない
継続作業	確認・訂正・代理対応・設定変更が必要	時間を測る対象・期間を決める。見込み短縮時間を実売上にしない
連携と追加機能	メール・予定・会計の対象項目は確認中	外部サービス契約・追加機能・保守を質問する
解約・書き出し	条件未取得	取得期限と形式、支援費用を同じ表に置く
便益	更新連絡の抜けと確認作業を追う予定	避けられたはずの失注を実現利益として足さない
ROI	未測定	対象期間の費用と、根拠のある便益がそろうまで数値を置かない

確認指標	定義の記入例	解釈の限界
期限内更新	対象期間に更新が必要だった記録のうち、決めた期限までに更新された記録	全顧客数を分母にしない。空欄を形式的に埋めた数とも違う
確認実施	確認予定の対象のうち、主担当または代理が内容を確認した対象	画面を開いただけでは確認完了としない
停滞	自社の次の作業が期限を過ぎた案件と、顧客返答待ちを別に記録	顧客待ちを担当者の放置と断定しない
リードタイム	同じ開始・終了イベント、対象案件、期間で比較。未決着は別に残す	終了した案件だけの平均を全案件の成果としない
更新・受注	更新契約と追加商談の受注を別に記録する	CRM変更と営業成果の因果関係は、この前後比較だけでは判断しない

同じ期間の費用を計算する手順

以下の金額と工数は計算方法を示すための仮定です。比較する候補の見積と自社の測定値へ置き換えてください。

1. 比較する期間と範囲を固定する

例では開始から12か月を対象にします。全て税抜の仮定とし、通貨は円です。全案に共通する既存ツール費用は別掲し、追加費用の比較から除いても総予算からは消しません。契約更新日・最低契約期間・中途解約条件が違う場合は、支払額も別に確認します。

項目	架空の記入例	計算と扱い
初期設定の外部支払	30,000円	初回だけの現金支出
追加の月額利用料	月8,000円を12か月利用	$8,000 \times 12 = 96,000$ 円
確認できた支払の小計	初期と継続を合計	$30,000 + 96,000 = 126,000$ 円
連携・終了時の費用	未取得	小計126,000円に含まれない。総額確定とはしない
自社の初期作業	項目整理・移行照合・権限確認に計6時間と仮定	社外支払と分けて記録する
自社の継続作業	月1時間を12か月と仮定	初期6 + 継続12 = 18時間
社内時間の参考換算	1時間2,000円と仮定	$18 \times 2,000 = 36,000$ 円相当。実際の追加賃金支払ではない

2. 重複と未取得項目を確認する

導入支援費に移行作業が含まれるなら、同じ作業を別料金でも加算していないか確認します。月1時間の継続作業に確認と訂正が含まれている場合、その確認時間を再度加算しません。既存契約を解約できるか不明なら、削減見込み額を確定費用から引かないでください。

3. 費用と便益がそろってから投資対効果を説明する

支払の小計、残る費用、社内工数を別々に示します。ROIを計算する場合は、同じ期間の根拠がある便益と対象費用を定義し、費用を差し引いた便益を費用で割る計算範囲を明示します。社内工数を費用側に含めるかも先に決め、二重計上しません。

この例は追加契約の利益や削減できた支払を測定していないため、ROIの値は出せません。入力時間の見込み短縮、受注見込額、避けられたはずの失注額を実現した利益として足さないでください。運用が変わったことと、営業成果の因果関係は分けて説明します。