

株式会社 A 様向け

OSS 版 VtigerCRM

構築・導入設計資料案

公開情報に基づく仮説設計 | 初回ヒアリング前

2026 年 8 月 4 日

株式会社アイプランナー

1. 設計の基本方針

株式会社 A は、2XXX 年設立の独立系 IT 企業であり、公開情報上、エンタープライズソリューション事業と IoT インテグレーション事業を中核に、受託開発・導入コンサルティング、業務／制御／Web／モバイルアプリケーション、AI・ビッグデータ、パッケージ・クラウド、産業 IoT、組込み、医療情報、映像、セキュリティ等の幅広い製品・サービスを展開している。2026 年 4 月 1 日現在の従業員数は 200 名で、本社のほか大阪・名古屋・福岡に事業所を有する。

同社の顧客管理は、単純な企業名簿や営業案件一覧だけでは表現しにくい。顧客業種、事業部門、提案ソリューション、受託開発・製品販売・クラウド・保守・技術支援といった契約形態、プリセールスの技術検討、見積・契約、プロジェクト、納入機器・ライセンス、保守更新、問い合わせを、一つの顧客関係の流れとして関連付ける必要がある。

また、有価証券報告書では、事業部ごとの独立性が強いことにより、全社での技術・知見共有、顧客への横断提案、プロダクト・プラットフォーム共通化に改善余地があると認識し、個別受託・労働集約型から、AI 駆動開発とプロダクト／プラットフォーム型事業への転換を進める方針が示されている。この方針を支えるため、CRM は営業案件を記録するだけでなく、顧客課題、導入済み製品、技術テーマ、過去実績、関連部門を横断して検索・再利用できる顧客・提案情報基盤として設計する。

したがって、株式会社 A 様向け VtigerCRM は、営業部門の案件台帳に限定せず、営業・事業開発・プリセールス・技術・プロジェクト・保守部門をつなぐ「顧客・案件・導入資産・継続契約の共通基盤」とする。一方、ソースコード管理、詳細な開発工程、工数原価、在庫・購買・製造、会計、人事・要員管理等の専門システムを CRM へ置き換えることは目的としない。

本資料の位置づけ

公式 Web サイトおよび 2026 年 6 月提出の有価証券報告書等の公開情報を前提に作成した、初回ヒアリング前の仮説設計である。現行の顧客・案件管理方法、営業組織、利用システム、案件件数、承認ルール、契約・保守管理、文書保管、基幹・会計・プロジェクト管理との役割分担は未確認であり、初回打合せで検証・修正する。

初期設計の中心

- 取引先・担当者・活動履歴を一元化し、事業部・拠点を越えて顧客接点と人脈を共有資産にする
- 受託開発、製品・ライセンス販売、IoT／ハードウェア、クラウド、保守、技術支援等の異なる案件を共通の商談基盤で管理する
- 商談に技術要件・プリセールス依頼・提案チーム・見積版を関連付け、営業と技術部門の協働を可視化する
- 導入済み製品・システム、保守契約、更新予定、問い合わせを顧客・案件と関連付け、継続収益とクロスセルを支援する
- 事業部ごとの情報を適切に保護しながら、顧客・技術テーマ・事例を横断検索できる権限構造を整備する
- OSS 版 VtigerCRM の標準機能、カスタムモジュール、ワークフロー、VTEExperts 拡張を活用し、コア改造を避ける

2. 公開情報から見た業務特性と CRM 設計上の論点

2.1 複数の事業モデルを同一の顧客基盤で扱う

公開情報上、株式会社 A の事業は、受託開発・コンサルティング、製品・ライセンス、クラウド、AI、IoT・組込み、医療情報、映像機器、セキュリティ、技術者派遣等にまたがる。案件期間、提案主体、売上計上、成果物、納入物、保守の有無が異なるため、商談の共通項目と案件種別別の追加項目を分けて設計する。

案件類型	公開情報上の例	CRM 上の主な管理単位
受託開発・コンサルティング型	業務／制御／Web／モバイル開発、導入コンサルティング、ビッグデータ解析	商談＋技術要件＋見積＋プロジェクト＋検収
プロダクト・ライセンス型	自社パッケージ、海外製品、BI、セキュリティ、kintone 関連製品	商談＋製品構成＋ライセンス＋見積／受注＋保守契約
IoT・ハードウェア統合型	IoT プラットフォーム、医療端末、車載・組込み、映像関連機器	商談＋導入環境＋機器構成＋プロジェクト＋資産＋保守
クラウド・サービス型	クラウドサービス、データ基盤、継続利用サービス	商談＋サービス契約＋利用開始＋更新＋問い合わせ
技術支援・SES 型	システムエンジニア・プログラマ派遣、技術支援	商談＋要件＋契約期間＋要員提案索引＋契約更新

案件類型	公開情報上の例	CRM 上の主な管理単位
共同提案・パートナー型	海外製品販売、アライアンス、グループ・協業会社との共同提案	商談 + 案件関係者 + 役割 + 仕入 / 販売条件 + 成果

設計方針

商談モジュールを共通の案件入口として利用し、案件種別に応じて表示項目、ステージ、見積方式、受注後の引継ぎ先を切り替える。

2.2 「顧客」「案件」「技術要件」「導入資産」「契約」を分ける

同一顧客に対して複数事業部が異なるソリューションを提案し、受託開発案件、製品販売、クラウド、保守が並行する可能性がある。企業名や商談名に情報を埋め込まず、管理対象を分けて関連付ける。

- 取引先: 顧客、見込顧客、官公庁・大学、代理店、販売パートナー、仕入先、協力会社、グループ会社等
- 担当者: 決裁者、事業責任者、IT・DX 担当、購買、技術、現場、セキュリティ、医療・設備担当等
- 商談: 顧客課題、対象事業、提案ソリューション、確度、金額、予定時期、競合、次回アクション
- 技術要件・プリセールス: 要求、現行環境、検討テーマ、担当技術者、回答期限、前提・リスク
- 導入資産: 納入した機器、ソフトウェア、ライセンス、クラウド環境、バージョン、保証・保守情報
- 契約: 受託、ライセンス、保守、クラウド、派遣等の契約期間、更新、請求条件、契約番号

重要

顧客画面から、現在の案件だけでなく、過去案件、導入済み製品、契約更新、問い合わせ、関係部門を確認できる構造が、クロスセルと継続提案の前提になる。

2.3 営業と技術部門の協働が案件確度と収益性を左右する

IT・IoT 案件では、初期相談から提案までに、要件整理、現行システム・ネットワーク・設備の確認、製品適合性、PoC、セキュリティ、体制・工数、外部製品・協力会社の確認が必要となる。営業活動と技術検討を分離しすぎると、回答待ち、前提条件、提案リスク、見積根拠が個人メールや会議メモに分散する。

- 営業から技術部門への検討依頼を、顧客・商談・期限・優先度とともに登録する
- 技術回答、未決事項、顧客への追加質問、PoC 要否、見積前提を時系列で残す
- 見積提出後の顧客フォローだけでなく、社内回答待ち・承認待ち・構成確定待ちを一覧化する
- 受注時に、提案段階の要件、前提、リスク、関係者、主要文書をプロジェクトへ引き継ぐ

2.4 事業部横断提案とプロダクト化を CRM で支援する

公開情報では、事業部ごとに蓄積された技術・知見の共有、顧客への横断提案、プロダクト・プラットフォーム共通化が課題として示されている。CRM では、顧客業種・課題・導入済み製品・利用技術・過去事例を共通タグで記録し、別事業部が提案可能なテーマを発見できるようにする。

- 顧客課題タグ: 製造 DX、設備保全、データ統合、AI 活用、クラウド移行、セキュリティ、医療業務効率化、映像伝送等
- ソリューションタグ: Dereva、IoT、MES、kintone / ERP 連携、BI、映像、医療、セキュリティ、組込み等
- 導入実績・提案事例を、顧客名を秘匿した検索用索引として蓄積する
- 既存顧客の導入資産と課題タグから、更新・追加提案・他部門紹介の候補を抽出する

2.5 長期案件、保留、失注、更新を継続的に追跡する

基幹システム、製造 DX、IoT・医療・映像設備等は、情報収集から予算化、PoC、稟議、導入まで長期化し得る。単年度の受注・失注だけでなく、予算年度、再検討時期、設備更新、保守満了、ライセンス更新を管理する。

- 保留・失注理由と再確認日を必須化し、単なるクローズで終わらせない
- 提案期限、見積有効期限、顧客予算年度、設備更新時期、契約満了日をアラートに利用する

- 受注後もプロジェクト、導入資産、保守契約、問い合わせ、追加商談へ履歴を継承する

2.6 展示会・セミナー・Web 問い合わせを案件化まで追跡する

同社は製品・ソリューションごとに展示会・イベント出展を継続しており、Web 問い合わせ、セミナー、紹介、パートナー情報等を、リードから商談化まで追跡する仕組みが重要である。イベント名、関心製品、名刺・アンケート内容、初回対応期限、担当事業部、商談化・失注理由を一元管理する。

2.7 機密性・情報セキュリティ・品質管理を前提にする

官公庁、医療、セキュリティ、組込み、顧客システム構成等を扱うため、共有すべき営業情報と、限定すべき技術・契約・個人情報情報が混在する。CRM には機密区分、閲覧グループ、案件チームを設け、詳細設計書・ソース・ログ・脆弱性情報等は既存の適切な保管先に置き、CRM には索引・リンク・管理番号を保持する。

2.8 既存システムと段階的に共存する

現行の顧客台帳、営業管理、見積、会計、プロジェクト管理、サービスデスク、グループウェア、ファイル共有等は未確認である。初期導入では、顧客・担当者・商談・活動・次回アクションを CRM の正本候補とし、専門領域は既存システムを継続利用する。重複入力の影響が大きい箇所から、CSV、API、バッチ、URL リンク等による連携を段階的に実施する。

3. CRM 導入の目的

3.1 経営層・事業責任者

- 事業セグメント、事業部、拠点、顧客業種、ソリューション別に、商談件数・見込金額・確度・受注予定・停滞を把握する
- 受託開発、プロダクト、クラウド、保守等の案件構成と、継続収益・更新見込を確認する
- 事業部横断案件、クロスセル、共同提案の発生状況を把握し、重点顧客への支援を判断する
- 受注・失注・保留理由、競合、技術テーマ、顧客課題を蓄積し、事業戦略・プロダクト化の判断材料にする

3.2 営業・事業開発担当者

- 顧客画面から、担当者、進行商談、過去活動、導入製品、契約、問い合わせをまとめて確認する
- 次回アクション、技術回答待ち、見積フォロー、長期停滞、更新予定を自分の一覧で確認する
- 担当変更時にも、キーパーソン、顧客課題、過去提案、失注理由、合意事項を短時間で把握する
- 類似する業種・課題・技術・製品の案件と事例を検索し、提案準備を効率化する

3.3 プリセールス・技術部門

- 営業からの技術検討依頼を、顧客・案件・要求・期限・優先度とともに受け取る
- 回答内容、前提条件、構成案、PoC、外部製品、リスク、追加質問を案件履歴として共有する
- 受注確度と予定時期を参照し、プリセールス負荷と技術支援の優先順位を判断する
- 受注時に提案条件・未決事項をプロジェクトへ引き継ぎ、認識齟齬を減らす

3.4 プロジェクト・保守・サポート部門

- 受注前の顧客要望、見積条件、関係者、主要文書、リスクを確認して着手する
- 納入した機器・ソフトウェア・クラウド環境・ライセンス・保守契約を顧客単位で把握する
- 問い合わせや障害を導入資産・契約・案件へ紐づけ、過去対応と再発傾向を確認する
- 更新・追加開発・リプレースの機会を営業へ引き継ぐ

3.5 管理・システム管理部門

- 顧客・担当者・製品・契約の重複や表記揺れを抑え、マスター品質を維持する
- 権限、承認、更新履歴、機密区分を整備し、情報セキュリティと共有性を両立する
- CRM と会計・見積・プロジェクト管理・ファイル保管等の役割分担を明確にする
- 入力率、次回予定未設定、長期末更新等のデータ品質を継続的に監視する

4. VtigerCRM の全体構成

4.1 標準モジュールを活用する領域

業務領域	VtigerCRM モジュール	主な用途
顧客企業	取引先 / Accounts	顧客、見込顧客、官公庁・大学、パートナー、仕入先、協力会社、グループ会社を管理
顧客担当者	担当者 / Contacts	決裁者、事業・IT・技術・購買・現場・サポート窓口を管理
初回情報	リード / Leads	Web、展示会、セミナー、紹介、パートナー情報等の未評価情報を受付
営業案件	商談 / Potentials	案件種別、顧客課題、提案製品、金額、確度、予定時期、進捗を管理
活動	カレンダー / Events・Tasks	訪問、Web 会議、電話、メール、デモ、PoC、次回対応を記録
製品・役務	製品・サービス / Products・Services	ソフトウェア、ライセンス、機器、クラウド、受託・保守メニューを管理
提案・見積	見積 / Quotes	提案範囲、製品構成、見積版、承認、提出、有効期限を管理
受注	受注 / Sales Orders	受注内容、契約・プロジェクトへの引継ぎ状態を管理
実行管理	プロジェクト / Projects・Project Tasks	受注後の主要工程、顧客確認、成果物・検収を管理
導入資産	資産 / Assets	納入機器、ソフトウェア、ライセンス、クラウド環境等を顧客単位で管理
継続契約	サービス契約 / Service Contracts	保守、サブスクリプション、クラウド、契約期間・更新を管理
問い合わせ	問合せ / HelpDesk	技術照会、障害、保守、契約・請求照会等を受付・進捗管理
関連資料	ドキュメント / Documents	提案書、見積、議事録、契約、仕様書等の索引・保管先 URL を関連付け
施策管理	キャンペーン / Campaigns	展示会、セミナー、Web 施策、メール配信とリード・商談成果を管理

4.2 カスタムモジュールとして追加を検討する領域

カスタム領域	目的	初期優先度
技術要件・プリセールス	顧客要求、現行環境、検討テーマ、担当部門、期限、回答、前提、リスク、PoC を管理	高
案件関係者・提案チーム	一案件に関与する複数の取引先・担当者・社内部門・協力会社を役割付きで管理	高
導入環境・システム構成	拠点、設備、クラウド、OS/DB、ネットワーク、機器構成等の概要を資産と関連付け	中
契約・更新履歴	契約区分、契約番号、期間、更新、変更契約、請求条件、検収を管理	中
導入事例・技術資産索引	提案時に参照する事例、適用業種、課題、技術、成果、保管先を検索可能にする	中／第 2 段階
要員・スキル提案索引	SES・技術支援案件の要件と候補・提案状況を管理。人事情報の正本は既存側	低／対象業務確認後
パートナー案件・取引条件	販売代理、仕入、共同提案、紹介、海外製品等の案件関係と成果を管理	対象件数を確認

初期導入範囲の推奨

取引先・担当者・リード・商談・活動・製品／サービス・キャンペーン・技術要件・案件関係者を中核とする。見積・受注、プロジェクト、資産、サービス契約、問い合わせは、既存システムとの役割分担と対象事業を確認して段階的に追加する。

5. 主要モジュール別の設計

5.1 取引先モジュール / Accounts

目的

顧客、見込顧客、官公庁・大学、販売パートナー、仕入先、協力会社、グループ会社等を一元管理し、担当者・商談・活動・導入資産・契約・問い合わせの起点とする。

主な項目

項目	形式	目的	値・補足例
取引先名・略称	標準テキスト	正式名と検索用略称を管理	
取引先区分	ピックリスト	関係性を分類	顧客／見込／官公庁・大学／代理店／仕入先／協力会社／グループ
顧客業種・サブ業種	ピックリスト	市場・事例検索	製造／金融／物流／医療／公共／情報通信／放送等
親取引先・拠点	取引先参照	企業グループ、本社・支社・工場を表現	
法人番号・顧客コード	テキスト	重複防止・外部連携	
担当事業部・担当営業	複数／ユーザー参照	社内責任と共同担当を明確化	主担当＋関係事業部
重点区分	ピックリスト	営業優先度	戦略／重点／育成／通常／休眠
取引状態	ピックリスト	関係段階	見込／取引中／休眠／取引停止
関心・課題テーマ	複数選択	横断提案の検索軸	DX／AI／IoT／設備保全／クラウド／セキュリティ等
導入済み領域	複数選択	クロスセルの起点	受託／IoT／医療／映像／BI／セキュリティ／クラウド等
最終接触日・次回予定	日付	未接触・放置防止	
機密区分	ピックリスト	共有範囲	一般／部門限定／案件限定／役員限定

設計ポイント

企業グループ・拠点・部門を階層化し、同一顧客に複数事業部が関与できる設計にする。取引先の所有者を一人に固定せず、関係事業部とアカウントチームを持たせる。

5.2 担当者モジュール / Contacts

目的

顧客・関係先の決裁者、事業責任者、IT・DX 担当、技術担当、購買、現場、経理、サポート窓口等を人物単位で管理し、接点履歴と案件関与を共有する。

主な項目

項目	形式	目的	値・補足例
氏名・フリガナ	標準テキスト	検索・名寄せ	
所属取引先・部署・役職	参照・テキスト	組織内の位置を確認	

項目	形式	目的	値・補足例
人物役割	複数選択	案件上の役割	決裁／推進／IT／技術／購買／現場／経理／セキュリティ等
連絡先・希望チャネル	メール・電話・選択	適切な連絡方法	メール／電話／Teams 等
キーパーソン区分	ピックアップリスト	関係形成	決裁者／推進者／実務窓口／影響者／反対者／未確認
関係度	ピックアップリスト	接点の強さ	強／中／弱／未評価
関心テーマ	複数選択	提案テーマ	製品・技術・課題タグ
担当営業・最終接触日	ユーザー・日付	フォロー管理	
異動・退職状態	ピックアップリスト	古い連絡先の誤利用防止	在籍／異動／退職／不明
配信可否・同意	チェック・日付	メール施策・個人情報管理	配信可否／同意取得日

設計ポイント

案件関係者モジュールと連携し、一人の担当者が案件ごとに異なる役割を持てるようにする。名刺情報は担当者の入口であり、商談・活動・関係度を蓄積して初めて営業資産となる。

5.3 リードモジュール / Leads

目的

Web 問い合わせ、展示会・セミナー、紹介、パートナー情報、資料請求、未取引先からの相談を一時的に受け止め、初回対応漏れを防ぎ、評価後に取引先・担当者・商談へ変換する。

主な項目

項目	形式	目的	値・補足例
リード名・会社名	標準テキスト	一次情報を保持	
流入経路	ピックアップリスト	施策効果を測定	Web／展示会／セミナー／紹介／パートナー／営業開拓等
キャンペーン	キャンペーン参照	イベント・施策と紐づけ	
関心製品・テーマ	複数選択	担当事業部の判定	IoT／AI／ERP／医療／映像／セキュリティ等
問い合わせ概要	長文	顧客課題と要望	
想定時期・予算	日付・金額	優先度判断	
担当事業部・担当者	選択・ユーザー	初回対応責任	
初回対応期限	日時	対応漏れ防止	原則 1 営業日以内等
評価区分	ピックアップリスト	商談化判断	有望／育成／情報収集／対象外
リードステータス	ピックアップリスト	進捗	未対応／対応中／商談化／育成／対象外
商談化・対象外理由	選択・長文	施策・選別改善	
次回アクション	日付・長文	育成継続	

設計ポイント

リードは長期保管場所にせず、初回評価後に取引先・担当者・商談へ変換する。既存顧客からの追加相談は、原則として既存取引先に直接商談を作成し、顧客履歴を分断しない。

5.4 商談モジュール / Potentials

目的

受託開発、製品・ライセンス、IoT・ハードウェア、クラウド、保守、SES、共同提案等の営業進捗を管理する中核モジュールとする。

主な項目

項目	形式	目的	値・補足例
商談名・案件番号	標準・自動採番	識別・外部連携	顧客名＋テーマ＋年度等
案件種別	ピックアップ	項目・ステージ切替	受託／製品／IoT・機器／クラウド／保守／SES／共同提案
事業セグメント・主管事業部	選択	売上・責任単位	エンタープライズ／IoT インテグレーション＋事業部
顧客課題・目的	長文・複数選択	提案価値を明確化	
提案ソリューション	製品・サービス参照	提案構成を管理	複数製品・サービス
金額・粗利見込	通貨・数値	パイプライン・収益性	粗利は権限制限
営業ステージ・確度	選択・確率	共通進捗	発掘／評価／要件整理／提案／見積／交渉／受注／失注
受注予定日・予算年度	日付・選択	長期案件管理	
競合・差別化要因	テキスト・長文	勝敗分析	
技術検討状態	選択	社内進捗	未依頼／検討中／回答済／追加確認／PoC 中
提案チーム	関連	部門横断体制	営業／技術／PM／パートナー
次回アクション・期限	長文・日付	案件放置防止	
失注・保留理由	選択・長文	改善・再開管理	価格／時期／競合／要件不一致／予算／体制等
再確認日	日付	再開機会の管理	

設計ポイント

共通ステージは経営集計に使用し、案件種別別にサブステータスを追加する。金額だけでなく、次回アクション、技術検討、見積・承認、顧客決裁の状態を組み合わせることで案件健全性を判断する。

5.5 活動モジュール / Calendar・Events・Tasks

目的

訪問、Web 会議、電話、メール、デモ、現地調査、技術会議、PoC、提案準備、社内確認、フォロー予定を顧客・担当者・商談に紐づけて記録する。

主な項目

項目	形式	目的	値・補足例
----	----	----	-------

項目	形式	目的	値・補足例
活動種別	ピックリスト	接点・作業を分類	訪問／Web 会議／電話／メール／デモ／技術会議／現地調査等
関連先	複数参照	履歴を一元化	取引先／担当者／商談／技術要件／プロジェクト
実施日時・期限	日時	予定・実績管理	
目的・議題	テキスト	準備・検索	
結果・顧客反応	長文	商談判断の根拠	
決定事項・未決事項	長文	認識合わせ	
次回アクション・担当・期限	長文・ユーザー・日付	フォロー漏れ防止	
公開範囲	ピックリスト	機密性	一般／部門／案件チーム

設計ポイント

活動履歴を日報として二重入力させず、顧客・商談に紐づく実務記録として登録する。活動完了時に次回予定を設定する運用を基本とし、次回予定のない進行商談をダッシュボードで抽出する。

5.6 製品・サービスモジュール / Products・Services

目的

自社製品、海外製品、ソフトウェアライセンス、機器、クラウド、受託開発・コンサルティング・保守等の提案メニューを共通マスター化する。

主な項目

項目	形式	目的	値・補足例
製品・サービス名／コード	標準テキスト	見積・検索の共通キー	
区分	ピックリスト	契約・見積方式	製品／ライセンス／機器／クラウド／受託／保守／技術支援
事業セグメント・主管部門	選択	責任部門	
ソリューションカテゴリ	複数選択	横断検索	IoT／AI／ERP／BI／医療／映像／セキュリティ等
対象業種・課題	複数選択	案件マッチング	
販売形態	選択	売上モデル	一括／月額／年額／従量／ロイヤリティ／準委任
標準価格・原価区分	通貨・選択	見積支援	閲覧制限を設定
保守・更新有無	チェック・期間	継続契約への引継ぎ	
提供状態・販売期間	選択・日付	旧製品の誤提案防止	提供中／限定／終了予定／終了
関連資料 URL	URL	カタログ・仕様・事例参照	

設計ポイント

製品名の羅列ではなく、課題・業種・技術・販売形態のタグを持たせ、顧客ニーズと提案可能なソリューションを検索できるようにする。詳細な原価・在庫は既存システムを正本とする。

5.7 技術要件・プリセールス(カスタム)

目的

営業案件に対する技術検討、要件整理、構成検討、PoC、見積前提、セキュリティ・品質上の確認を、担当部門と期限付きで管理する。

主な項目

項目	形式	目的	値・補足例
検討番号・件名	自動採番・テキスト	依頼の識別	
関連商談・顧客	参照	営業案件と紐づけ	
検討種別	選択	作業分類	要件確認／構成／見積／PoC／セキュリティ／外部製品／移行等
顧客要求・現行環境	長文	検討の入力情報	
担当部門・担当者	グループ・ユーザー	責任明確化	
優先度・回答期限	選択・日時	負荷・SLA 管理	
回答状態	選択	進捗	未着手／確認中／回答済／顧客確認待ち／保留
回答・構成案	長文・URL	検討結果	詳細資料は外部保管
前提条件・制約	長文	見積・契約リスク	
未決事項・追加質問	長文	次のアクション	
PoC 要否・結果	選択・長文	技術成立性	
見積影響・リスク区分	選択・長文	承認・価格判断	

設計ポイント

営業担当が技術者へメールで依頼するだけの運用を避ける。依頼・回答・顧客追加確認をレコード化し、期限超過と未決事項を可視化する。詳細設計や開発タスクを CRM で管理するのではなく、受注前の意思決定情報に範囲を限定する。

5.8 案件関係者・提案チーム(カスタム)

目的

一つの案件に関与する顧客企業、担当者、パートナー、仕入先、社内部門、技術者を役割付きで関連付け、複雑な商流と提案体制を表現する。

主な項目

項目	形式	目的	値・補足例
関連商談	商談参照	案件単位の関係を保持	
関係先区分	選択	社外・社内を分類	顧客／エンドユーザー／代理店／仕入先／協力会社／社内部門
取引先・担当者	参照	関係者を特定	
案件上の役割	選択	商流・意思決定を把握	契約主体／利用部門／決裁／技術／購買／販売／導入／保守等
主担当・連絡責任	チェック	窓口を明確化	

項目	形式	目的	値・補足例
影響度・関係度	選択	ステークホルダー分析	高／中／低
参加期間・状態	日付・選択	途中参加・離脱を記録	
備考	長文	留意事項	

設計ポイント

取引先と担当者の標準関連だけでは、多段商流、共同提案、エンドユーザーと契約先の違い、社内部門横断を表現しにくい。案件関係者を多対多で持ち、誰が何を決めるかを共有する。

5.9 見積・受注モジュール / Quotes・Sales Orders

目的

製品・サービス構成、作業範囲、数量、価格、保守、前提条件、見積版、社内承認、提出・受注状態を商談と関連付けて管理する。

主な項目

項目	形式	目的	値・補足例
見積番号・版数	自動採番・数値	改訂管理	
関連商談・顧客	参照	案件との紐づけ	
見積区分	選択	契約形態	一括／月額／年額／準委任／派遣／保守
明細	製品・サービス明細	提案構成	数量・単価・値引・税
作業範囲・対象外	長文	スコープ明確化	
前提条件・顧客準備	長文	リスク抑制	
原価・粗利・承認区分	通貨・選択	収益性・承認	閲覧制限
承認状態	選択	社内ワークフロー	作成中／申請／差戻し／承認
提出日・有効期限	日付	フォロー管理	
受注状態・受注日	選択・日付	商談・受注連携	
受注引継ぎ確認	チェック	契約・プロジェクトへの移行	

設計ポイント

正式な見積書作成機能を VtigerCRM で担うか、既存見積システムの管理番号・PDF・URL を保持するかを初回要件で判断する。少なくとも、見積版・提出日・金額・承認・有効期限は商談から確認できるようにする。

5.10 プロジェクトモジュール / Projects・Project Tasks

目的

受注後の案件を、契約時の合意事項、主要工程、顧客確認、検収、追加要望とともに管理し、営業から実行部門への引継ぎを支援する。

主な項目

項目	形式	目的	値・補足例
----	----	----	-------

項目	形式	目的	値・補足例
プロジェクト番号・名称	自動採番・テキスト	既存 PM／会計との照合	
関連商談・受注・顧客	参照	受注情報を継承	
プロジェクト種別	選択	実行方式	受託／導入／PoC／機器設置／クラウド開始／保守移行
PM・関係部門	ユーザー・グループ	責任体制	
契約期間・主要日程	日付	開始・納品・検収	
主要スコープ・成果物	長文	営業合意の引継ぎ	
未決事項・リスク	長文	着手時の注意	
顧客確認事項	タスク・状態	確認漏れ防止	
状態・進捗率	選択・数値	経営・営業向け概要	
追加商談候補	チェック・長文	追加開発・変更の営業連携	

設計ポイント

詳細 WBS、工数、課題、ソース、テストは既存のプロジェクト管理・開発ツールを正本とし、CRM では顧客接点と契約・営業に必要な主要マイルストーンを管理する。

5.11 資産モジュール / Assets

目的

顧客へ納入・提供した機器、ソフトウェア、ライセンス、クラウド環境、システム等を顧客・拠点・契約・プロジェクトに関連付け、保守・更新・問い合わせの起点とする。

主な項目

項目	形式	目的	値・補足例
資産名・資産番号	自動採番・テキスト	導入物の識別	
資産区分	選択	管理方式	機器／ソフトウェア／ライセンス／クラウド／統合システム
関連顧客・拠点	参照	設置・利用先	
関連製品・プロジェクト	参照	販売・導入履歴	
型番・シリアル・バージョン	テキスト	保守対応	
利用開始・納入日	日付	ライフサイクル	
保証期間・EOL 予定	日付	更新・交換提案	
保守契約	サービス契約参照	サポート範囲	
導入環境・構成 URL	URL・参照	詳細資料への索引	
稼働状態	選択	現状把握	稼働／停止／移行中／廃止

設計ポイント

一つの案件で複数機器・ライセンス・環境を納入する場合は資産を複数作成する。問い合わせと資産を紐づけることで、バージョン・保証・過去障害を確認できる。

5.12 サービス契約モジュール / Service Contracts

目的

保守、サブスクリプション、クラウド、ライセンス更新、運用支援等の継続契約を管理し、更新漏れと継続収益の見通しを可視化する。

主な項目

項目	形式	目的	値・補足例
契約番号・契約名	自動採番・テキスト	契約の識別	
契約区分	選択	更新方式	保守／クラウド／ライセンス／運用／準委任
顧客・資産・製品	参照	対象を明確化	
開始日・終了日	日付	期間管理	
自動更新・解約期限	チェック・日付	更新条件	
契約金額・請求周期	通貨・選択	継続収益	月／四半期／年等
SLA・対応範囲	選択・長文	サポート条件	
更新担当・更新確度	ユーザー・選択	営業フォロー	
更新商談	商談参照	更新案件化	
契約状態	選択	現状	予定／有効／更新交渉／終了／解約

設計ポイント

終了日の 90・60・30 日前に通知し、更新商談を自動作成または候補表示する。契約書の正本は適切な文書保管先に置き、CRM には契約管理項目と URL を保持する。

5.13 問合せモジュール / HelpDesk

目的

技術照会、障害、操作質問、保守依頼、契約・請求照会、クレーム等を受付し、顧客・担当者・導入資産・サービス契約・プロジェクトに紐づけて進捗管理する。

主な項目

項目	形式	目的	値・補足例
チケット番号・件名	自動採番・テキスト	問い合わせの識別	
受付経路	選択	チャネル分析	メール／電話／Web／営業経由／監視
顧客・担当者	参照	依頼元	
関連資産・契約	参照	対象・SLA 判定	
問合せ区分	選択	担当振分け	障害／質問／保守／変更／契約／請求／クレーム
重要度・優先度	選択	対応順位	影響度×緊急度

項目	形式	目的	値・補足例
担当部門・担当者	グループ・ユーザー	責任	
受付・一次回答・期限	日時	SLA 管理	
原因・対応・解決内容	長文	ナレッジ化	
状態	選択	進捗	新規／対応中／顧客待ち／他部門待ち／解決／終了
追加提案候補	チェック・長文	営業連携	更新／追加開発／リプレース

設計ポイント

既存サービスデスクがある場合は置換を前提にせず、CRM には重要顧客・資産・契約とチケット概要を連携する。問い合わせから発生した追加開発・更新機会は、ワンクリックで商談へ引き継ぐ。

5.14 キャンペーンモジュール / Campaigns

目的

展示会、セミナー、ウェビナー、Web 広告、メール配信、製品発表、パートナー施策等を管理し、リード・商談・受注への貢献を可視化する。

主な項目

項目	形式	目的	値・補足例
キャンペーン名・種別	テキスト・選択	施策識別	展示会／セミナー／Web／メール／パートナー
対象製品・事業部	参照・選択	担当・テーマ	
開催期間・会場	日付・テキスト	実施情報	
対象セグメント	条件・選択	ターゲット	業種／地域／顧客区分／関心テーマ
予算・実績費用	通貨	ROI	
獲得リード数	集計	成果	
初回対応率・商談化数	集計	営業連携品質	
受注件数・金額	集計	売上貢献	
フォロー期限・担当ルール	日付・選択	対応漏れ防止	

設計ポイント

イベント終了時点を成果とせず、獲得リード→初回対応→商談化→受注まで追跡する。関心製品・担当事業部・地域に応じた自動振分けを設定する。

5.15 ドキュメントモジュール / Documents

目的

提案書、見積、議事録、契約書、仕様書、構成図、検収資料、カタログ、導入事例等を顧客・商談・技術要件・プロジェクト・資産に関連付ける。

主な項目

項目	形式	目的	値・補足例
文書名・文書区分	テキスト・選択	検索・分類	提案／見積／議事録／契約／仕様／構成／検収／事例等
関連レコード	複数参照	顧客・案件との紐づけ	
版数・作成日・提出日	テキスト・日付	改訂・提出履歴	
保管方式・URL	選択・URL	正本へのアクセス	CRM 添付／SharePoint 等外部保管
公開範囲・機密区分	選択	情報保護	一般／部門／案件／役員／機密
有効期限・保管期限	日付	旧資料・契約管理	
所有部門・承認状態	選択	責任・品質	

設計ポイント

大容量ファイル、ソース、顧客データ、詳細設計、セキュリティ情報は CRM へ無制限に格納せず、既存の文書管理・クラウドストレージを正本とする。CRM は顧客・案件から探せる索引として利用する。

6. 業務プロセス別の運用設計

6.1 受託開発・導入コンサルティング案件

段階	主な処理	CRM で管理する情報
1. 案件発掘	既存顧客相談、紹介、Web、営業開拓	顧客・担当者・課題・情報源・次回アクション
2. 評価・要件整理	顧客ヒアリング、現行確認	商談、顧客目的、予算、時期、関係者、技術要件
3. 技術検討	構成、方式、体制、PoC、リスク	プリセールス依頼、回答、未決、前提、期限
4. 提案・見積	提案書、見積、社内承認	製品・サービス、見積版、承認、提出、有効期限
5. 交渉・受注	条件調整、契約	決裁状況、受注条件、契約番号、受注
6. 引継ぎ・実行	キックオフ、開発・導入	プロジェクト、スコープ、未決、主要工程、顧客確認
7. 検収・継続	検収、保守、追加開発	検収日、資産、サービス契約、問い合わせ、追加商談

6.2 製品・ライセンス・IoT／ハードウェア案件

段階	主な処理	CRM で管理する情報
1. 情報獲得	展示会、紹介、既存顧客	キャンペーン、リード、関心製品、利用環境
2. 要件・構成	現地・設備・ネットワーク確認	商談、技術要件、導入環境、製品構成
3. デモ・PoC	適合性・効果検証	デモ結果、PoC 条件、評価、課題

段階	主な処理	CRM で管理する情報
4. 見積・受注	製品、役務、保守、仕入条件	見積明細、パートナー、承認、受注
5. 導入	機器調達、設置、設定、教育	プロジェクト、主要工程、納入日、検収
6. 資産・保守	保証、保守、更新	資産、シリアル、バージョン、契約、点検、問い合わせ

6.3 クラウド・サブスクリプション・保守契約

段階	主な処理	CRM で管理する情報
1. 提案	利用範囲、プラン、期間	商談、サービス、利用条件、見込 MRR/ARR
2. 契約・開始	契約、環境開通、移行	受注、契約期間、資産/環境、利用開始
3. 利用・サポート	問い合わせ、運用支援	契約 SLA、チケット、利用課題、追加要望
4. 更新	利用継続、プラン変更	更新 90/60/30 日前通知、更新商談、解約理由
5. 拡張	追加ユーザー、機能、他製品	導入状況と課題からアップセル/クロスセル商談

6.4 SES・技術支援案件

顧客要件、必要スキル、期間、契約形態、単価、提案・面談・契約状況を商談と技術要件で管理する。個人の詳細な人事・評価・勤怠情報は既存の要員管理システムを正本とし、CRM には候補識別子、提案状態、契約期間、顧客との活動履歴、更新予定のみを保持する。

6.5 展示会・セミナー・Web 問い合わせから商談化

タイミング	自動化・運用	管理指標
開催前	対象顧客リスト、招待、担当割当	招待数、申込数、参加見込
開催当日	名刺・アンケート・関心テーマ登録	獲得リード数、製品別関心
1 営業日以内	担当事業部へ自動割当、初回連絡タスク	初回対応率、対応時間
1~2 週間	評価、商談化、育成、対象外判断	商談化率、対象外理由
継続	商談・受注・売上への紐づけ	受注件数、売上、施策 ROI

6.6 既存顧客への横断提案

- 取引先の業種・課題・導入済み領域・問い合わせ傾向を確認する
- 対象顧客リストを、未導入ソリューション、契約更新、EOL、設備更新等の条件で抽出する
- 主管営業が関係事業部へ共同提案を依頼し、案件関係者・提案チームへ登録する
- クロスセル商談として元の顧客・導入資産・課題を関連付け、成果を集計する

7. ステータス・ステージ設計

7.1 商談の共通ステージ

ステージ	目安確度	完了条件
情報発掘	10%	顧客・テーマ・情報源・次回確認日が登録されている
案件評価	20%	課題、対象部門、時期、案件種別、担当営業が確認されている

ステージ	目安確度	完了条件
要件整理	35%	主要要求、関係者、予算・決裁の仮説、技術検討要否が整理されている
提案準備	50%	提案範囲、技術回答、体制、見積前提が合意されている
提案・見積提出	65%	提案・見積の版、提出日、有効期限、顧客反応が記録されている
交渉・最終調整	80%	決裁、契約条件、競合、残課題、受注予定日が明確である
受注	100%	受注・契約情報とプロジェクト引継ぎが完了している
失注	0%	失注理由、競合、再確認可否が登録されている
保留	任意	保留理由と再確認日が登録されている

7.2 案件種別別のサブステータス例

案件種別	サブステータス例
受託開発	現行調査／RFP 確認／要件整理／概算／提案／見積／契約／引継ぎ
製品・ライセンス	製品選定／デモ／トライアル／構成確定／見積／稟議／受注
IoT・機器	現地確認／構成検討／PoC／調達確認／見積／設置計画／受注
クラウド・保守	プラン確認／契約条件／利用開始／更新交渉／解約確認
SES・技術支援	要件確認／候補選定／提案／面談／条件調整／契約／更新

8. 権限・共有設計

全社的な顧客・案件共有と、事業部・案件・機密情報の保護を両立する。VtigerCRM のロール、プロフィール、共有ルール、グループ、フィールド権限を組み合わせる。

利用者区分	主な権限	留意点
経営層	全社の集計・主要案件・受注見込を参照	個人情報・技術詳細は必要範囲
事業責任者・営業管理者	担当事業部の顧客・商談・活動・見積を参照・承認	部門横断案件は案件チーム共有
営業・事業開発	担当顧客・商談の作成・更新、共有顧客の参照	原価・粗利・機密技術は制限
プリセールス・技術	割当案件、技術要件、関連顧客・活動を参照・更新	営業金額・契約条件は必要範囲
PM・実行部門	受注案件・引継ぎ情報・顧客関係者を参照	受注前機密は案件単位
保守・サポート	顧客、資産、契約、問い合わせを参照・更新	営業案件は必要範囲
管理・システム管理	マスター、権限、重複、監査、設定を管理	業務データの安易な代理更新を避ける
グループ会社・外部パートナー	必要案件のみ限定共有(将来)	ポータル・専用ロール・項目制限を前提

8.1 機密区分の例

区分	共有範囲	対象例
一般	CRM 利用者に広く共有	会社概要、一般的な活動、公開製品関心
部門限定	主管事業部・関係管理者	事業部内の商談、提案準備

区分	共有範囲	対象例
案件チーム限定	指定した営業・技術・PM・管理	RFP、構成、顧客システム情報、共同提案
管理者・役員限定	指定役職・承認者	原価・粗利、M&A・アライアンス、重大クレーム
高機密	最小権限＋外部保管	脆弱性、個人医療情報、ソース、詳細セキュリティ情報

9. ワークフロー・自動化設計

対象	条件	自動処理例
新規リード	登録後 1 営業日未対応	担当者・上長へ通知、期限超過一覧へ表示
担当振分け	関心製品・地域・業種	主管事業部・拠点へ自動割当
進行商談	次回アクション未設定	担当者へ警告、管理者ダッシュボードへ表示
停滞商談	ステージ更新なし 14 日等	担当者へ確認タスク、停滞理由登録
技術検討	回答期限 3 日前／超過	担当技術者・依頼者・管理者へ通知
見積	有効期限 7 日前	顧客フォロータスクを作成
受注	商談を受注へ変更	受注・プロジェクト・引継ぎチェックリストを生成
失注・保留	クローズ時	理由・再確認日を必須化し、再フォロータスクを生成
契約更新	終了 90／60／30 日前	更新担当へ通知、更新商談を作成
資産	保証・EOL 期限前	保守更新・リプレイス候補を営業へ通知
問い合わせ	SLA 期限接近・超過	担当・上長へエスカレーション
データ品質	重複候補・必須欠落・長期未更新	管理者向け一覧・修正タスクを生成

10. ダッシュボード・レポート設計

10.1 経営・事業責任者向け

- 事業セグメント／事業部／拠点／顧客業種／ソリューション別の商談パイプライン
- 受注予定月別の見込金額、確度加重金額、粗利見込（権限制限）
- 受託・製品・クラウド・保守等の案件構成と新規／既存／クロスセル比率
- 重点顧客の接点、案件、導入資産、更新予定、問い合わせ状況
- 長期停滞、技術回答待ち、見積承認待ち、次回アクション未設定案件
- 受注率、失注理由、競合、営業期間、提案テーマの傾向

10.2 営業・プリセールス向け

- 自分の本日・今週の活動、期限超過、見積フォロー、再確認予定
- 担当顧客の最終接触日、休眠候補、未導入ソリューション、契約更新
- 案件ステージ別一覧、技術検討状態、顧客・社内待ちの内訳
- 事業部別のプリセールス依頼件数、回答期限、滞留日数、PoC 結果
- 類似業種・課題・製品・技術タグによる過去案件・事例検索

10.3 マーケティング・サポート向け

- キャンペーン別の獲得リード、初回対応、商談化、受注、ROI
- 製品・テーマ別の問い合わせ件数、流入経路、顧客属性

- 資産・製品・バージョン別のチケット件数、SLA、再発、重大度
- 保守契約の更新見込、解約理由、追加提案候補

11. 外部システムとの役割分担・連携

対象システム	CRM 側の役割	連携方式の候補
メール・カレンダー	顧客・商談に接点履歴と予定を関連付け	Microsoft 365 等の現行環境確認後、同期・アドイン・メール取込
Web フォーム・イベント受付	リード・問い合わせを自動登録	REST API/Web フォーム/CSV 取込
見積・販売・会計・ERP	顧客コード、案件番号、受注・請求・入金の概要を照合	API/日次バッチ/CSV/URL リンク
プロジェクト・課題管理	主要工程・状態・顧客確認を CRM へ共有	案件番号連携、API/バッチ/リンク
サービスデスク・監視	顧客・資産・契約とチケット概要を共有	API/Webhook/バッチ
ファイル共有・文書管理	顧客・案件から正本へアクセス	SharePoint/Box/Google Drive 等の URL・API 連携
MA・メール配信	キャンペーン、反応、スコアをリード・担当者へ反映	API/CSV
名刺管理	担当者・リードの登録と重複確認	API/CSV/定期バッチ
BI・経営管理	CRM データを全社分析に活用	DB ビュー/API/データ出力
認証・ID 管理	利用者・退職・権限を統制	SSO/LDAP 等を要件確認

基本原則

初期段階で多数の双方向連携を同時に実装しない。まず顧客・担当者・商談・活動の正本を決め、次に重複入力の負担が大きい見積・受注・契約・問い合わせから優先順位を付ける。

12. データ移行設計

対象データ	初期移行の判断	主な確認事項
取引先	原則移行	重複、法人名、親子関係、顧客コード、担当部門
担当者	原則移行	所属、メール重複、退職・異動、配信同意
進行商談	優先移行	ステージ、金額、予定日、次回アクション、関係者
過去商談	直近 2～3 年等を検討	分析価値、件数、失注理由の品質
活動履歴	重要履歴を選別	メール全件移行は負荷・個人情報を確認
製品・サービス	マスター整備後に移行	コード、販売状態、部門、価格、保守
導入資産・契約	対象事業から段階移行	シリアル、バージョン、契約期間、顧客紐付け
問い合わせ	未完了 + 重要過去	既存サービスデスクとの役割分担
文書	原則 URL・索引	正本保管先、権限、版、機密区分

12.1 移行手順

1. データソースと正本を一覧化し、管理責任者を定める
2. 項目マッピング、コード体系、必須項目、重複判定ルールを定義する

3. 少量の試行移行を行い、検索・関連・権限・文字化けを確認する
4. 重複・表記揺れ・無効担当者をクレンジングする
5. 本番移行、件数照合、利用部門による受入確認を行う
6. 移行後の旧台帳更新を停止し、正本を明確にする

13. 運用ルール・定着化設計

運用テーマ	基本ルール
顧客登録	法人番号・名称・ドメイン等で重複検索後に登録。拠点は親子関係を使用
商談登録	顧客との具体的な課題・時期・次回行動が確認された時点で登録
次回アクション	進行商談は必ず次回アクションと期限を持つ
活動履歴	顧客・担当者・商談に紐づけ、結果・決定・次回を簡潔に記録
技術依頼	メール依頼だけで完結させず、技術要件レコードと回答期限を登録
ステージ変更	完了条件を満たした場合に更新し、確度を担当者の感覚だけで変更しない
失注・保留	理由、競合、再確認日を登録。再確認不要の場合も理由を残す
受注引継ぎ	営業・技術・PM でチェックリストを確認してプロジェクト開始
データ品質	月次で重複、次回未設定、長期未更新、担当者異動を確認
改善会議	入力件数ではなく、案件支援・フォロー漏れ削減・検索時間短縮を評価

13.1 定着化の進め方

- 初期画面は必要項目に絞り、案件種別に応じて項目を出し分ける
- 営業担当者には「入力のための入力」ではなく、次回予定、過去履歴、技術回答、見積期限が一画面で確認できるメリットを提供する
- 管理者は CRM 外の Excel 報告を減らし、CRM ダッシュボードを営業会議の共通画面にする
- 事業部ごとに CRM 推進担当を置き、月次で項目・一覧・ワークフローを小さく改善する
- 利用者数でライセンス費が増えない OSS の特性を活かし、閲覧のみの技術・管理・サポート部門にも段階的に展開する

14. 導入ステップ

フェーズ	期間目安	実施内容・成果物
Phase 0:要件整理	2～4 週間	部門別ヒアリング、現行台帳・システム確認、業務フロー、モジュール・項目・権限・移行・連携方針を確定
Phase 1:営業基盤	6～8 週間	取引先、担当者、リード、商談、活動、製品・サービス、基本ダッシュボード、データ移行、パイロット運用
Phase 2:技術・提案連携	4～8 週間	技術要件、案件関係者、見積・承認、キャンペーン、ワークフロー、事業部横断運用
Phase 3:受注後・継続契約	6～12 週間	プロジェクト引継ぎ、資産、サービス契約、問い合わせ、更新・クロスセル管理
Phase 4:外部連携・展開	個別計画	メール、見積・会計、PM、サービスデスク、文書保管等との連携、拠点・グループ会社への展開

14.1 Phase 1 の最小構成

機能	初期実装内容
----	--------

機能	初期実装内容
顧客・担当者	既存顧客、見込顧客、パートナー、担当者、関心・課題タグ
商談	案件種別、事業部、ステージ、金額、予定日、次回行動、失注・保留
活動	会議・電話・メール・タスク、結果・次回予定
製品・サービス	主要ソリューション・役務の共通マスター
リード・キャンペーン	Web・イベント情報の受付、担当振分け、商談化
一覧・ダッシュボード	担当別、事業部別、停滞、次回予定、パイプライン
権限	ロール・事業部・案件チーム・機密区分
移行	取引先、担当者、進行商談、主要活動の試行・本番移行

15. 初回ヒアリングで確認すべき事項

1. 現在、顧客・担当者・商談・活動・見積・契約・問い合わせを、どの部門がどのシステム／Excel で管理しているか
2. CRM を最初に利用する部門・拠点・人数と、閲覧のみを含む将来の利用範囲
3. エンタープライズソリューション事業と IoT インテグレーション事業で、営業プロセス・案件ステージ・承認がどの程度異なるか
4. 事業部を越えて共有すべき顧客情報と、共有を制限すべき案件・項目・文書は何か
5. 受託、製品、IoT・機器、クラウド、保守、SES の年間案件数と、初期対象の優先順位
6. 技術検討・プリセールス依頼は現在どのように行い、どこで滞留・手戻りが発生しているか
7. 見積・受注・契約・会計・プロジェクト番号の発番元と、CRM に保持すべき情報
8. 導入済み製品・機器・ライセンス・クラウド環境・保守契約を現在どのように管理しているか
9. 問い合わせ・障害管理システムの有無と、CRM で統合／連携したい範囲
10. メール、カレンダー、名刺、Web フォーム、ファイル共有、MA 等の利用環境
11. 営業会議・経営会議で確認している KPI、Excel レポート、予測方法
12. 既存顧客へのクロスセルや事業部紹介を、現状どのように発見・引き継いでいるか
13. 移行対象となる顧客・担当者・商談・活動・資産・契約の件数と品質
14. 情報セキュリティ、ISMS／QMS、個人情報、医療・脆弱性情報等に関する権限・保管ルール
15. 導入時期、予算、意思決定者、パイロット部門、成功指標

16. 想定される導入効果

現状想定	VtigerCRM 導入後
顧客・担当者・活動が事業部・担当者ごとに分散	顧客画面から全社の接点・関係者・案件を権限に応じて確認
案件金額は分かるが、技術回答待ち・未決事項・提案前提が見えにくい	商談と技術要件を関連付け、社内滞留とリスクを可視化
過去案件・導入製品・事例が検索しにくく、横断提案が属人的	業種・課題・技術・製品タグで検索し、クロスセル候補を抽出
展示会・Web 問い合わせの対応結果が施策単位で追えない	リードから商談・受注まで紐づけ、施策 ROI を把握
受注時に営業情報がプロジェクトへ十分に引き継がれない	合意事項・見積条件・未決・関係者を引継ぎチェックで共有
納入後の資産・保守・問い合わせと営業履歴が分断	資産・契約・チケット・更新商談を顧客単位で一元参照
担当変更時に過去メール・個人ファイルを探索	顧客・案件・活動の履歴を組織資産として継承
経営報告のために Excel 集計が発生	事業部・製品・業種・案件種別別のダッシュボードを随時参照

17. 本設計の前提・対象外

17.1 前提

- OSS 版 VtigerCRM v8 系を基盤とし、標準機能、モジュールマネージャ、ワークフロー、VTEExperts 拡張を優先利用する
- コアプログラムの直接改造は原則避け、アップデート可能性と保守性を確保する
- 案件種別・事業部ごとの違いは、項目表示、ピックリスト、ワークフロー、権限、カスタムモジュールで吸収する
- 公開情報のみの仮説であり、現行運用・組織・システムを確認後に項目と範囲を確定する

17.2 CRM で置き換えない領域

- ソースコード、詳細設計、テスト、構成管理、DevOps、Git 等の開発管理
- 詳細 WBS、工数、原価、収支、要員配置を含む専門的なプロジェクト管理
- 在庫、購買、調達、製造、物流、会計、請求、入金の基幹処理
- 人事、スキル、評価、勤怠、給与、個人のセンシティブな要員情報
- 大容量ファイルや高機密データの正本保管、脆弱性・医療個人情報の詳細管理

18. まとめ

株式会社 A 様の事業特性を踏まえると、VtigerCRM の役割は、顧客名簿と案件金額を管理することに留まらない。顧客・担当者・商談・活動を起点に、技術要件、提案チーム、製品・サービス、見積、プロジェクト、導入資産、保守契約、問い合わせを関連付けることで、受注前から導入後までの顧客関係を一貫して追跡できる。

特に、事業部横断の顧客情報共有、プリセールスの可視化、導入済み資産と契約更新の管理、展示会・Web リードの追跡、過去事例・技術テーマの検索は、同社が掲げる顧客への横断提案とプロダクト／プラットフォーム型事業への転換を支える領域である。

初期導入では、顧客・担当者・商談・活動・製品／サービス・技術要件に範囲を絞り、営業会議で利用できるデータ品質と運用を確立する。その後、見積・受注、プロジェクト引継ぎ、資産・保守契約、問い合わせ、外部連携へ段階的に拡張することが、導入リスクと現場負荷を抑えながら効果を得る現実的な進め方である。

参考公開情報

確認日: 2026 年 8 月 4 日