成長企業が選ぶ

最強のデジタル変革ツール

「Zoho」

ゾーホー

船井総合研究所
［編著］

ゾーホージャパン
［監修］

CROSSMEDIA PUBLISHING

はじめに

世の中は今、コロナ禍を経て〝アフター・コロナ〟に向かいつつあるところです。そうした中で企業業績は「K字経済」といわれる通り、業績を大きく伸ばしている少数の会社と、残念ながら苦戦している会社とに大きく二分されています。

そして現在の環境下で大きく業績を伸ばしている会社の共通点は、本書のテーマである「デジタル変革」、昨今（さっこん）の表現を使うならば「ＤＸ（デジタルトランスフォーメーション）」に成功している会社、と言うことができます。

では、何をどうすれば「ＤＸ」を実現することができるのか？

その答えの１つが、本書で紹介する「Ｚｏｈｏ（ゾーホー）」の導入です。

Ｚｏｈｏは、米国で創業し、現在ではインドにも開発本社を置くゾーホー社が提供するデジタルツールです。全世界で25万社以上が導入（２０２１年12月時点。Zoho CRMの導入数。他プロダクトを含めるとさらに多数）しており、世界標準の１つと言えるでしょう。

その機能は非常に多岐にわたり、あらゆる業種・業態のビジネスプロセスを網羅している上、もともと中堅・中小企業をターゲットに開発されたこともあって、大変安価です。さらに高度なプログラミング知識を必要としない「ノーコード・ローコード」といわれるカスタマイズ性に優れたプロダクトであり、大半の業務にＺｏｈｏを実装してデジタル化することが可能です。

私たち船井総合研究所は、各業種・業界に特化したコンサルタントが７００人以上在籍し、年間５０００社以上の経営をサポートする総合経営コンサルティング会社です。

世界レベルでは非常に高い知名度と実績を有するＺｏｈｏに、私たちは数年前から注目していました。現在ではＺｏｈｏ認定パートナーとして１８０社を超えるクライアント企業のＺｏｈｏ導入をお手伝いしています（２０２２年３月末時点）。

またクライアント企業にお勧めするだけではなく、私たち自身もＺｏｈｏのユーザーとして、コンサルタント全員にＺｏｈｏのアカウントを付与して運用をスタートしています。さらに２０２１年12月には船井総研ホールディングスとゾーホージャパ

ンが業務提携契約を締結し、船井総合研究所を含む船井総研グループが、日本国内におけるＺｏｈｏデジタルトランスフォーメーションに関する人材教育を、独占的に行うことに合意しました。

本書は、こうした私たちのＺｏｈｏへの知見と実績にもとづき、執筆されています。ただし、本書はＺｏｈｏのスキルを高めるための技術書ではありません。

本書が想定する読者は、自社のＤＸを進めたい経営者、または企画部門のスタッフといった〝デジタルに詳しくない人〟です。本書を読めばＺｏｈｏのことだけでなく、会社のＤＸをどのようなプロセスで進めていけばよいのか、といったこともご理解いただけます。

本書の序章では、中堅・中小企業におけるデジタル変革の全体像について概略をお伝えしています。第１章ではＤＸ推進に欠かせない、ソフトウェアやデジタルツールの基本的な知識について記述しています。

続く第２章はＺｏｈｏの全体像について、第３章ではデジタル変革・ＤＸの進め方

について詳述しています。

第４章では「顧客回り」におけるＤＸの成功事例、第５章では「基幹系」におけるＤＸの成功事例を解説しています。

最終章となる第６章では既存システムとＺｏｈｏを〝つなぐ〟ポイントについて述べています。

序章から第１章、第２章……と順番に読んでいただいても、ご関心のある章から読んでいただいてもよいと思います。

本書が皆さんの会社のデジタル変革に貢献し、業績アップや生産性向上に寄与することを、心から願っています。

株式会社船井総合研究所
代表取締役社長 社長執行役員　真貝大介

出版によせて

Ｚｏｈｏは世界１８０カ国、25万社以上、７５００万人ものユーザーを有する、ＣＲＭを主体としたクラウドソリューションです。

ZOHO Corporationは１９９６年に米国ニュージャージー州で創業、２０１１年にインドに開発本社を設置しました。日本への進出は比較的早く、創業５年後の２００１年。同年には現地法人が設立されています。現在、ゾーホージャパンは従業員数約１００名となっています。

グローバルでは高いシェアと知名度を持つＺｏｈｏは、近年、日本国内においても急速に普及しています。ＣＲＭを中心に45を超えるプロダクトから構成され、非常に広い範囲のビジネスプロセスを対象としています。企業のあらゆる業務に対応でき、近年の経営課題であるデジタル変革、あるいはＤＸを比較的容易に実現できるデジタルツールの１つです。

日本市場でのＺｏｈｏの普及を受けて、当社は２０２２年から日本国内でのデータ

センターの稼働をスタートしました。日本国内のデータセンターが稼働することによって、よりセキュリティの高い、ハイクオリティーなサービスを日本市場に提供していきたいと考えています。

本書はそうしたＺｏｈｏをわかりやすく説明し、経営のデジタル変革、あるいはＤＸを推進しようとされる方を対象とした初めての書籍になると思います。本書が皆さんのデジタル変革、ＤＸ実現に貢献することを心から願っています。

ゾーホージャパン株式会社
Ｚｏｈｏ事業部 事業部長　中沢 仁

成長企業が選ぶ最強のデジタル変革ツール「Zoho」

目次

はじめに …… 002
出版によせて …… 006

序章

中堅・中小企業のためのデジタル変革の進め方

デジタル変革成功企業はみんな業績を伸ばしている …… 016
デジタル変革の成功は、正しい理解から …… 018
DX成功の可否はデジタルツールの選定で決まる！ …… 022
「人材」「予算」「知識」が不足する中でのDXの進め方 …… 025

第1章 デジタル変革に必要なソフトウェアの基礎知識

システムを「つくらせる人」が知っておくべきこと……028
導入するソフトウェアの種類の選択……032
DXの領域は「顧客回り」と「基幹系」の2つ……039
なぜDXには「クラウドSaaS」が不可欠なのか……044
今、注目される「ノーコード・ローコード」……048
ソフトウェア選定で絶対に押さえておくべきこと……052
DXの世界的潮流をつかんでおく……056
なぜZohoがDXに最適なのか……060

第2章 Zohoはすべてのビジネスプロセスを網羅する

Zohoを開発しているのはどんな会社なのか……066
Zohoがカバーする範囲……071
Zohoでできること① マーケティング領域……074

Zohoでできること② 営業・カスタマーサポート領域 …… 079
Zohoでできること③ KPI・経営情報管理領域 …… 083
Zohoでできること④ 業務コラボレーション領域 …… 086
Zohoでできること⑤ 総務・人事・給与・労務領域 …… 090
Zohoでできること⑥ 会計・財務・決済・債権管理領域 …… 094

第3章 Zohoを活用したデジタル変革の8ステップ

DX実現までの過程を把握する …… 100
DX実現のための3つのポイント …… 106
DXへのステップ① プロジェクトチームの編成 …… 113
DXへのステップ② DX化する領域の検討 …… 117
DXへのステップ③ 「目的」「目標」「理想的なビジネスプロセス」「導入計画」の明確化 …… 120
DXへのステップ④ プロジェクトチームの正式発足と導入パートナーの決定 …… 124
DXへのステップ⑤ 要件定義 …… 128
DXへのステップ⑥ 基本設計 …… 131

DXへのステップ⑦　構築・検証・試験運用……136
DXへのステップ⑧　全体導入・運用……138

第4章 職種に合わせたデジタル変革：マーケティング・営業編

「顧客回りDX」の目的とは……142
中心となる3つのツールを理解する……146
Zohoを活用したデジタル変革　BtoCセールス編……151
Zoho導入による成功事例1　粗利昨年対比187%！データドリブン経営を実現させた不動産会社……155
Zoho導入による成功事例2　「数字で語れる会社」になり組織が活性化！情報の一元化で社内変革に成功した住宅会社……161
Zohoを活用したデジタル変革　BtoC接客編……166
Zoho導入による成功事例3　デジタル経由の問い合わせ昨対比300%！情報の一元管理で成果を上げた自動車販売店……172
Zohoを活用したデジタル変革　BtoBセールス編……179
Zoho導入による成功事例4　顧客数2倍！　売上高も1・5倍！業界依存からの脱却に成功した製造業……182
Zoho導入による成功事例5　1年で問い合わせ数が3倍！人員を増やさず生産性を上げた物流会社……188

Zoho導入による成功事例6　6カ月間で問い合わせ数4倍！ 192
成長産業からの引き合いを獲得したメーカー
Zoho導入による成功事例7　1年で新規開拓20社を実現！ 197
コロナ危機を脱したエンジニアリング会社

第5章 職種に合わせたデジタル変革：バックオフィス編

バックオフィスに求められる役割 204
バックオフィスのデジタル変革4ステップ 208
変革を一時的なものにしないためのKPI活用 215
Zoho導入による成功事例8　顧客満足度向上に貢献！ 218
効率的な情報管理を実現したコールセンター
Zoho導入による成功事例9　年間30人月の事務作業削減に成功！ 221
既存システムの課題を解消した一部上場企業
Zoho導入による成功事例10　リピーター数・LTV向上！ 226
ECサイトの変革に成功した種苗メーカー
45を超える業務に対応する〝Zoho ONE〟とは 230
〝Zoho ONE〟でリモートワークは容易になる 234
Zoho導入による成功事例11　システム管理費用が2分の1以下に！ 235
バックオフィスの改革に成功した制作会社

Zoho導入による成功事例12　圧倒的な費用対効果を実現！開発費ゼロでDX成功のセキュリティ会社……241

第6章 デジタル変革に不可欠なシステム連携

なぜ他システムとの連携が必要なのか……246
どこまで連携させるのかを考えるポイント……251
シームレスなシステム連携を実現するAPIとは……253
簡単にシステム連携できる〝Zoho Flow〟……256
おわりに……260