

ZL Connect

機能説明書



目次

1	サービス概要	3
2	基本機能	5
2.1	友達登録	5
2.1.1	ユーザー操作	5
2.1.2	ZohoCRMでの動作	5
2.2	個人情報の登録	4
2.2.1	ユーザー操作	4
2.2.2	ZohoCRMでの動作	4
2.3	ブロック	5
2.3.1	ユーザー操作	5
2.3.2	ZohoCRMでの動作	5
3	機能一覧	6
4	機能詳細	7
4.1	個別メッセージ	7
4.1.1	受信制限	8
4.1.2	送信制限	9
4.1.3	ブロック	9
4.1.4	メッセージ確認	10
4.1.5	通知	10
4.2	友達登録時メッセージ	11
4.3	営業時間外メッセージ	12
4.3.1	営業時間/休日の設定	12
4.3.2	メッセージの設定	12
4.4	自動応答メッセージ	13
4.5	テンプレート登録	14
4.6	メッセージ配信予約	16
4.7	リマインド配信	17
5	複数アカウントへの適用	18
5.1	基本機能	18
5.1.1	友達登録	18
5.1.2	個人情報の登録	18
5.1.3	ブロック	18
5.2	機能一覧	19
5.2.1	個別メッセージ	19

5.2.2	友達登録時メッセージ.....	19
5.2.3	営業時間外メッセージ.....	19
5.2.4	自動応答メッセージ.....	19
5.2.5	テンプレート登録.....	19
5.2.6	メッセージ配信予約.....	20
5.2.7	リマインド配信.....	20
6	LINE 通知ボットの登録方法.....	21

1 サービス概要

ZL Connect では、ZohoCRM と LINE の連携を行う。

ユーザーからの LINE 公式アカウントへの友達登録を検知し、ZohoCRM の見込み客タブにユーザーを新規登録する。

友達登録されたユーザーとは ZohoCRM 上で LINE のやり取りを行うことができる。

ユーザーからのお客様情報の登録があった場合は、ZohoCRM 内からユーザー情報と一致するデータを検索し、LINE 情報の移行を行う。

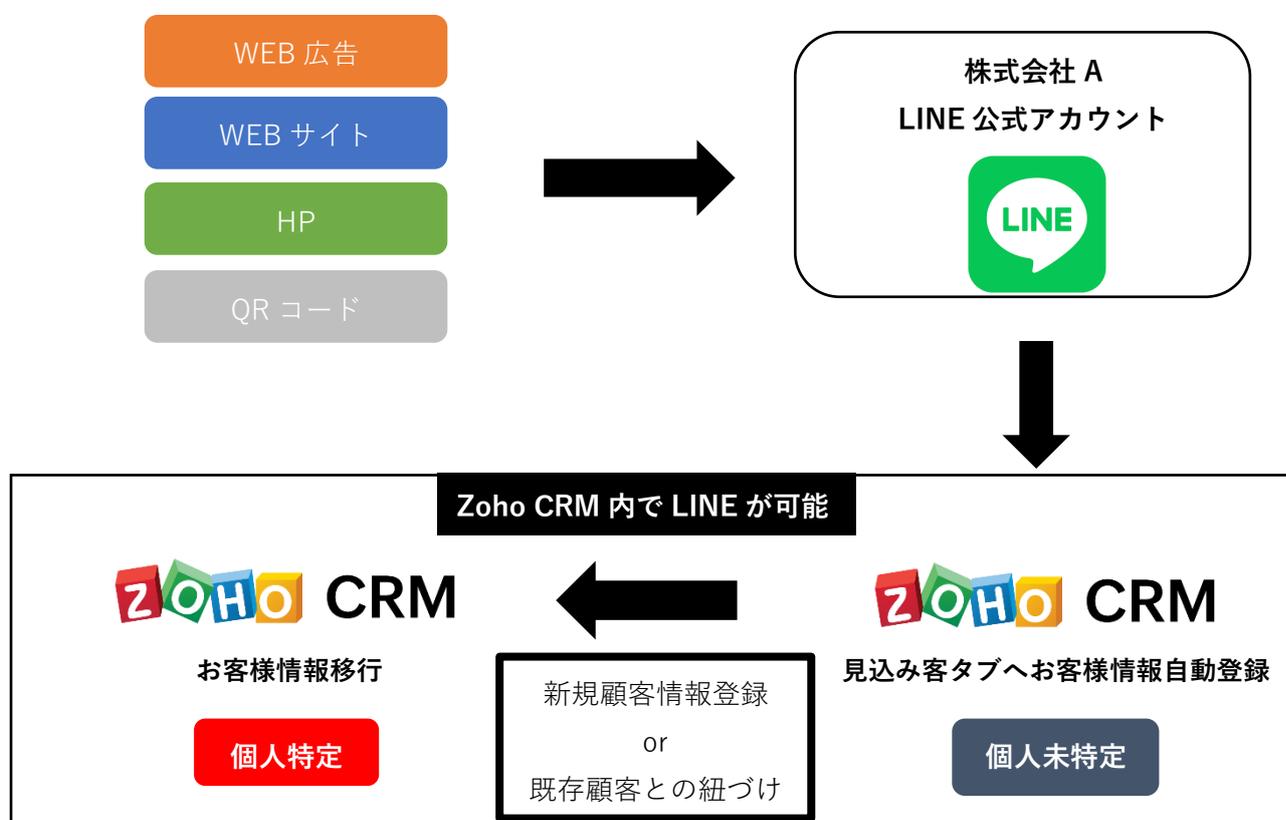


図 1 ZLConnect サービスイメージ

ZLConnect 導入後、ZLConnect タブと LINE トークタブを追加する。

ZLConnect タブでは、自動応答メッセージや営業時間外メッセージの設定、リッチメッセージ等のテンプレートの設定・送信が可能。

LINE トークタブでは、LINE 友達から受信したメッセージと、個別に送信したメッセージが蓄積される。メッセージには該当する見込み客または連絡先が紐づいているので、ルックアップから確認することが可能。

見込み客タブ・連絡先タブより 1 対 1 の個別トークを行い、ZLConnect タブより LINE 友達に対して一斉配信を行う。

タブ名	機能名
見込み客	LINE 友達管理
	1 対 1 の個別トーク
	一斉配信の送信対象の絞り込み
連絡先	LINE 友達管理
	1 対 1 の個別トーク
	一斉配信の送信対象の絞り込み
ZLConnect	友達登録時メッセージの設定
	営業時間外メッセージの設定
	自動応答メッセージの設定
	テンプレートの登録
	一斉配信の設定・送信
	リマインド配信の設定
LINE トーク	送信メッセージの確認
	受信メッセージの確認
	メッセージ毎の対応状況の確認

2 基本機能

2.1 友達登録

友達登録時に、ZohoCRM の見込み客タブにユーザーを自動登録する。

なお、ZL Connect 導入前にすでに友達登録済みのユーザーに関しては、最初のメッセージ受信時に ZohoCRM の見込み客タブにユーザーを自動登録する。

2.1.1 ユーザー操作

① 友達登録またはブロック解除を行う。



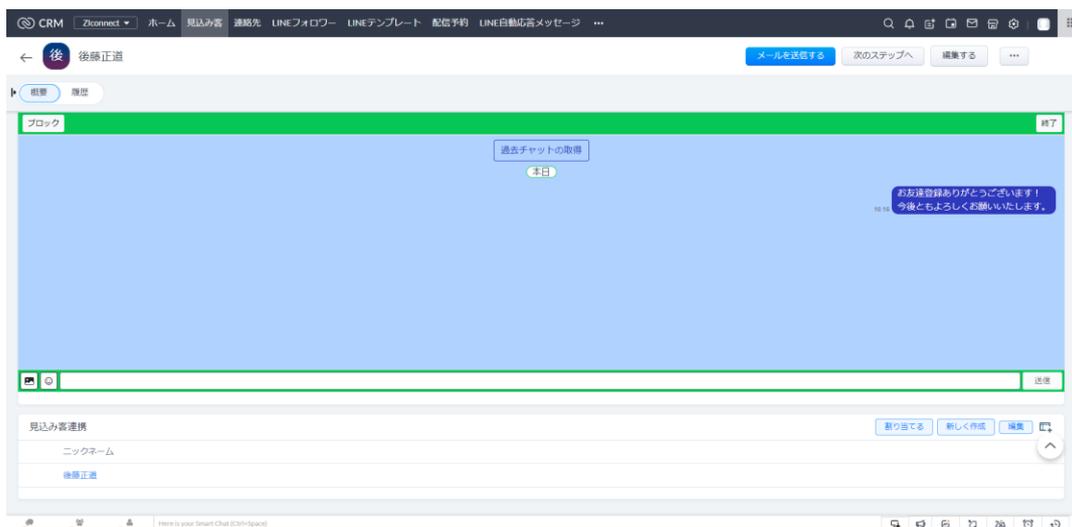
② 友達登録メッセージおよび会員登録リンクを受信。



2.1.2 ZohoCRM での動作

見込み客にユーザーデータが作成される。

画面下部 LINE の関連リストより LINE でのやり取りが可能。

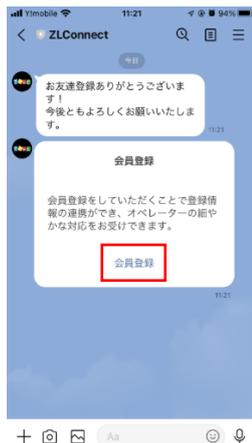


2.2 個人情報の登録

ユーザーが個人情報の登録を行ったときに、ZohoCRMのデータを更新する。

2.2.1 ユーザー操作

① 会員登録リンクをタップ



② 個人情報を記載の上送信



③ 連携完了



2.2.2 ZohoCRMでの動作

見込み客および連絡先タブのデータ、ユーザー入力情報と一致するデータを検索し、一致するデータが存在する場合、LINE情報を統合する。

一致するデータが存在しない場合、作成した見込み客データにユーザー情報を追記する。



2.3 ブロック

ユーザーからのブロック時に、ZohoCRM から LINE 情報を削除する。

2.3.1 ユーザー操作

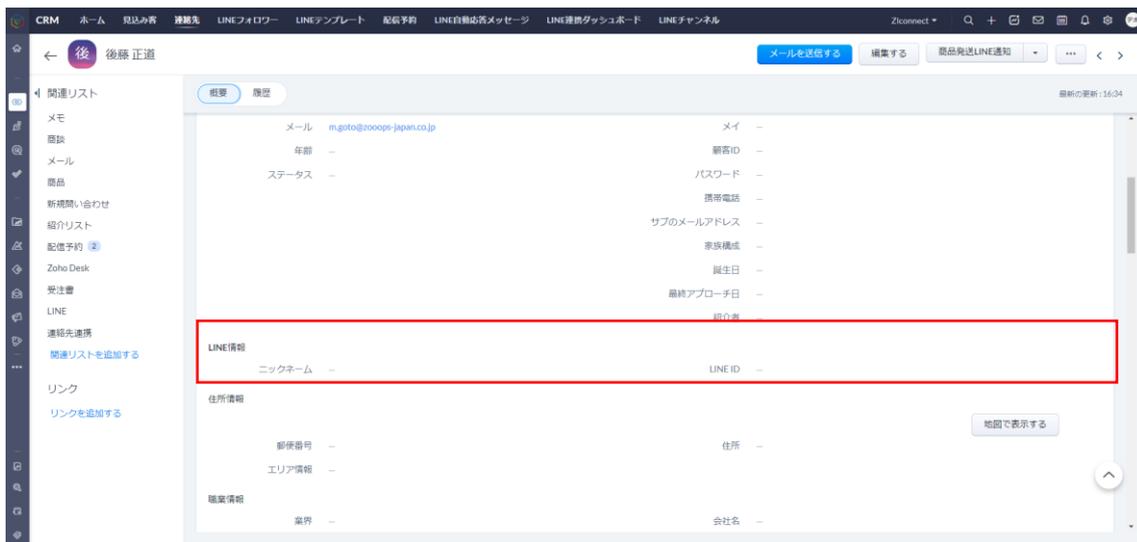
① 公式アカウントをブロック



2.3.2 ZohoCRM での動作

ユーザーが個人情報登録済みの場合は、見込み客および連絡先データから LINE 情報のみ削除される。

ユーザーが個人情報の登録をしていない場合は、見込み客データが削除される。



3 機能一覧

No.	機能名	詳細	備考
1	個別メッセージ	1対1で行うメッセージの送受信。	メッセージ通数としてカウントされる
2	友達登録時メッセージ	お友達登録されたタイミングでの自動送信。	メッセージ通数としてカウントされない
3	営業時間外メッセージ	営業時間外に受信したタイミングでの自動送信。	
4	自動応答メッセージ	固定文言を受信したときの自動送信。	
5	テンプレート登録	下記種別のテンプレートの設定が可能。 <ul style="list-style-type: none"> ・通常メッセージ ・リッチメッセージ ・リッチビデオメッセージ ・フレックスメッセージ 	
6	一斉配信	送信対象を選択し、対象に対して一斉配信を行う。	メッセージ通数としてカウントされる
7	リマインド配信	予定/受注書の日付を基準として、設定したタイミングに合わせてあらかじめ用意しておいたテンプレートの自動送信を行う。	
8	通知	新着メッセージを知らせる通知。	ZohoCliqにて通知
9	クーポン配信	来店時に利用できるデジタルクーポンを友だち追加してくれたユーザーに対して配信する。	LINEのAPIにてクーポンの作成が行えないため、LINE公式アカウント内機能を利用
10	リッチメニュー	視覚的にアピールできるメニュー。 セグメント別の設定も可能。	LINE公式アカウント内機能を利用

4 機能詳細

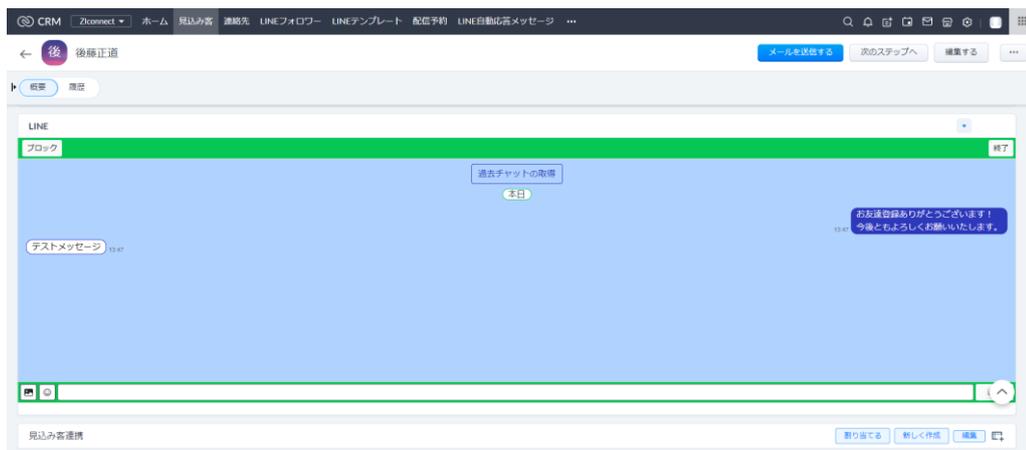
4.1 個別メッセージ

見込み客および連絡先詳細画面にて LINE のやり取りを行う機能。

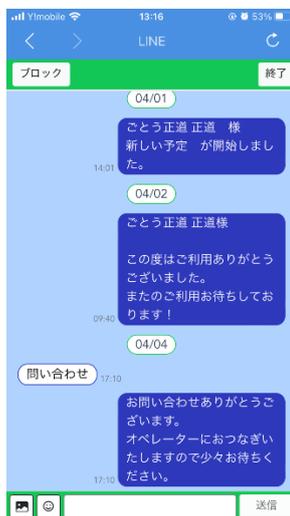
ZohoCRM 上からの送信を行う場合、メッセージ通数としてカウントされる。

なお、スマホの ZohoCRM アプリでの対応も可能。

■ PC 画面



■ スマホ画面



送受信可能種別については、下記の通り。

種別	受信	送信(※3)
テキスト	○	○
画像	○	○
動画	○(※1)	○(※4)
音声	○(※1)	○(※4)
PDF	×(※2)	○(※4)
絵文字	○	○
スタンプ	○	○(※5)

表 1 LINE 送受信可否

- ※1 受信制限あり(「受信制限 4.1.1 受信制限」参照)
- ※2 公式 LINE へのファイルの送信が不可
- ※3 ZohoCRM からの送信制限あり(「受信制限 4.1.2 送信制限」参照)
- ※4 ファイルをサーバーに保存し、URL を送信する
- ※5 公式ライン発表のスタンプの内、日本語対応のもののみが送信可能
(<https://developers.line.biz/ja/docs/messaging-api/sticker-list/>)

4.1.1 受信制限

ユーザーからのメディアファイル(音声・動画)受信可能数は1ユーザーにつき5通/日とする。

なお、ユーザーごとのメディアファイル受信可能数は毎日 0:00 にリセットされる。5通を超えてメディアの受信をした場合、ユーザーへエラーメッセージを自動返信する。

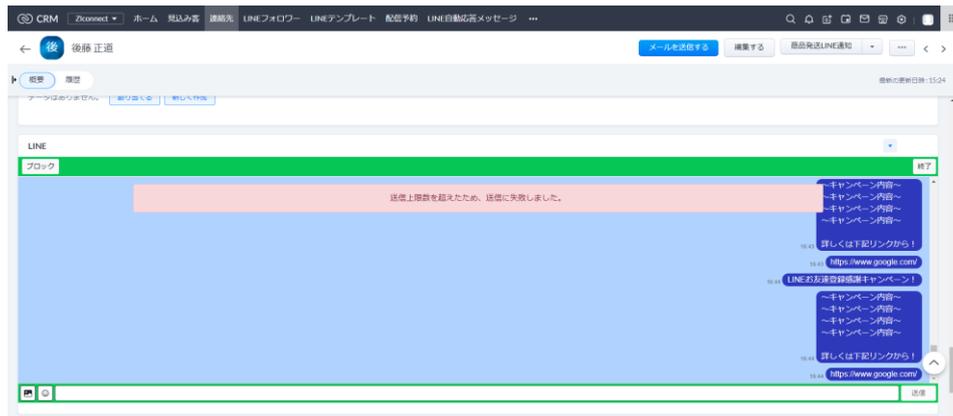


4.1.2 送信制限

ZohoCRM からのユーザーへの LINE 送信可能数は 50,000 通/月とする。

なお、LINE 送信可能数は毎月 1 日 0:00 にリセットされる。

50,000 通を超えて LINE の送信を行った場合、送信は行われず、エラーメッセージが表示される。



4.1.3 ブロック

LINE 公式アカウントでは、ユーザーのブロック機能が存在していない。

そのため、悪質なユーザーから大量のメッセージが送信された場合の対策として、ZohoCRM にブロック機能を設ける。

ブロックを行うことで、対象ユーザーからのメディアファイル(音声・動画)の受信を拒否することができる。



4.1.4 メッセージ確認

お友達からのメッセージ受信時、及び個別メッセージの送信時に、メッセージデータがLINEトークとして蓄積される。新規受信メッセージは対応状況が「未対応」で作成され、LINEトークタブから一覧で確認可能。



LINEトークのフィルター:	見込み客	連絡先	ステータス	メッセージ	送信/受信	送信日時*	LINEトーク名
検索	<input type="checkbox"/> Zooppsテスト		未確認	テスト受信メッセージ	受信	5月 22, 2023 04:32 PM	Zooppsテスト_20230522163245
▼標準のフィルター	<input type="checkbox"/> Zooppsテスト		確認済み	テスト送信メッセージ	送信	5月 22, 2023 04:31 PM	Zooppsテスト_20230522163142
<input type="checkbox"/> 更新があるデータ (関連データも含む)	<input type="checkbox"/> Zooppsテスト		確認済み	テストメッセージ	受信	5月 22, 2023 04:31 PM	Zooppsテスト_20230522163108
<input type="checkbox"/> 更新がないデータ (関連データも含む)							

メッセージを個別トーク画面から確認後、自動で対応状況を「確認済み」に更新。



LINEトークのフィルター:	見込み客	連絡先	ステータス	メッセージ	送信/受信	送信日時*	LINEトーク名
検索	<input type="checkbox"/> Zooppsテスト		確認済み	テスト受信メッセージ	受信	5月 22, 2023 04:32 PM	Zooppsテスト_20230522163245
▼標準のフィルター	<input type="checkbox"/> Zooppsテスト		確認済み	テスト送信メッセージ	送信	5月 22, 2023 04:31 PM	Zooppsテスト_20230522163142
<input type="checkbox"/> 更新があるデータ (関連データも含む)	<input type="checkbox"/> Zooppsテスト		確認済み	テストメッセージ	受信	5月 22, 2023 04:31 PM	Zooppsテスト_20230522163108
<input type="checkbox"/> 更新がないデータ (関連データも含む)							

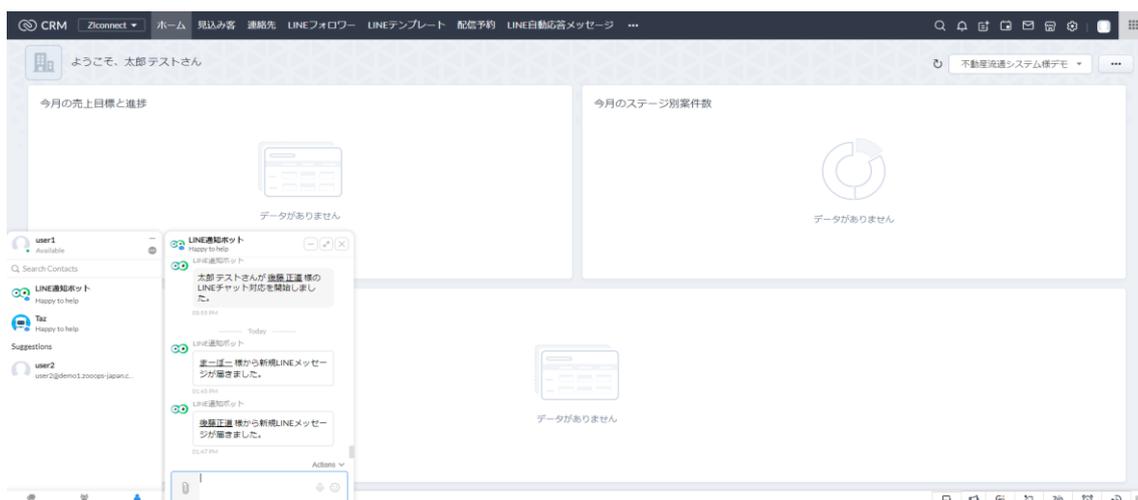
4.1.5 通知

ユーザーからのメッセージ受信時に通知を表示する機能。

見込み客/連絡先の担当者に Zoho Cliq の LINE 通知ボットより通知される。

なお、通知を受けるには、Zoho Cliq の LINE 通知ボットに登録している必要がある。

Zoho Cliq の設定方法は「[6 LINE 通知ボットの登録方法](#)」を参照。



ようこそ、太郎テストさん

今月の売上目標と進捗

今月のステージ別案件数

データがありません

データがありません

user1 Available

LINE通知ボット Happy to help

太郎テストさんが 連絡先 太郎 様の LINEチャット対応を開始しました。

LINE通知ボット

太郎テストさんから新規LINEメッセージが届きました。

LINE通知ボット

連絡先 太郎 様から新規LINEメッセージが届きました。

4.2 友達登録時メッセージ

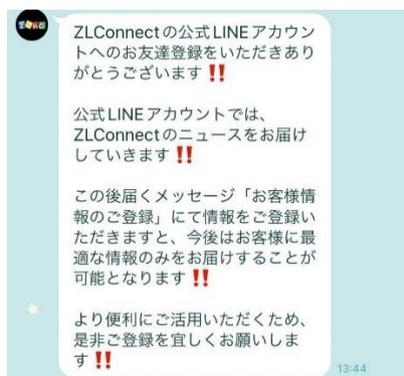
友達登録時にメッセージを自動送信する機能。

メッセージ通数としてカウントされない。

ZLConnect タブにて応答メッセージ>あいさつメッセージから友達登録時のメッセージを設定を行う。



友達登録時に、設定された友達登録時メッセージを送信する。



4.3 営業時間外メッセージ

Zoho で設定した営業時間外にメッセージを自動送信する機能。
メッセージ通数としてカウントされない。

4.3.1 営業時間/休日の設定

設定 > 組織情報から、営業時間・休日の設定を行う。

The screenshot shows the Zoho CRM settings page for 'Organization Information'. The 'Business Hours' and 'Holidays' tabs are active. The 'Business Hours' tab shows a table of business hours for various days, and the 'Holidays' tab shows a table of holidays.

営業日	月曜	12:00	-	20:00
火曜	09:00	-	17:00	
水曜	08:30	-	16:30	
木曜	09:00	-	17:00	
金曜	09:00	-	19:00	
土曜	完了済み			
日曜	完了済み			

休日名	休日の日付
年始休暇	2023/01/03
年始休暇	2023/01/04
年始休暇	2023/01/05

4.3.2 メッセージの設定

ZLConnect タブにて応答メッセージ > 営業時間外メッセージから営業時間外のメッセージを設定。

The screenshot shows the ZLConnect settings page for 'Out-of-Business Hours Messages'. The page displays a message template for out-of-business hours.

ただいま営業時間外となっております。
営業日にご対応いたしますので、少々お待ちいただければと思います!!

ZohoCRMにて設定した営業時間外にメッセージを受信した時に、メッセージを送信する。

The screenshot shows a chat conversation. The user has sent a message: 'お友達登録しました。よろしくお祈いします。' (I've registered you as a friend. I hope you have a good day!). The system has responded with a message: 'ただいま営業時間外となります。営業日にご対応いたしますので、少々お待ちいただければと思います!!' (We are currently out of business hours. We will respond to you on business days, so please wait a moment!!).

4.4 自動応答メッセージ

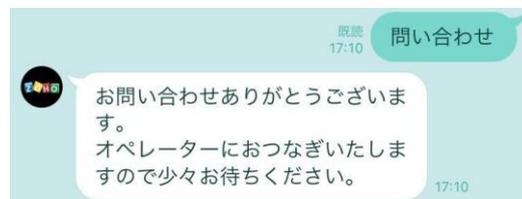
特定のキーワードを受信したときに自動返信を行う機能。

メッセージ通数としてカウントされない。

ZLConnect タブにて応答メッセージ>応答メッセージから自動返信を行うメッセージを設定。



キーワード受信時に、設定された自動応答メッセージを送信する。



4.5 テンプレート登録

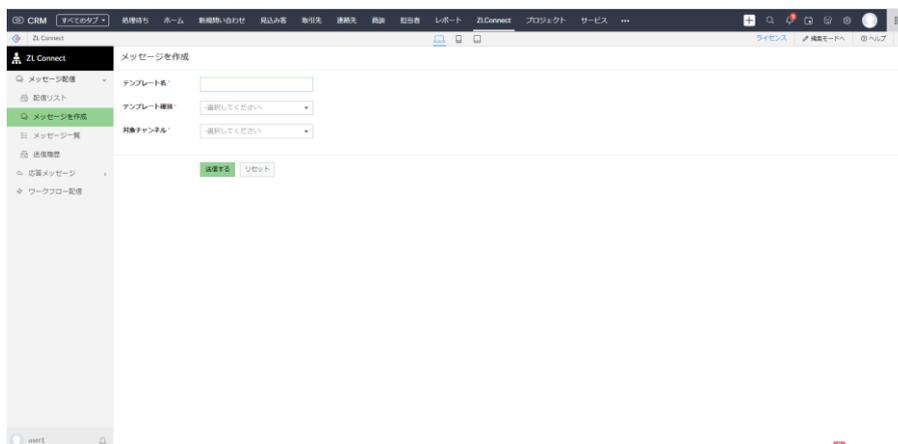
LINE テンプレートを設定する機能。

下記種別のテンプレートの作成が可能。

テンプレート種別	メッセージ種別	概要
一斉配信	通常メッセージ	テキスト・画像を含む通常のメッセージ
	リッチメッセージ	リンク付き画像メッセージ
	リッチビデオメッセージ	リンク付き動画メッセージ
	フレックスメッセージ	自由度の高いメッセージ
リマインド配信	通常メッセージ	テキストのみの通常メッセージ (※項目の差し込みが可能)

表 2 作成可能テンプレート一覧

テンプレートの作成は、ZLConnect タブにてメッセージ配信>メッセージを作成から行う。



なお、テンプレート種別をリマインド配信と設定した場合、リマインド配信用のテンプレートの作成を行える。

リマインド配信用テンプレートでは、差し込み文章が使用可能。

基準タブにて予定/受注書の選択を行い、差し込みタブを選択することで、差し込みタブ内の項目の差し込みが可能。

基準タブが予定の場合は、予定・商談から、

基準タブが受注書の場合は、受注書・商談から項目の選択が可能。

上記の設定を行うことで、当該予定に紐づく商談の連絡先名を差し込み、メッセージの送信を行う。

4.6 メッセージ配信予約

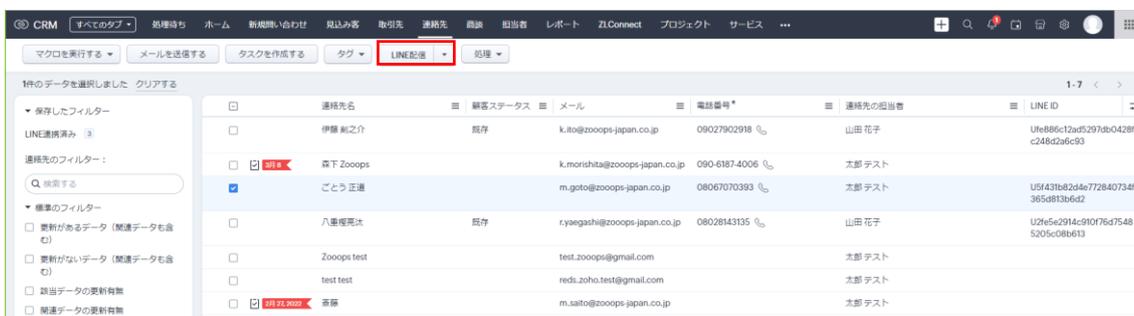
ユーザーの絞り込みを行い、対象ユーザーに対して LINE 一斉送信を行う機能。一斉送信は指定日時、即時で行うことが可能。

配信予約の作成は ZohoCRM の見込み客/連絡先から行う。

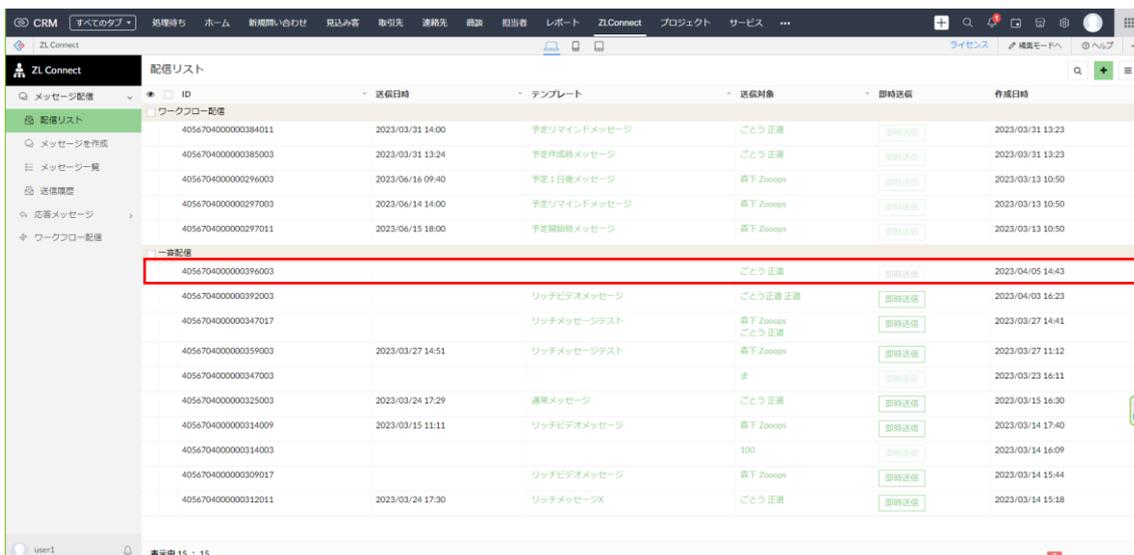
なお、見込み客/連絡先の混合での作成は不可となっているため、見込み客/連絡先それぞれから作成を行う必要がある。

なお、1 回における最大送信可能数は 500 件までとする。

見込み客/連絡先タブから、画面右側標準のフィルターを用いて対象の絞り込みを行い、チェックの上、「LINE 配信」ボタンをクリックする。

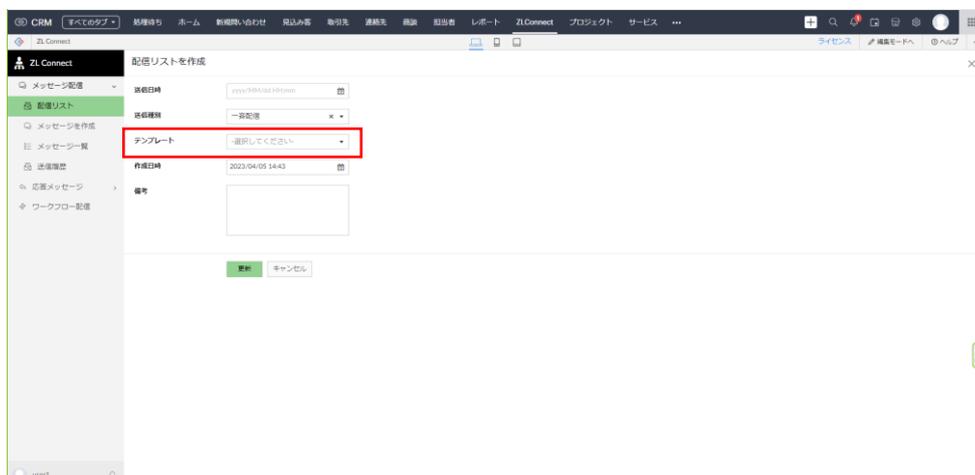


ZL Connect のページが自動表示され、選択した送信対象への配信予約が作成される。



詳細画面から、テンプレートの設定を行う。

日時指定送信を行う場合は送信日時の設定を行う。



送信日時が指定されているものは、送信日時に送信対象へテンプレートが自動送信が行われる。

また、テンプレートが設定されているものについては、「即時送信」ボタンを押すことによりテンプレートの即時送信を行うことができる。



一斉送信の各メッセージ種別の送信イメージについて、下記に示す。

① 通常メッセージ



5メッセージまで1通として送信することができる。

テキスト・画像の複合メッセージを送信することが可能。

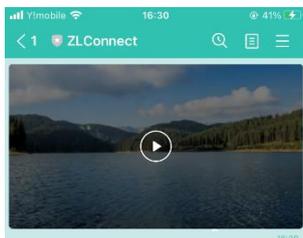
② リッチメッセージ



リンク付き画像メッセージを送信することができる。

画像をタップすることにより、設定されたURLのページを表示する。

③ リッチビデオメッセージ



リンク付き動画メッセージを送信することができる。

動画を再生するページにボタンが配置されており、ボタンをタップすることにより、設定されたURLのページを表示する。

④ フレックスメッセージ



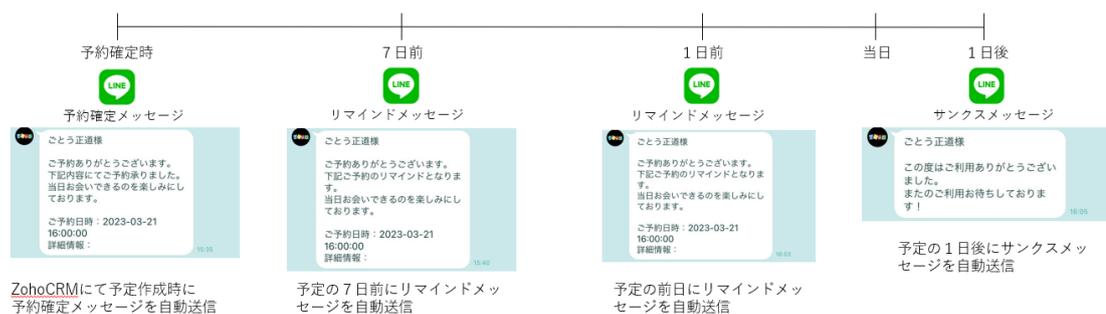
メッセージ下部について、URL・テキスト送信の設定を行うことができる。URLが設定されている場合は、タップにより設定されたURLのページを表示する。

テキスト送信の場合は、タップにより設定した文言をユーザーから送信させる。(※自動応答メッセージと組み合わせることにより、有効活用が可能。

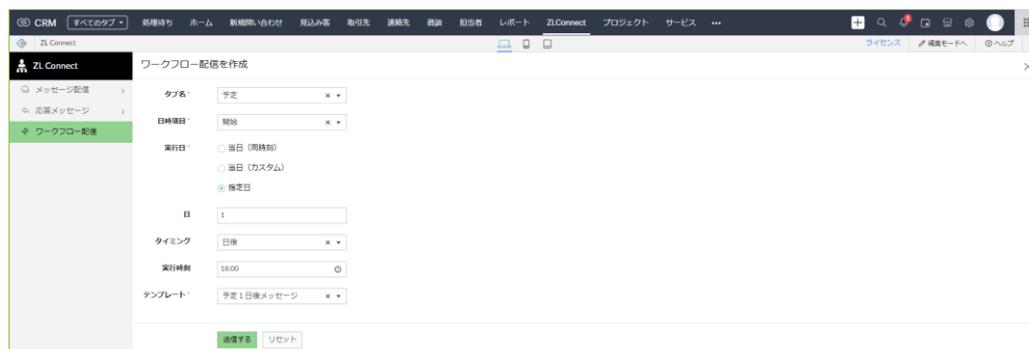
4.7 リマインド配信

ZohoCRM の予定または受注書の作成/編集時にリマインド配信の設定に基づき、対象タブの日時項目基準で配信予約を作成し、指定日時に自動的にテンプレートの送信を行う。

使用イメージは下記の通り。



設定は ZLConnect タブにてリマインド配信から行う。



上記の設定を行うことで、ZohoCRMにて作成した予定の開始日時の1日後18:00にテンプレート「予定1日後メッセージ」を自動送信する。

5 複数アカウントへの適用

同プロバイダー内にて管理している LINE 公式アカウントの管理を行える。
(別プロバイダー内で管理しているアカウントについては対象外。)

基本機能は前述の通りだが、一部変更がある点について下記に示す。

5.1 基本機能

5.1.1 友達登録

複数アカウントでの運用を行う場合、登録チャンネルフィールドを持ち登録されているチャンネルの管理を行う。

友達登録されたタイミングで、同 LINE ID ユーザーの見込み客/連絡先に登録チャンネルの追加を行う。

同 LINE ID ユーザーが存在しない場合、新規見込み客を作成する。



5.1.2 個人情報の登録

別チャンネルにて個人情報の登録がすでに行われている場合は、友達登録時に個人情報登録フォームを送信しない。

5.1.3 ブロック

別チャンネルの登録もある場合は、ブロックされたチャンネル情報の削除のみ行う。

5.2 機能一覧

5.2.1 個別メッセージ

複数チャンネル登録しているユーザーを想定し、チャットを始める前にチャンネルの選択画面を追加。

対応を行うチャンネルを選択したうえで、1対1のやり取りを行う。



5.2.2 友達登録時メッセージ

5.2.3 営業時間外メッセージ

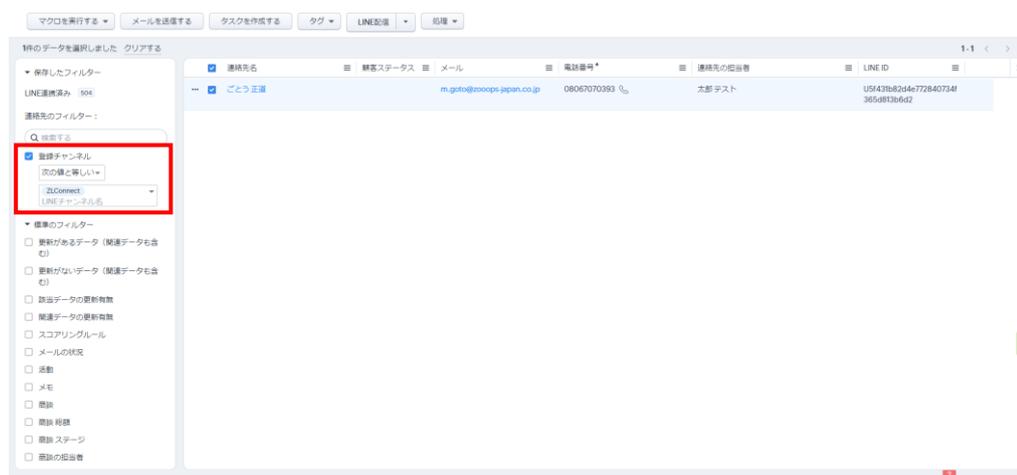
5.2.4 自動応答メッセージ

5.2.5 テンプレート登録

各種メッセージおよびテンプレートについては、チャンネルごとに設定を行う。

5.2.6 メッセージ配信予約

配信予約を作成する際は、ZohoCRMにてチャンネルの絞り込みを行ったうえで配信予約の作成を行う。



また、ZL Connect タブにて選択するテンプレートに関しては、配信を行うチャンネルにて作成したテンプレートの指定を行う。

上記の絞り込みで、「ZL Connect」チャンネルで絞り込みを行い配信を行う場合は、テンプレートにて対象チャンネルを「ZL Connect」としたテンプレートの設定を行う。

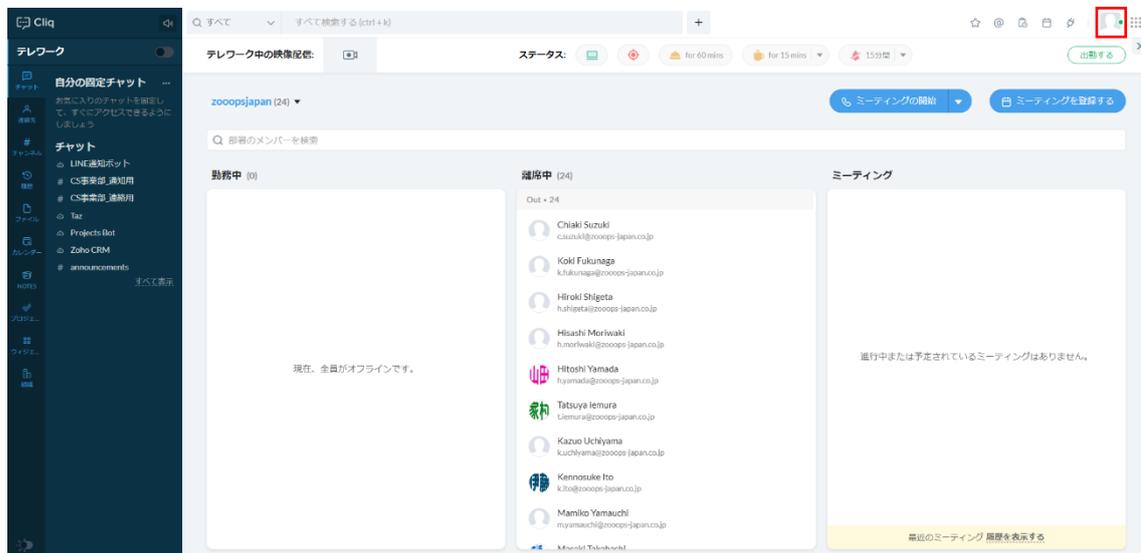
5.2.7 リマインド配信

チャンネルごとに設定を行う。

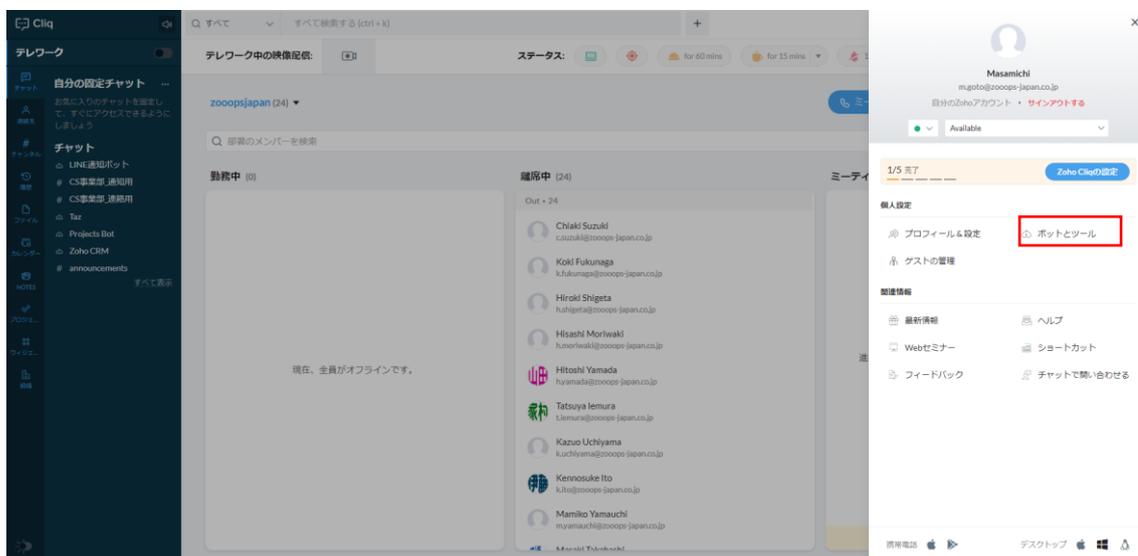
6 LINE 通知ボットの登録方法

LINE 通知ボットの登録方法について、下記に示す。

① 対象アカウントで Clq にアクセスし、ユーザーアイコンをクリック



② 「ボットとツール」をクリック



③ LINE 通知ボットの「登録する」をクリック



④ 登録完了

