



中小企業の経営者・管理者のための

今の CRM を、 このまま 使い続けるべきか？

継続・改修・乗り換えを判断する
CRM 見直しガイド

業務への適合・総費用・データ移行を確認
現状評価シート・社内検討シート付き

必要な仕事を続けられるか、で判断する

料金や使いにくさへの不満を整理し、現状の改善余地と、次の数年に必要な業務を確認します。今の CRM を使い続けることも、検討する選択肢です。

選択肢	判断の考え方
継続する	必要な仕事をこなせている。 費用・保守・データの利用条件にも納得できる
改修して使う	設定、運用、連携等の見直しで改善できる。 改善費用と、保守を続ける体制を確認できる
乗り換える	重要な要件を現行では満たしにくい。 候補側の適合性、移行、定着、総費用を確認できる

資料を使う順序

3～7 ページで現状と必要条件、8～10 ページで費用と契約、11～14 ページで移行と定着を確認します。15～19 ページを、実施計画と社内検討に使ってください。

本資料の手順・期間・シートは独自の検討例です。契約、業務、社内規程に合わせて調整してください。

気になっているのは、どの困りごとですか

直近の商談や会議の準備を一件選び、実際の操作・記録・請求明細を見ながら確認します。不満を具体的な場面に置き換えると、必要な対策が見えてきます。

☐ 入力した情報を、Excel や別システムへ転記している

☐ 会議のたびに、数字の集計と照合をやり直している

☐ 担当者以外は、商談の経緯や次の対応を追えない

☐ 必要な機能に、追加契約や複雑な改修が必要になる

☐ 利用人数やデータ量を増やすと、費用が気になる

☐ 連携が止まったとき、誰が直すか分からない

☐ データや添付資料を、どう取り出せるか分からない

☐ 設定を理解する人が限られ、改善が進んでいない

頻度・影響・確認した証拠を残す

「使いにくい」を、誰のどんな仕事が止まるかまで具体化します。

仕組みを替える前に、原因を確かめる

同じ困りごとでも、業務ルール、設定、データ、製品・契約では対策が異なります。現行の管理者や支援会社にも、対応方法と制約を確認します。

困りごとの原因	確認することと、改善の例
運用・役割	何をいつ更新し、誰が使うか。 会議で使う記録、更新責任、不要な報告を見直す
設定・画面	使わない必須項目、探しにくい一覧、権限。 標準設定で変えられる範囲と影響を確認する
データ・連携	重複、コードの不一致、連携の失敗。 基準にする情報、更新方向、修正担当を決める
製品・契約・体制	必要機能、利用制限、改修・保守の条件。 現行で解決できる方法と見積り、期限を確認する

乗り換え後にも残る原因がある

更新する人や、データの基準が曖昧なままでは、
新しい CRM でも同じ問題を繰り返す可能性があります。

必須の条件を、先に合意する

経営、現場、管理者で、業務を続けるために欠かせない条件を決めます。必須条件を満たさない案は、安さや機能数の点数で補わず、対応の見通しを確認します。

領域	必須条件にする内容の例
業務の適合	顧客と商談の経緯を共有できる。 見積り後の次の対応と、受注後の担当を追える
現場の使い勝手	必要な端末・利用場所で、日々の更新ができる。 既存の転記・二重報告を減らせる
管理とデータ	必要な権限、履歴、データの取出しを確認できる。 他システムとの連携と照合を続けられる
保守と継続性	更新、障害対応、バックアップ・復元の 責任分担と、代替担当を確保できる
予算と契約	必要人数・容量・支援を含む総費用を負担できる。 更新・解約・移行の条件を受け入れられる

「必須」「改善したい」「将来検討」を分けます。不明な条件は合格にせず、確認する担当と期限を残してください。

一つの業務で、改善を試す

期間の例は2週間です。設定だけで直せる問題を選び、実際に使う人と、管理者と一緒に確認します。変更は影響を確かめ、必要に応じて検証環境で試します。

01 一つの困りごとを選ぶ

例：見積り後のフォロー対象が分からない。直近の対象件数、探す時間、未更新の理由を記録します。

02 運用と設定を最小限変える

必要な項目、次の対応日、担当、一覧を整理します。権限や既存の連携・帳票に影響しないかも確認します。

03 同じ業務で確かめる

現場が次の対応を選べるか、管理職が同じ記録を使えるかを確認。入力・転記・会議準備の負担も比べます。

04 改善の結果と残る制約を残す

解決したこと、残る問題、追加の費用と保守を整理します。必須条件を満たせるなら、継続・改修案として比較します。

障害やセキュリティ上の問題は、通常の改善試行と別に優先対応します。試行日数だけで結論を決めないでください。

同じ仕事を、現行と候補の両方で試す

説明用の画面だけで判断せず、匿名化した自社の業務例を使います。通常の処理に加え、担当交代や例外対応も試し、できたことと追加対応を分けて記録します。

試す場面	確認する結果	残す証拠
商談の引き継ぎ	新担当が経緯と次の対応を追える	参照できた記録、探す手順と不足
見積り後の対応	未対応の対象と担当・期限が分かる	一覧の条件、更新、通知の対象と結果
会議・数字の確認	同じ条件で集計を再現できる	対象期間・定義、元データとの照合
変更・担当交代	例外や退職時にも仕事を引き継げる	権限、担当の変更、記録が残る範囲
他システム連携	失敗時に発見し、重複せず再処理できる	更新方向、エラー、再処理・照合の結果

標準で対応、設定で対応、追加開発、対応不可、未確認を区別します。実行する担当と合格条件も先に決めます。

初年度と、2年目以降の費用をそろえる

比較の起点を今にそろえ、必要な人数、機能、容量、支援範囲で見積ります。すでに支払った導入費を、これからの費用に重ねて加えないようにします。

費用の区分	見落としやすい項目
初期・変更の費用	構築・設定、改修、アプリ追加、連携、 データ整理・移行、試験、教育、手順書
継続する費用	利用・サポート、業務支援アプリ、 サーバー・保守、容量・API・AI等の従量料金
切替え・終了の費用	旧契約の残期間、並行稼働、データ取出し、 旧環境の参照保管、連携の切替え、終了作業
社内の作業時間	現状調査、データ修正、検証、研修、 日々の入力・転記、管理・問合せの工数

支出と、社内の時間を分けて評価する

作業時間の削減は、残業や外注等の支出が実際に減る部分と区別します。追加改修や価格改定、利用量が増えた場合の条件も確認します。

月額が下がっても、総費用は確かめる

次の表は比較方法を示す架空例です。vtplus や特定製品の料金・見積りではありません。同じ人数・対象業務を3年間使う前提で、今後の支出を比べます。

架空例 / 単位：万円・税抜

比較する費用	継続	改修	乗換え
初期・変更費	0	40	160
重複・終了費	0	0	24
1年目の運用費	240	210	168
2年目の運用費	240	210	168
3年目の運用費	240	210	168
3年間の合計	720	670	688

初年度の合計は、継続 240、改修 250、乗換え 352。乗換え案の運用費が低くても、この例の3年間では改修案の総費用が低くなります。

一時費用は初年度に計上。重複・終了費は運用費と重複させない想定。値上げ・割引・社内人件費・割引現在価値は未反映。

更新前に、取り出せる情報と期限を確認する

「CSV で出せる」だけでは、業務の引き継ぎ方は決まりません。契約書、管理画面、提供元への確認を合わせ、取得できる対象と、必要な追加作業を把握します。

確認すること	確認する内容
契約の期限と費用	更新・解約の期限、残期間の支払い、データ取出しの支援費、解約後の参照条件
データの取出し	項目、ID、関連情報、履歴、添付、所有者。形式・回数・容量・API の制限と、取得する権限
設定と追加機能	独自項目、帳票、計算、承認、自動処理。仕様・ソース等の利用権と、引き継げる範囲
保管と運用の責任	保管する環境、アクセス権、更新・障害対応、バックアップ・復元の担当と確認方法
終了後の取扱い	必要な参照保管と保存期間を決める。契約に沿う返却・削除、連携・認証情報の終了

自社で管理する環境でも、アプリ・外部サービス等の利用条件は個別に確認します。確認結果を記録として残してください。

顧客・商談・履歴の「つながり」を引き継ぐ

単純な一覧データの取込みと、既存 CRM の関連を保つ移行では、必要な作業が異なります。移行する対象、関係、受入条件を確認してから、費用を見積ります。

対象	作業・確認の例
顧客と担当窓口	同名・重複・統廃合を整理し、顧客と連絡先の対応を維持する
商談・受注・見積り	旧 ID と新 ID の対応を作り、顧客・担当者・明細・金額の関連を変換する
活動・メール・履歴	いつ、誰が、どの顧客・商談に残した記録か。形式・日付・取得できない範囲を確認する
添付資料・独自項目	ファイル本体と参照先、独自のコード・計算・選択肢・権限を確認し、移行先へ対応付ける

関連の整合性を保つ移行には、追加費用が発生

調査、対応表、データ変換・整理、試験移行、照合が必要です。
単純なデータ取込みと分けて、対象と作業を見積ります。

件数と、仕事に使える状態の両方を確かめる

件数の一致に加え、顧客から商談・履歴・添付をたどれるかを確認します。例外のあるデータと、実際に処理中の案件を含めて試験します。

確認する対象	受入れの確認例
件数と例外	対象別の移行元・移行先件数、除外件数、失敗・重複の理由を照合し、差を説明できる
関連と添付	顧客と商談、活動、資料の関連を照合。参照切れや、別顧客への誤った関連がないか
値と担当・日付	コード、金額、明細、担当者、状態、日付と時差、文字の欠けを確認する
権限と実務	役割別に見える範囲を試し、現場が検索・更新・集計・引き継ぎを行えるか
不足と再実施	未移行や誤りの修正担当と期限、再試験の条件を決める。残す旧情報の参照方法も確認する

全件の自動照合と、重要・例外データの実務確認を組み合わせます。サンプルだけで全件の完全性は保証できません。

業務を止めないために、切替え条件を合意する

一括切替えか段階移行かは、業務と連携の依存関係で選びます。段階移行では、どちらを正しいデータとして更新し、いつ同期するかを明確にします。

決めること	準備・確認する内容
本番へ進む条件	必須業務、移行照合、権限、連携の試験に合格。 未解決事項の扱いと、決定する責任者を決める
更新の締切と差分	旧 CRM の入力停止時刻、以降の受付方法、 最終差分の反映・照合と、利用開始の時刻
通知・外部処理	検証中のメール送信、定期処理、外部連携の 誤実行を防止。本番で有効にする順序を確認する
バックアップと復旧	取得対象、復元の試験、障害時の連絡先、 必要な停止時間と業務の代替手段
戻す条件と新規記録	期限・判断者・戻す条件を合意。 切替え後に新 CRM へ入力した情報の回収方法も決める

旧環境を残す期間と権限・費用も確認します。復旧や戻しの計画は、実行する担当者が事前に確かめてください。

入力する人にも、使う理由と支援を用意する

新しい画面だけで、現場の習慣は変わりません。使う情報とやめる報告を決め、管理職も同じ記録を見て、次の対応を判断する運用にそろえます。

役割	導入前後に担うこと
経営・管理職	見直す目的と優先順位を決める。 同じ記録で会議・判断を行い、不要な報告をやめる
現場の代表者	実際の業務で試し、入力・検索の負担、 例外や不在時の問題を具体的に伝える
社内の運用担当	項目・権限・手順の管理、問合せ受付、 設定変更の記録と、代替担当への引き継ぎ
支援会社・保守担当	対応する範囲、窓口、優先度、費用を合意。 障害・連携・更新時の責任分担と確認を行う

利用回数と、仕事への役立ち方を合わせて見る

入力・転記・会議準備の時間、次の対応の実行、
未更新の理由を確認し、運用と設定を直します。

60 日で、判断の根拠と次の行動をそろえる

日数は検討の進め方の例です。契約更新の期限から逆算し、調査・試験に必要な時間を確保します。データ取出しや移行が難しい場合は、検証を延長します。

期間の例	取り組むこと	残す判断材料
1 ～ 10 日 現状整理	経営・現場・管理者の 困りごとと、契約・ データの条件を確認	優先課題、必須条件、 更新・解約の期限、 社内の責任者
11 ～ 25 日 改善試行	現行を小さく改善。 候補にも同じ業務例で 実演・試行を依頼	現行の改善結果、 候補の対応範囲、 残る課題と見積り
26 ～ 45 日 検証・比較	試験移行と連携・ 権限の確認。 同じ範囲の費用を比較	受入れ結果、移行の 追加作業、総費用、 支援と定着の計画
46 ～ 60 日 社内判断	継続・改修・乗換えの 理由と条件を合意。 未確認事項を残す	責任者、予算、 実施条件、保留事項、 次の確認日

60 日で本番移行まで終える計画ではありません。判断後に、必要な構築・試験・教育・切替えの日程を確保します。

自社の業務に合わせて、CRM の基盤を整える

vtplus は OSS 版 VtigerCRM を土台に、設定と業務支援アプリを組み合わせる業務基盤です。自社で管理できる環境を整え、運用を続ける方法を検討できます。

検討したいこと	vtplus で確認する内容
業務に合わせる	顧客・案件・社内業務のうち、管理する範囲を決め、必要な項目・画面・アプリを選ぶ
全社で使う費用	利用人数を広げたときの総費用を試算。 構築、支援、アプリ、サーバー等の条件を確認する
システムとデータ	自社の管理範囲、取出し・改修の条件、 設定・仕様・運用手順の引き継ぎ方を確認する
既存システムと共存	専門システムを残す範囲、連携するデータ、 更新の方向、障害時の対応を検討する

適合性と、運用を続ける体制を確認する

すべての機能・連携・移行を標準対応と見込まず、
試行と見積りで確認します。各アプリ等の利用条件も個別に確認します。

現状と、改善の見通しを整理する

困っている業務を一つ選んで記入します。事実と推測を分け、確認できない事項は、確認する担当と期限を残してください。

確認する項目	自社の記入欄
対象業務と利用する人 見直す責任者・確認日	
困る場面・頻度・影響 実際の記録や証拠	
原因と、まだ不明なこと 運用・設定・データ・製品等	
現行で試す改善 担当・期限・追加費用	
試した結果と、残る課題 現場の負担・業務への影響	
必須条件と、その確認方法 合格条件・確認する人	
更新・解約の期限 次の検討日・未確認事項	

利用人数・容量・対象業務も記録します。料金表や設定の印象だけで判断せず、実際の業務と契約を確かめてください。

継続・改修・乗り換えの判断を残す

同じ必須条件・利用範囲・比較年数で記入します。各欄には、可否と根拠、未確認事項を記入。追加開発が必要な場合は費用と期限も残してください。

比較する項目	継続案	改修案	乗換え案
必須業務への適合 現場の試行結果			
保守・権限・ データ利用の条件			
初年度の総支出 初期・重複費を含む			
2年目以降の支出 比較年数の総支出			
社内工数・定着支援 運用する担当と体制			
移行・切替の条件 追加作業と未確認事項			

今回の判断と、次に確認すること

採用・保留の案と理由：

責任者・実施条件・未確認事項の担当と期限：

必須条件が未達・未確認の案は、その解消条件を明記します。総費用の安さだけで採用を決めないようにします。

現行 CRM の資料から、次の選択を考える

今の CRM で困っている場面と、続けたい仕事を整理すると、必要な改善が具体的に
なります。資料をそろえ、現行の改善と、乗り換えの両方を比較してください。

- ☐ 困りごとを、頻度・影響・証拠で確認した

- ☐ 現行の改善結果と、必須条件への対応を確認した

- ☐ 同じ業務・人数・年数で、総費用を比較した

- ☐ 関連データの移行と、追加費用を確認した

- ☐ 現場の試行・教育・保守の担当を決めた

- ☐ 判断の理由、実施条件、次の確認日を残した

vtplus への相談で、確認したいこと

17・18 ページのシート、現在の契約・費用、項目や帳票の例、匿名化したデータ
構成をもとに、業務への適合と、移行・運用の範囲を整理します。

vtplus の導入・活用相談

<https://vtplus.jp/contact/>

参考資料と、本資料の位置付け

CRM の見直しを進めるための検討資料です。判断手順、架空の費用例、試行・移行の確認表、記入シートは、株式会社アイプランナーによる独自の提案です。

システムとデータの管理を考える

[vtplus / システムとデータを会社の資産に](#)

初期費用・運用費・移行費用の確認

[vtplus / 費用モデル](#)

顧客情報と業務の共通基盤

[vtplus / 業務基盤の集約](#)

設定と組み合わせて使う業務支援アプリ

[vtplus / 業務支援アプリ一覧](#)

安全な管理とバックアップの考え方

[IPA / 中小企業の情報セキュリティ対策ガイドライン](#)

発行：株式会社アイプランナー / 2026 年 10 月版

公開情報の確認日：2026 年 10 月 23 日。製品・契約・料金・機能の提供条件は、ご利用時にご確認ください。