

CRMオプション 導入判断シート

申し込めるかの確認、標準機能で足りるかの判定から、最初のフォームとオートメーションの設計までの7枚

この7枚でできること

- ☐ 自分のアカウントで申し込めるかを、6つの条件で確かめる
- ☐ 標準機能、チャットPro、CRM、拡張ツールのどれで足りるか決める
- ☐ 公開したら直せないフォームを、公開の前に設計しきる
- ☐ 回答からタグを付けて、そのあと送る1通まで決める

使う順番

2ページで条件を確かめる → 3ページで足りるかを判定する → 4ページの戻れないことを読む → 5ページで近い業種を写して6ページを埋める → 7ページでオートメーションを決めてから申し込む。

CRMオプションは2026年6月23日に始まった有料のオプションです。フォーム、ユーザーリスト、ユーザーリスト配信、オートメーション、チャットProオプションの5つが入っています。

目次

2	申し込める条件と、切り替えの段取り 条件6つとその他2つ、ビジネスマネージャーの4つ、チャットProからの切り替え
3	標準機能で足りるかの判定と、費用の計算 分けたい軸で決める表、合う人の3条件、年間の費用
4	やってしまうと戻れないこと 戻せない操作と変えられない設定13個、申し込みの5手順
5	業種別の最初のフォーム 12業種 質問文、選択肢、付けるタグ、そのあと送る1通
6	フォームの設計シート 名前と説明文、質問5問の表、上限の早見、配り方
7	オートメーションの設計と、リサーチからの移し替え きっかけと動きの表、配信の決まり、12月2日までの作業

数字と決まりの出どころ

この資料の料金、上限、期日、画面の項目名は、LINE公式アカウントのマニュアル、LINEヤフー for Businessのサービスページとコラム、プレスリリース、管理画面のお知らせに2026年9月26日時点で書かれていたものだけです。料金はすべて税別です。公式の機能説明に見当たらないことは、できるとも、できないとも書いていません。

申し込める条件と、切り替えの段取り

1つでも欠けると申し込めない

1. 公式マニュアルの利用条件 6つ

#	条件	確かめる場所	確認
1	申し込む人が管理者の権限を持っている	権限管理の画面	☐ 済
2	LINE公式アカウントが認証済	アカウントの認証状態	☐ 済
3	ビジネスマネージャーと接続し、認証が済んでいる	下の4つ	☐ 済
4	レストランオプション、Beautyオプション、チャットProオプションを契約していない	契約中のオプション	☐ 済
5	利用が制限された一部の業種やアカウントではない	公式の判断	☐ 済
6	友だちが10万人以上ではない	友だちの数	☐ 済

このほかに2つ → 申し込みはパソコンのWeb版の管理画面だけ（スマホの管理アプリは今後対応予定）。無料のコミュニケーションプランでも使える。

2. ビジネスマネージャーの4つ

- ☐ ビジネスマネージャーの組織を作る
 - ☐ 組織とLINE公式アカウントを接続する
 - ☐ メールアドレスの認証を済ませる
 - ☐ 組織の審査と、接続の審査に通る
- 組織IDは「BM」で始まります。組織ID _____

3. チャットProから切り替えるとき

チャットProの解約	月 日
その月の末日まで	契約が続く
CRMを買える日	翌月1日（ 月1日）
試す日	24時間ほど空けてから試す

4. 切り替えても引き継がれる5つ（チャットProで使っていたもの）

チャットのタグ	ノート	スパムにしたユーザー	ユーザーの表示名	担当者の設定
☐ 確認した	☐ 確認した	☐ 確認した	☐ 確認した	☐ 確認した

5. 申し込みの段取りメモ

申し込む人（管理者）		申し込む日	月 日
初期サポート	☐ 付ける ☐ 付けない	コード	☐ あり ☐ なし
最初のフォームの目的			

未認証のアカウントは、まず認証の申請から始めます。講座の「認証済アカウント」の回で、認証の違いと審査を扱っています。

標準機能で足りるかの判定と、費用の計算

物差しは「配信を何本の軸で分けたいか」です。上の行で足りるなら、下の段に進む必要はありません。

1. 分けたい軸で決める

分けたいもの	足りる段	中身	印
全員に同じものを送れば済む（軸が1本）	標準機能	通常の配信	☐
性別、年代、地域で足りる（軸が2〜3本）	標準機能	絞り込み配信。属性は推定値で、対象が100人以上要る	☐
問い合わせをくれた人にだけ、手でタグを付ければ済む	チャットProオプション	月3,000円。タグは300個、1人に30個まで	☐
本人が答えた情報で分け、それを自動でやりたい。送るのは1通か2通	CRMオプション	月5,000円。フォームの回答でタグが付き、少人数でも送れる	☐
答えの中身ごとに、違う順番の配信を何通も流したい	拡張ツール	講座の「拡張ツール」の回で比べる	☐

2. CRMオプションが合う3条件

- ☐ 本人に答えてもらった情報（悩み、希望の地域、興味のある商品など）で配信を分けたい
- ☐ その分け方を、手でなく自動でやりたい
- ☐ 分けたあとに送るのは、1通か2通で足りる

3. 拡張ツールの話になる3つ

- ☐ 登録の30分後に1通目を送りたい（CRMは1時間前後か翌日の決めた時刻）
- ☐ どの広告やチラシから来た人が申し込んだかを知りたい
- ☐ 答えの中身ごとに、違う順番の配信を何通も流したい

4. 費用の計算（税別）

項目	公式の料金	自分の店
CRMオプション スタンダードプラン	月5,000円（チャットProオプション月3,000円込み）	円
初期サポート（任意）	1回20,000円。CRMオプションと同時にしか買えない	円
LINE公式アカウントのプラン料金	CRMオプションとは別にかかる	円
ユーザーリスト配信の通数	通常のメッセージと同じく通数に数えられる	通
1年のオプション代	60,000円。初期サポートを付けると初年度80,000円	円

チャットProオプションを使っているなら、追加は差額の月2,000円です。初期サポートで代わりにやってもらえるのは、フォーム1件（質問は最大10問、推奨5問、1問の選択肢は最大10個）、オートメーション最大15件（テキストの形だけ）、リッチメニューの素材1種です。作業中は管理画面の設定が見るだけになります。

やってしまうと戻れないこと

#	戻れないこと・変えられないこと	区分	防ぎ方
1	同じ人の2行をまとめたら、元に戻せない	戻れない	電話番号やメールが一致しても、別人でないか確かめてからまとめる
2	顧客情報の項目は、追加も削除もできない	変えられない	足りない情報はフォームの質問とタグで持つ
3	公開したフォームは質問を直せない。直せるのはタグの設定と顧客情報の更新だけ	変えられない	6ページで設計しきってから公開する。直すならコピーして作り直す
4	消せるフォームは下書きだけ	消せない	テスト用のフォームは公開しない
5	カウンセリングシートと満足度調査は、最初からある質問を直せない（直すことはできる）	変えられない	入っている質問で困るなら自由設定フォームで作る
6	初期サポートは、CRMオプションと同時にしか買えない	あとから不可	申し込みの3番目で決める
7	キャンペーンコードを入れ忘れると、あとで価格を直すことは原則できない	戻れない	支払いの画面の前に手元に用意する
8	契約が終わると、データは一定期間のあとで消える	消える	解約予約の前に回答をCSVで書き出す
9	オートメーションはさかのぼらない。動かす前と止めている間の回答には動かない	注意	動かし始める日を決めてから、フォームを配る
10	オートメーション自身が付けたタグでは、別のオートメーションは動かない	注意	順番に何通も送るなら標準のステップ配信を使う
11	予定より24時間以上遅れると、失敗になる	注意	動いたかを分析の画面で確かめる
12	同じ条件のものを2つ動かすと、2回届く	注意	7ページの表で、きっかけが重ならないかを見る
13	1人に付けられるタグは30個まで。届くと、その設定のタグはまとめて付かなくなる	注意	タグは配信の分け方から逆算し、増やしすぎない

申し込みの5手順（公式マニュアルによる。パソコンのWeb版で）

#	画面と操作	済
1	〔設定〕 → 〔利用と請求〕 → 〔拡張オプション〕	☐
2	〔CRMオプション〕 を開く	☐
3	初期サポートありか、なしかを選ぶ（なしなら申し込んだ月から契約、ありなら使い始めた翌月1日から数える）	☐
4	申込画面で必要事項を入れる。キャンペーンコードがあれば支払いのときに入れる	☐
5	確認画面で〔確定〕を押す	☐

契約は自動で更新されます。やめるときは解約予約をします。解約予約は毎月1日以外の日にでき、翌月以降の解約になります。

業種別の最初のフォーム 12業種

1問目だけを例にしている

どれも架空の店の例です。タグを付けられるのは選択式の質問だけなので、1問目は選択式にします。タグの名前は「軸_中身」の形に揃えると、配信を分けるときに迷いません。〇〇は自分の店の言葉に置き換えます。

業種	質問文（ラジオボタン）	選択肢	付けるタグ（例）	そのあと送る1通
整体院	気になるお悩みはどれですか	肩こり／腰痛／姿勢	悩み_肩こり	選んだ悩みに合う来院の案内を1通
美容室	次回のご希望はどれですか	カラー／カット／パーマ	希望_カラー	希望メニューの空き枠の案内を1通
ネイルサロン	試したいデザインはどれですか	単色／アート／フット	希望_アート	そのデザインの見本と予約の案内
エステサロン	気になる部位はどれですか	顔／背中／脚	部位_顔	部位ごとのコースの案内を1通
学習塾	お子さまの学年はどれですか	小学生／中学生／高校生	学年_中学生	学年ごとの講習の案内を1通
英会話教室	英語を使う場面はどれですか	仕事／旅行／趣味	目的_仕事	目的に合うクラスの体験の案内
フィットネスジム	通う目的はどれですか	体力づくり／減量／筋力	目的_減量	目的別のプログラムの案内を1通
工務店	ご検討中の工事はどれですか	新築／リフォーム／外壁	検討_リフォーム	工事ごとの見学会の案内を1通
不動産会社	お探しの地域はどれですか	〇〇駅周辺／〇〇区	地域_〇〇	その地域の新着物件の案内
カフェ	よく頼むものはどれですか	コーヒー／紅茶／ケーキ	好み_コーヒー	好みに合う新メニューの案内
ペットサロン	ご家族のペットはどれですか	小型犬／中型犬／猫	ペット_小型犬	種類ごとのトリミングの案内
花屋	お花のご用途はどれですか	自宅用／贈り物／お供え	用途_贈り物	用途ごとの季節の案内を1通

質問の形は7つ

タグを付けられる	タグを付けられない
ラジオボタン、プルダウン、チェックボックス	短文、長文、日付、10段階の評価

「その他」を選んだ人に自由に書いてもらう欄は出せません。自由に書いてほしいときは、次の質問に短文の欄を足します。

始め方は3つの型

型	中身
自由設定フォーム	白紙から自分で作る
カウンセリングシート	名前、生年月日、電話番号などが最初から入っている
満足度調査	飲食店向けの質問が入っている

フォームの設計シート

公開したら質問は直せないで、ここで決めきる

フォーム名		60文字まで
説明文		150文字まで。何に使うか、 答えると何が届くか
型	☐ 自由設定フォーム ☐ カウンセリングシート ☐ 満足度調査	あとの2つは入っている質問を 直せない
プライバシーポリシー	URL	入れると回答前の同意画面に リンクが出る
配り方	☐ URL ☐ QRコード ☐ LINEタッチ	未友だちも答えられる。LINE は要る

質問の表（最初は5問まで。初期サポートの推奨も5問）

#	質問文（60文字まで）	形	選択肢（50個まで）	付けるタグ
1		☐ ラジオ ☐ プルダウン ☐ チェック ☐ 短文		
2		☐ ラジオ ☐ プルダウン ☐ チェック ☐ 短文		
3		☐ ラジオ ☐ プルダウン ☐ チェック ☐ 短文		
4		☐ ラジオ ☐ プルダウン ☐ チェック ☐ 短文		
5		☐ ラジオ ☐ プルダウン ☐ チェック ☐ 短文		

質問の数より、答えのあとに何を送るかを先に決めます。タグを付けても、そのタグの人に送るものが無ければ使い道がありません。

フォームの上限の早見

項目	上限
作れるフォーム	1,000件
1つのフォームの質問	100問
1つの質問の選択肢	50個
回答に応じたタグの設定	50件
タグ（チャットのタグと共通）	300個

公開した翌日までに確かめること

- ☐ 自分で最後まで答えてみる（途中保存はできない）
- ☐ 集計は1日1回。翌日に結果とユーザーリストの回答履歴を見る
- ☐ 選んだ選択肢どおりのタグが付いている
- ☐ 回答をCSVで書き出せる
- 答えた直後に結果に出なくても、壊れたと思って作り直さず翌日まで待ちます。

オートメーションの設計と、リサーチからの移し替え

1. オートメーションの表（1つのきっかけに1つの動き）

名前	きっかけ	タイミング	動き（送る文、付けるタグ、外すタグ）
	□フォームへの回答 □タグの付与 □誕生日	□検知したら実行 □翌日に実行	
	□フォームへの回答 □タグの付与 □誕生日	□検知したら実行 □翌日に実行	
	□フォームへの回答 □タグの付与 □誕生日	□検知したら実行 □翌日に実行	
	□フォームへの回答 □タグの付与 □誕生日	□検知したら実行 □翌日に実行	

決まり	中身
きっかけ	フォームへの回答は、答えの中身ごとに動きを分けられない。中身で分けたいなら、回答でタグを付けて「タグの付与」をきっかけにする
タイミング	分単位では決められない。「検知したら実行」は1時間前後、「翌日に実行」は翌日の決めた時刻
動き	メッセージは友だちにだけ届く。タグの操作は友だちでない人にも効く
上限	同時に動かせるのは30件まで。保存は5,000件まで

2. 誕生日をきっかけに送る文の下書き

〇〇さん、お誕生日おめでとうございます。〇〇からささやかなお祝いです。今月中にご来店いただくと、〇〇をお付けします。このメッセージを会計のときにお見せください。

3. ユーザーリスト配信の決まり

- ☐ 「顧客管理」→「メッセージ配信」から作る
- ☐ 送れるのは友だちだけ。未友だちやブロック中の人には送られない
- ☐ 通数に数えられ、途中で足りなくなると止まることがある
- ☐ 送った内容はチャットにも出る

4. リサーチは2026年12月2日で終了

- ☐ 12月2日より前に、リサーチの結果を書き出す（閲覧もダウンロードも止まる）
- ☐ あいさつメッセージに入れているリサーチを差し替える
- ☐ ステップ配信に入れているリサーチを差し替える

5. つまづきやすい4か所

起きていること	確かめること
申込ボタンまでたどり着けない	スマホのアプリではなく、パソコンのWeb版で開いているか
認証済なのに申し込めない	ビジネスマネージャーの接続と審査が済んでいるか
答えたのに結果に出ない	集計は1日1回。翌日まで待つ
前の回答者に届かない	さかのぼらない仕様。動かし始める日を先に決めてから配る

作業まで任せたい方へ フォームの質問やタグの分け方を相談したい方は、この公式LINEにそのままメッセージをください。お店の状況をうかがってからお返事します。