

承認プロセス(ワークフロー)マニュアル

承認プロセス(Approval Process)とは?

Salesforce の承認プロセスとは、社内における「申請・承認・却下」のワークフロー(決裁ルート)を自動化するノーコード機能です。見積書の金額や契約内容に応じて、誰に承認を回すかを自動判定し、通知やレコードのロック、自動更新を行うことができます。

Salesforce で「申請・承認・却下」の決裁ルートを自動化する仕組みには、以下の 2 種類があります。

1. クラシック承認プロセス（長年使われてきた従来型承認プロセス）

- 特徴: Salesforce の初期からある専用の承認エンジンを使った仕組みです。
- メリット: 設定画面がウィザード形式で独立しており、昔からの管理者であれば直感的に「上長承認ルート」や「レコードロック」「フィールドの自動更新」を簡単に作成することができます。
- 現在位置: 依然として多くの企業で使われておりサポートも続いています。Salesforce の機能開発の主流は後述の「Flow ベース」に移行しつつあります。新規で承認プロセスを作成する際には「**Flow Approval Process**」をご利用ください。

本マニュアルでは、「フロー承認プロセス (Flow Approval Process)」の作成・運用手順を説明しています。設定の共通化および標準化のため、従来の「Classic 承認プロセス」に関する手順は記載していません。

※既存の Classic 承認プロセスの修正や確認が必要な場合は、Salesforce の公式ヘルプページをご参照ください。

Salesforce 公式ヘルプ: [Classic の承認プロセス](https://help.salesforce.com/s/articleView?id=platform.what_are_approvals.htm&type=5)

https://help.salesforce.com/s/articleView?id=platform.what_are_approvals.htm&type=5

2. Flow Approval Process（フロー技術をベースにした最新の承認プロセス）

- 特徴: Salesforce の「フロー (Flow Builder)」や「Flow Orchestrator」の仕組みをベースにした、新しいタイプの承認機能です。
- メリット:
 - 従来の承認プロセスよりも複雑な条件分岐や並行承認（複数の人が同時に承認する）が圧倒的に作りやすいです。
 - 承認画面に「画面フロー」を組み込むため、承認者がただボタンを押すだけでなく、コメントを入力させたり、追加のデータをその場で入力させたりする柔軟な画面設計が可能です。
 - 外部システム連携や高度なメール・通知の制御をフローの一部としてシームレスに組み込みます。
- 手軽に社内の上長承認や金額別の決裁ルートをノーコードで形にしたい場合：
今回作成した「従来型（クラシック）承認プロセス」の手順がそのまま使えます。
まずはここから始めるとスムーズです。
- 画面入力を伴う複雑な承認や、複数のフロー・ステップを組み合わせたい場合：
最新の「Flow 承認プロセス」の導入を検討するのがおすすめです。

承認プロセスの主な構成要素

- ・ エントリ基準:
どのタイミングで承認に回すか(例:商談金額が 100 万円以上になったとき)。
- ・ 承認ステップ:
誰が承認するか(上長承認 → 部長承認など、段階的なルート設定)。
- ・ 初期申請アクション・承認時アクション・却下時アクション:
承認されたときにステータスを「承認済」に自動変更したり、メールを飛ばしたりする処理。

開発・検証の基本 4 ステップ

実際に承認プロセスを構築する前に、以下の流れで社内ルールを整理します。

1. 要件定義・ルート整理
対象オブジェクト、金額や条件による承認ルート（直属の上長 → 部長など）、承認前後のデータ変動を整理します。
2. サンドボックスでの実装
必ず検証環境で作成し、本番データの誤書換えを防ぎます。
3. 動作確認・テスト
テストユーザー等で申請・承認・却下の各ルートが正しく動作するか検証します。
4. 本番リリースとレイアウト設定
変更セットでの移行や、画面への「申請ボタン」の配置を行います。

フロー承認システムの作成と運用手順

例) Flow Builder と承認オーケストレーションを活用し、より柔軟な条件分岐とカスタム入力付きの承認プロセスを構築する

1. 「承認」アプリからのフロー作成

- ① Salesforce 画面左上の [アプリケーションランチャー] (九つの点アイコン) をクリックします。
- ② 検索ボックスに「承認」と入力し、表示された [承認] アプリ を開きます。
- ③ アプリ内から [フロー承認プロセスを作成] をクリックし、画面の案内に従って承認レベル数や承認時アクション、取り消しパスを設定します。

<承認レベルの数>

- 1 レベル：1 段階の承認（例：直属の上司のみが承認して完了）
- 2 レベル：2 段階の順次承認（例：直属の上司 → 課長・部長の承認で完了）
- 3 レベル：3 段階の順次承認（例：直属の上司 → 部長 → 役員の承認で完了）

<最終アクションの追加>

「はい」にすると、承認されたとき（最終承認時）と却下されたときに、以下のような自動処理を組み込める設定枠が生成されます。

- ・フィールド更新（例：商談のフェーズを「承認済み」に変更する）
- ・メールアラートの送信（例：申請者に「承認」通知メールを送る）
- ・タスクの作成（例：承認後に「契約書を作成」等のタスクを自動割り振りする）

<取り消しパス>

申請者が間違えて申請してしまい「申請を取り消す（引き戻す）」ボタンを押したとき、どんな処理を行うかを設定するための分岐枠がフロー上に自動生成されます。

- ・フィールド更新（例：ステータスを「承認申請中」から「未申請」に戻す）
- ・メールアラートの送信（例：承認者に「申請取り消し」通知メールを送る）
- ・タスクの作成 / アラート（例：関連する ToDo やタスクを整理する）

2. 自動作成されたフローの編集

① 承認フェーズ 1

「承認フェーズ 1」ブロック内の「承認ステップ 1」をクリックします。

※ 承認者：誰に承認依頼を送信するか（特定ユーザー、申請者の上司、グループ、キューなど）を指定します。

② 承認済み申請を処理

承認者が「承認」を押した後に実行する処理を設定します。

③ 却下済み申請を処理

承認者が「却下」を押した後に実行する処理を設定します。

④ 取り消しパスフェーズ

申請者が誤って提出した申請を「取り消し」したときに実行する処理を設定します。

[+ ステップを追加] で処理を追加する時

承認者に画面を表示し画面操作をしてもらいたいとき → 画面フロー

システムが自動でレコード更新などの処理を行うとき → 自動起動フロー(トリガーなし)

3. 画面・レイアウトへの配置

◆ 商談レコードに設置

各商談で、承認申請→承認／未承認(却下)を行うためのコンポーネントを配置します

- ① 商談の Lightning レコードページを開き、画面右上の [歯車マーク] をクリックから [編集ページ] を選択します。
- ② コンポーネントを Lightning ページに配置します。
 - 承認を要求：ユーザーが新規に承認を申請するためのコンポーネントです。
 - オークストレーション作業ガイド：承認者が割り当てられた作業（承認・却下）をその場で確認・実行するためのコンポーネントです。
- ③ 配置したコンポーネントをクリックし、右側のプロパティパネルで該当する承認プロセスを紐づけます。
- ④ 画面右上の [保存] をクリックします。
初めて組織のページを編集する場合は「組織のデフォルトとして有効化」などのポップアップが出ますので、手順に沿って有効化を完了させます。

◆ ホーム画面に設置

【Salesforce 標準機能】承認依頼されている一覧を表示します。

- ① ホーム画面、右上の [歯車マーク] をクリックから [編集ページ] を選択します。
- ② リストビューコンポーネントを Lightning ページに配置します。
 - オブジェクト：承認作業項目
 - 検索条件：割り当て済み承認作業項目
- ③ 画面右上の [保存] をクリックします。

承認作業項目リストビューでは、申請者が表示されません。

承認申請を提出後の点検状況も確認できるよう、Infinity では「意向把握シート点検状況」フローコンポーネントを用意しています。

意向把握シート点検状況 フローコンポーネント	
未申請	承認申請が提出されていない商談 →商談・意向把握シートの入力項目を確認して承認申請を提出してください。
申請中	承認申請を提出後、点検者の承認待ちの商談
未承認(却下)	承認申請を提出後、点検者から却下された商談 →点検者からのコメントを見て修正を行い、承認申請を再提出してください。
承認済	承認申請を提出後、点検者によって承認された商談 →過去 1 ヶ月間の承認状況を確認できます。
点検依頼	自身が点検者となる承認申請依頼を受けている商談 →商談を開き、画面右側の「Work Guide」から承認または却下を行ってください。

- ① ホーム画面を開き、画面右上の [歯車マーク] をクリックから [編集ページ] を選択します。
- ② フローコンポーネントを Lightning ページに配置します。
 - フロー：意向把握シート点検状況
- ③ 画面右上の [保存] をクリックします。

運用ルール・仕様上の補足（重要）

■ 代理承認（委任）の設定手順・運用ルール

承認者が出張・長期休暇・病休などで不在の際、業務がストップしないよう、代理で承認操作を行える「代理承認者（Delegated Approver）」を設定する仕組みです。

1. 承認者自身の「個人設定」を開く
画面右上のプロフィールアイコンをクリック > [設定] を選択。
2. 代理承認者の指定
画面左ナビゲーションの [詳細なユーザー情報]（または [マイ個人情報] > [個人情報]）を開く。
[編集] をクリックし、「承認者の設定」枠にある「代理承認者」フィールドに代理で行うユーザーを検索・選択して保存。
3. 承認ステップ側での事前許可（※管理者作業）
フロー/承認ステップの設定で、「代理承認者もこの申請を承認可能にする」オプションにチェックを入れておく必要があります。

【推奨される社内運用ルール例】

- ・ 3 日以上不在にする場合は、事前に代理承認者を指定し、チーム内に周知する。
- ・ 原則として「同等以上の役職者」または「直属の代理者」を代理承認者に指定する。

■ 申請後のレコードロック（再編集制御）の扱い

承認申請が提出されてから結果が出るまでの間に、申請内容（金額や割引率など）が勝手に書き換えられないよう、対象レコードを「ロック（参照のみ）」状態にする仕様・運用です。

1. 申請中の動作:
申請が開始されると、自動的にレコードのステータスが「申請中」に切り替わり、一般ユーザーによる編集がロックされます。システム管理者および指定された承認者のみが、ロック状態のまま編集または却下を行えます。
2. 承認・却下後の動作:
承認完了: レコードロックが解除（または「承認済み」として変更不可の設定を継続）。
却下（未承認）: ロックが解除され、申請者がコメントを確認の上、修正・再申請ができる状態に戻ります。

■ 通知の仕組み（メール・Slack/Teams 通知等）

申請が提出された際、承認者が迅速に対応できるよう、複数のチャネルへ自動通知を送る仕組みです。

1. Salesforce 内通知（ベルマーク通知）
承認者に割り当てが完了した際、画面右上の「ベルマーク（通知）」アイコンにリアルタイムで通知が届きます。
2. メールアラート通知
申請時にフローのアクションとして「メールアラート」を起動し、承認者の会社メールアドレス宛に申請レコードへの直リンク付きメールを送信します。
3. Slack / Microsoft Teams 連携通知（必要に応じて構築）
Salesforce の標準連携機能（Slack App 等）や、フロー内の外部サービス呼び出し（HTTP コールアウト/ウェブフック）を活用し、社内チャットツールの特定チャネルやダイレクトメッセージへ「承認依頼」を自動送信します。

手順・設定内容の補足（手順の具体化）

■ 権限・プロフィール（アクセス権）の前提条件

フロー承認プロセスを正常に実行・操作するためには、ユーザーに必要な機能・レコードへのアクセス権限があらかじめ付与されている必要があります。

1. 対象オブジェクトへの権限

申請者: 対象オブジェクト（例: 商談）の「参照」「編集」権限。

承認者: 対象オブジェクトの「参照」権限

（承認時にデータを自動更新する場合は「編集」権限も必要）。

2. フロー / オークストレーションの実行権限

ユーザー詳細画面で「フローを実行」チェックボックスがオンになっているか確認。

または、該当フローに対するアクセス権限セットを申請者・承認者グループに割り振る。

3. ユーザー階層（上司フィールド）の設定

直属の上司へ承認を回すルートにする場合、[設定] > [ユーザー] 画面にて、各ユーザーの「上司（マネージャー）」項目に正しいユーザーが登録されているか事前に確認する。

■ フローのテスト方法（Sandbox でのテスト手順）

本番環境へ反映する前に、Sandbox（検証環境）で「申請者」および「承認者」の視点になりきり、正常に条件分岐や通知が動くかを検証（動作確認）する手順です。

1. テストデータの準備

Sandbox 環境で、承認条件を満たすテストレコード（例: 商談金額 100 万円以上）と、満たさないテストレコードを作成する。

2. 「ユーザーへのログイン（代理ログイン）」機能の利用

管理者アカウントで [設定] > [ユーザー] を開く。

テスト用の「一般社員（申請者アカウント）」の横にある [ログイン] をクリック。

3. 申請テスト

一般社員視点で該当レコードを開き、「承認を要求」ボタンを押して申請を完了させる。

一度ログアウトし、管理者に戻る。

4. 承認者テスト

同様に [設定] > [ユーザー] から「上司/承認者アカウント」で [ログイン] する。

ホーム画面の「承認作業項目」やベルマーク通知から申請レコードを開き、「承認」または「却下」を押す。

5. 結果検証

- レコードのステータス更新、メール通知の届き先、ロック解除の有無が設計通りか確認する。

承認プロセスにおける重要テクニックと便利機能

1. 多段階承認(ステップの追加)
「まず直属の上長が承認し、それが通ったら次は部長が承認する」という多段階のルートを作るには、承認プロセス内に複数の「ステップ」を順番に追加します。
2. 複雑な条件分岐(高度な検索条件)
単純な金額だけでなく、「部署が営業部かつ金額が 50 万円以上」といった複雑な条件は、エントリ基準やステップの条件式でカスタムロジック(AND / OR)を組み合わせることで制御できます。
3. モバイル(Salesforce Mobile)からの承認
承認者は、PC だけでなくスマホの Salesforce アプリやメール内のリンクからワンクリックで「承認・却下」を行うことができます。

トラブルシューティング(動かないときのチェックリスト)

よくある原因	確認・対処方法	予防のコツ
「申請ボタン」が表示されない	対象オブジェクトのページレイアウトに「承認を要求」コンポーネントが配置されているか確認する。	レイアウト設定を必ず確認する。
承認プロセスが有効化されていない	承認プロセスの設定画面で「有効化」ボタンが押されているか確認する。	作成後は必ず有効化する。
承認者が正しく定まらない	「レコード所有者のマネージャー」を指定している場合、ユーザーの詳細画面で「上司(マネージャー)」の項目が空になっていないか確認する。	ユーザーマスタの階層を正しく登録する。
エントリ基準に合致しない	申請しようとしているレコードの数値や選択リストの値が、プロセスの条件(例: 金額 > 100 万円)を満たしているか確認する。	テストデータで事前に数値を確認する。
承認者が休暇等で不在	代理承認者を設定するか、システム管理者が代理で承認/却下を行う。	事前に代理承認者を設定する運用を周知する。
フロー実行エラー(画面にエラーが表示される)	申請者/承認者の権限不足、または入力必須項目の不足。システム管理者にエラーメール (Fault Message) の確認を依頼する。	テスト環境で例外パターン(空欄のまま申請など)も検証しておく。
一度却下された後の再申請	データを修正後、再度「承認を要求」ボタンを押す。	却下時のステータス遷移(「未承認」→修正→「申請中」)をフロー化しておく。

公式ヘルプ・参考リンク

さらに高度な承認ルールの設定や最新の仕様を確認したい場合は、以下の Salesforce 公式ドキュメントをご活用ください。

Salesforce 公式ヘルプ:[フロー承認プロセスを使用した承認の自動化](https://help.salesforce.com/s/articleView?id=platform.automate_automated_approvals.htm&type=5)

https://help.salesforce.com/s/articleView?id=platform.automate_automated_approvals.htm&type=5