

Todo 運用・活用マニュアル

TODO（活動）とは、日々の業務で発生する「いつまでに、誰が、何をすべきか」という具体タスクを記録・管理するための機能です。

単なる個人用のメモ帳ではなく、取引先や商談、案件レコードと紐づけて管理することで、「対応の抜け漏れ防止」「進捗の可視化」「チーム内でのスムーズな引き継ぎと情報共有」を実現します。

TODO の種類

TODO のタイプ	特徴・使用	活用シーン
単独 TODO	特定の担当者 1 名だけに割り当てる通常の TODO タスク	担当者が 1 人に確定している個別対応、個別確認、ルーティン業務など
複数 TODO	選択した対象メンバー全員に対し、同じ内容を一斉に作成する TODO タスク	メンバー全員が各自で期日までに必ず完了させる必要がある業務（例：全員必須の研修受講、月次報告書の提出など）
共有 TODO	タスクを 1 件作成し、チーム全員で共有する TODO タスク	「手が空いている人が対応する」「最初に気づいた人が対応する」問い合わせ対応や、代表メール処理など未割り当ての作業

キュー（Queue）の事前作成（※システム管理者）

TODO の構造上、必ず 1 つの「所有者(Owner)」を持つ必要があります。共有タスク運用において特定の個人を最初から担当者に指名してしまうと、「他の人が手を出していいかわからない」「本人が不在のときに滞留する」という問題が発生します。そのため、仕事のプール先として事前にキューを作成・割り当てておくことが共有 TODO 運用の前提条件となります。

キュー(Queue)とは:

レコードの所有権(担当)を個人のユーザーではなく「チーム共通の未割り当てプール(置き場)」として設定できる機能です。

共有 TODO の宛先（仕事の受け皿）として使用するキューを、事前にセットアップ画面から用意します。

1. Salesforce 画面右上の歯車アイコンから「設定」を開き、クイック検索ボックスに「キュー」と入力して「キュー」を選択します
2. 「新規」ボタンをクリック。
3. 表示ラベルとキュー名（API 名）を入力
（例：表示ラベル「カスタマーサポート共有」、キュー名 Customer_Support_Queue ）。
4. 「サポートされるオブジェクト」リストから「活動 (Task)」を選択し、「追加」で選択済みオブジェクトへ移動。
5. 「キューのメンバー」セクションで、対象となるユーザーまたはパブリックグループを追加し、「保存」をクリック。

TODO の作成

Infinity では、「TODO 割り当てフロー」をレコードページに設置するだけで、関連レコードや関連取引先に紐づいた TODO を簡単に作成できるようになります。

◆ 単独 TODO

画面で指定されたユーザー1 名を所有者に割り当て、TODO レコードを 1 件作成します。

- 操作手順:
割り当て先リストから、対象のユーザーを 1 名選択して登録します。
- 作成後の状態:
指定された担当者の「自分の TODO」リストにタスクが 1 件登録されます。

◆ 複数 TODO の実装

選択されたユーザー全員を所有者とする TODO レコードを、メンバーの人数分一括作成します。

- 操作手順:
割り当て先リストから、対象となるユーザーを複数選択して登録します。
- 作成後の状態:
選択された全員に個別の TODO が 1 件ずつ作成されます。
各自が自分のタスクを完了させる必要があり、他の人の進捗と独立して管理できます。

◆ 共有 TODO の実装

選択したキューを所有者とする TODO レコードを 1 件作成します。

- 操作手順:
「共有 TODO を作成する」を ☒ し、割り当て先のキューを選択して登録します。
- 作成後の状態:
チーム共通の未割り当てリスト(キュー)にタスクが 1 件届きます。
メンバーの誰かが引き取って対応します。

TODO の管理と運用ルール

■ 期日（Due Date）の設定ルール

- 期日は空欄にせず、必ず期限日（当日または将来の日付）を設定してください。
- 期日が入っていないと、リストビュー（「今日の TODO」など）や各種通知、アラートに引っかかり、タスクが完全に放置される原因になります。

■ 関連レコード（取引先・商談・ケース等）の紐付け

- 「どの取引先・どの商談に関する TODO なのか（RelatedTo / Name 項目）」を紐づけます。
- TODO 単体だけが存在しても、後から顧客のタイムラインを見た時に履歴が残らず、Salesforce 本来の「顧客情報の一元管理」の強みが活かせなくなります。
- TODO 割り当てフローをレコードページに設置しておくことで簡単に TODO の作成(関連レコードの紐づけ)ができるようになります。

■ ステータス管理の徹底:

「未着手」「進行中」「完了」のステータスを適時更新し、期限切れタスクの放置を防止します。

＜ルールを守らない場合の問題点＞

- ① 進捗の不透明化を防ぐ
タスクが現在着手されているのか未開封なのかがチーム全体で判別できなくなり、催促や重複連絡などの無駄が発生します。
- ② 期限切れ(対応漏れ)の滞留
期限が過ぎたタスクが「未着手」のまま放置されると、重大な顧客対応漏れや案件の延滞リスクにつながります。
- ③ リアルタイムな状況把握の阻害
ダッシュボードやレポートで「現在進行中の案件数」を正確に集計できなくなり、ボトルネックの把握が遅れます。

■ 共有 TODO の引き受けルール:

キューに蓄積された共有 TODO に対応する際は、着手時に必ずタスクの「所有者」をキューから自分自身に変更し、担当を明確化してから対応・完了させます。

(TODO を開き、「割当先」項目右側の鉛筆マークをクリックし、所有者を変更します。)

＜ルールを守らない場合の問題点＞

- ① 「誰が対応したのか」が分からなくなる
タスクの所有者がキューのままだと、「チームの誰が実際に作業・対応を行ったのか」という履歴が所有者項目から確認できなくなります。後から「この件、誰が対応した？」となった際に、対応結果（コメントなど）を個別に確認したり作成者を辿ったりする余計な手数が生じます。
- ② 集計やレポート（評価・実績）に反映されない
ダッシュボードやレポートで「メンバーごとの月間タスク完了数」や「個人別の対応件数」を集計する際、所有者がキューのままだと個人の対応実績としてカウントされません。
- ③ 「対応中の重複」が発生しやすくなる
キューに溜まったタスクを誰も所有者変更せずに作業を始めると、他のメンバーが「まだ誰も手をつけていない」と勘違いして同じ問い合わせやタスクに対応してしまう（二重対応）リスクが高まります。

■ 対応履歴(コメント)の保持:

完了時には、折衝や対応の要点を TODO の「コメント」欄に必ず残します。

＜ルールを守らない場合の問題点＞

- ① 引き継ぎや後日確認が困難になる
「完了」のステータスだけがあっても「具体的にどのような会話・処理を行ったか」が残っていないと、次のアプローチやトラブル時の事実確認ができません。
- ② チーム内でのナレッジ共有が阻害される
どのような対応を行って完了に至ったかのプロセスがブラックボックス化し、他のメンバーのナレッジとして蓄積されません。
- ③ 顧客対応の連続性が失われる
前回の担当者が不在の際、別のメンバーが履歴を追うことができず、顧客に再度同じ質問をしてしまうなど不信感につながります。

■ リストビューの活用:

「本日の期限」「共有キューの未割当タスク」「自分の未完了タスク」などのカスタムリストビューを作成し、日常のタスク管理を標準化します。

＜ルールを守らない場合の問題点＞

- ① 自分に必要なタスクの埋没
全社や他部署のタスクに埋もれてしまい、自分が今日優先してやるべき業務を見失います。
- ② 共有キューの監視漏れ
「自分宛て」の画面しか見ていないと、共有キューに届いた緊急の問い合わせやタスクに誰も気づけない状態が発生します。
- ③タスク確認のルーティン化阻害
毎朝・毎夕確認すべき画面が統一されていないと、個人によってタスクの確認頻度にばらつきが出ます。

【便利な機能】

■ フォローアップ TODO

タスク完了時に「次のアクション（後日追客・折り返し連絡・次回訪問など）」が発生した場合は、「フォローアップ TODO」を作成することができます。現在の TODO の関連情報（取引先や商談など）をそのまま引き継いで、次の新しい TODO をワンクリックで作成できる機能です。

- 取引先や関連商談を再検索・入力する手間がなくなります。
- 前回の対応から次の予定まで、顧客との対話履歴が途切れることなく管理できます。

◆ 操作方法

1. 対応が終わった TODO の詳細画面を開く。
2. 画面右上の「フォローアップ TODO の作成」をクリック。
3. 次の期日や新しい件名（例：「次回検討状況の確認」など）を入力して保存。

■ リカーリング TODO（繰り返し TODO）

毎日・毎週・毎月など、決まった周期で自動的に新しい TODO が作成される機能です。

- 「毎週月曜の朝一に行うデータチェック」
 - 「毎月 25 日に行う請求内容の確認作業」 などの TODO を作成するのに便利です
- ルーティンワークのタスクを作成し忘れるリスクを完全に防げます。

◆ 操作方法

1. 通常通り TODO の新規作成画面（または新規作成フロー）を開く。
2. 「繰り返し（またはリカーリング）」のチェックボックスをオンにする。
3. 繰り返しのパターン（頻度：毎日／毎週／毎月など）と、作成の「開始日」および「終了日」を設定する。
4. 必要な項目（件名や関連先など）を入力して「保存」をクリックする。

■ カレンダー表示・看板（Kanban）ビューへの切り替え

通常のリスト形式だけでなく、TODO を「カレンダー形式」やステータスごとのカード型「Kanban 形式」で視覚的に表示・操作できる機能です。

- カレンダー画面で週・月のタスク詰まり具合を直感的に把握したい時
- Kanban 画面で、ドラッグ&ドロップで「未着手」から「進行中」「完了」へ直感的にステータスを動かしたい時

自分の作業スケジュールを視覚的に整理しやすくなります。

◆ 操作方法

1. TODO のリストビュー画面右上にある表示切替アイコン（テーブル型のアイコン）をクリックする。
2. メニューから「Kanban」を選択する。
3. ステータス（「未着手」「進行中」「完了」など）ごとに列が表示されたら、動かしたいタスクカードを目的の列へドラッグ&ドロップする
（これだけでステータスが自動更新されます）。

■ カレンダー連携・リマインダー通知

TODO の期日や指定した時間に、Salesforce 画面上にポップアップ通知を出したり、Google カレンダー/Outlook カレンダーと双方向で同期させたりする機能です。

Salesforce を常にかいていなくても、普段使っているカレンダーや通知で重要タスクを落とさずキャッチできます。

【リマインダーの設定手順】

1. Salesforce 画面右上の自分のアイコンをクリックし、「設定」（マイ設定）を開きます。
 2. 画面左側の検索ボックスに「リマインダー」と入力し、「活動のリマインダー」を選択します。
 3. 「アラートの表示」にチェックを入れます。
 4. TODO の標準リマインダー時間（例：期限当日の 9:00 など）を設定し、「保存」をクリックします。
- 公式ヘルプ: [活動のリマインダーと通知の有効化 \(Salesforce Help\)](#)

【カレンダー連携の設定（個人の連携アカウント接続手順）】

1. Salesforce 画面右上の自分のアイコンをクリックし、「設定」を開きます。
 2. 左メニューの「メール」>「Einstein 活動キャプチャ」（または「接続済みアカウント」）を選択します。
 3. 「アカウントの接続」ボタンをクリックし、利用している Google (Gmail) または Microsoft 365 (Outlook) のアカウントを選択してログインアクセス許可を行います。
 4. 連携が完了すると、カレンダーの予定や TODO のスケジュールが双方で同期されます。
- 公式ヘルプ: [Einstein 活動キャプチャの設定 \(Salesforce Help\)](#)
 - 公式ヘルプ: [個人の外部カレンダーと Salesforce の接続 \(Salesforce Help\)](#)