SoftBank Technology

ソフトバンク・テクノロジー株式会社

Press Release

2016年3月15日
ソフトバンク・テクノロジー株式会社

報道関係者　各位

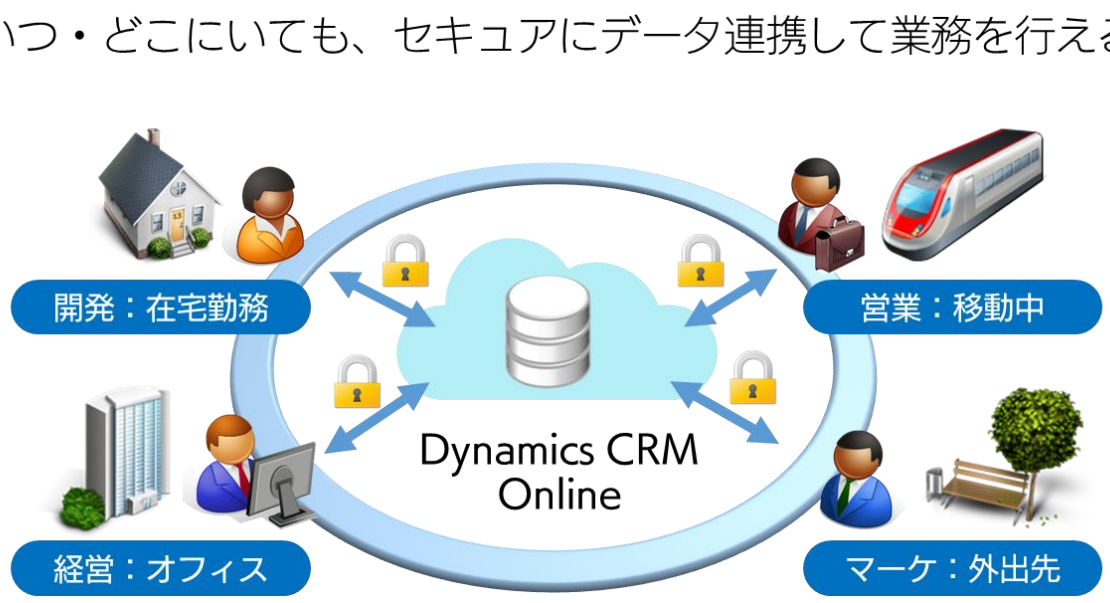
4年間の運用ノウハウを凝縮、Dynamics CRM Online導入サービスの提供開始

Office 365、EMS、Microsoft Azure と連携し、セキュアなテレワークで営業効率と生産性を向上！

POINT

SBT が 4 年以上に渡って運用し、モバイル＆クラウドファーストなワークスタイルの実現に使用した Dynamics CRM Online。SBT に蓄積されたノウハウをフル活用し、導入から運用が定着するまでのサポートをワンストップで提供。

移動中や施設など社外でも働けるモバイルワークや在宅勤務といったテレワークは、ワークワイフバランスの実現や営業効率・生産性の向上など目的に総務省を中心に官民一体となって推進が行われています。ソフトバンク・テクノロジー株式会社（本社：東京都新宿区、代表取締役社長：阿多 親市、以下 SBT）は、この度、モバイルやクラウドを活用してワークスタイルを変革し、営業効率と生産性を向上させるための「Microsoft Dynamics CRM Online 導入サービス」を開始することをお知らせします。本サービスは個別見積もりで提供し、2018年3月末までに150社への導入を目指します。



▼ Dynamics CRM Online 導入サービスの詳細はこちらをご覧ください。
https://www.softbanktech.jp/service/list/dynamics/

ソフトバンク・テクノロジーが『Dynamics CRM Online』の導入支援を開始

SBT は、マイクロソフト社が開発・販売しているクラウド型コミュニケーションサービス Office 365、モバイルとクラウド時代のユーザーID やデバイスからの包括的なアクセス管理を提供する Enterprise Mobility Suite（EMS）、「分析、コンピューティング、データベース、ネットワーク、ストレージ、Web 等」を統合したクラウドサービスのコレクション Microsoft Azure などについて、国内でトップクラスの導入実績があります。また、IoT やデジタルマーケティング分野の知見や技術も保有しています。

今回、SBT では、マイクロソフト製品と SBT 独自ソリューションの組み合わせにより、マルチデバイス活用による属人的な営業活動からの脱却や案件管理の精度向上、セキュリティ課題の解決、「システムを導入すれば成果が出るかも」という落とし穴への対策など、これまでに培ったノウハウを凝縮した「Dynamics CRM Online 導入サービス」の提供を開始することにしました。

4 年以上の Dynamics CRM 運用ノウハウを凝縮

クラウド型の CRM（Customer Relationship Management：顧客関係管理）、や SFA（Sales Force Automation：営業支援）は、各社から様々なサービスが提供されています。SBT が CRM・SFA のリプレイスを検討していた 2011 年には、既に Office 365 を中心としたワークスタイルが確立していたことから、Office 365 と親和性の高い Dynamics CRM Online（以下、Dynamics CRM）を導入し、働きやすさと業務効率の向上をセキュアに実現できるテレワークの確立することを目指しました。



モバイル端末での
参照画面イメージ

SBT には、2011 年から 4 年以上にわたって Dynamics CRM を運用してきた実績と経験があり、CRM や SFA の導入時にありがちな「システムを導入すれば成果が出るかも」という落とし穴を熟知しています。例えば、導入後に現場部門が必要情報を入力してくれないといったケースや、蓄積されたデータを営業活動やマーケティングにどのように活用できるのかわからないなど、SBT でも導入当初は課題がありましたが、改善サイクルを回しながら運用を積み重ねて課題を解決し、ノウハウとして蓄積してきました。

■ Dynamics CRM の SBT 活用例

課題	対応例
● 属人的な営業活動から組織全体での営業活動実現 ● 営業現場の負担低減と生産性向上の実現	マルチ OS・デバイス対応で、クラウド＆モバイルファーストなワークスタイルを実現し、隙間時間の有効活用を実現。日報、進捗管理、メール履歴、問い合わせ情報などの情報と蓄積データの分析結果などを Outlook 画面に集約し一本化。
● データの共有と活用 ● 情報漏えいなど社外活動におけるセキュリティ対策	ユーザーID、モバイルデバイスの一元管理と、電子認証とアクセス制御でセキュリティを強化し、社内外でのデータ参照を実現。
● 基幹業務システムと SFA・CRM を連携した経営管理	それぞれのデータを連携し、分析・加工して意思決定に活用する BI ツールと組み合わせて業績見込のリアルタイム管理を実現。

▼ マイクロソフト社 SBT の Dynamics CRM 導入事例ページ
https://www.microsoft.com/ja-jp/casestudies/softbanktech5.aspx

SBT が提供する「Dynamics CRM Online 導入サービス」の特徴

Dynamics CRM には CRM と SFA の機能が備わっており、これら 2 つの機能を利用することで各組織が下記表のようなメリットを享受できることに加えて、各部門の情報を横断した連携により、各部門・個人の個別管理から脱却できます。基幹業務システム（ERP）や BI ツールとの連携により、リアルタイム業績見込の管理なども実現が可能で、迅速な経営判断にも活用できます。

■ Dynamics CRM Online の活用例

対象組織	使用方法と効果
営業部門	商談・営業活動の管理、顧客の管理、営業プロセスの標準化など
カスタマーサポート部門	問い合わせの管理や効率化、顧客情報の統合管理、問い合わせ分析やレポートなど
マーケティング部門	キャンペーンやイベントの管理、統合顧客データベースの構築、施策や顧客の分析など

Dynamics CRM は、Office365 や EMS 連携により業務効率の向上を実現できます。また、Microsoft Azure 上で稼働させている SBT 自社ソリューションの OSG（Online Service Gate）、AoC（ADFS on Cloud)併用により、スマートフォンやタブレットなどを社外利用するシーンにおいても、ユーザーID やモバイルデバイスを一元管理し、システムへのアクセス管理・制御をユーザーに一切意識させることなく、高いセキュリティレベルを維持できます。

■　Dynamics CRM Online 導入サービスの内容

スピード導入から、社内定着までワンストップでサポートするパターンなど、ご要望・予算に応じた最適な導入支援を行います。

提供メニュー	内容	価格（税別）
導入支援	要件・課題のヒアリング、要件と機能の FIT&GAP 確認、スコープ定義	個別見積
	設計・構築からトレーニングまでご要望に合わせたカスタマイズサービス	
サポート	ハンズオン説明会、ヘルプデスクサービス、利活用促進のコンサルティングなど	

■　Dynamics CRM Online と連携可能なマイクロソフト製品／SBT サービス

サービス名	連携内容の一例	効果
Office 365	営業活動に紐づくすべての情報を Outlook の画面に集約	● モバイル&クラウドを活用した働き方の確立 ● 営業効率、生産性の向上 ● 利便性とセキュリティ対策の両立
EMS	ユーザーID、モバイルデバイスを一元管理	
OSG、AoC	電子証明書と IP アドレスを組み合わせたアクセス制御	

SBT は、デジタルマーケティング分野にも注力しており、データをもとにした潜在顧客の理解、潜在顧客の理解、リードの評価を行うことのできるマーケティングオートメーションの知見や基盤構築の実績もあります。今後は、Dynamics CRM のデータをデジタルマーケティング分野に活用することにも積極的に取り組んでいく予定です。SBT では、日本マイクロソフト株式会社と密に連携しながら、セキュリティの担保と利便性を両立するクラウドサービスの提供を通じて、企業のクラウド活用とビジネス発展に寄与していまいります。

※本リリースに記載されている会社名、製品名、サービス名は、当社または各社、各団体の商標もしくは登録商標です。

ソフトバンク・テクノロジー 概要

「情報革命で人々を幸せに ～技術の力で、未来をつくる～」という理念のもと、データを安全に利活用できるクラウドサービス提供企業として、〝クラウド〟〝セキュリティ〟〝デジタルマーケティング〟の 3 分野に注力しています。独自のクラウドサービス群の利用者は 40 万ユーザーを突破し、業界トップクラスの実績がお客様の信頼につながっています。当社は、今後もクラウドサービスをより安全に、より便利に利用できる付加価値の高いサービスを提供してまいります。

報道関係者様向け お問い合わせ窓口

ソフトバンク・テクノロジー株式会社　管理本部 経営企画部　齊藤、安部、菅

TEL：03-6892-3063　Email：sbt-pr@tech.softbank.co.jp



本ドキュメントでは、フォントワークス株式会社のフォント[UD 角ゴ ラージ Pro]を使用しています。