

**【導入事例】高砂熱学工業株式会社に Microsoft Dynamics 365 を導入**

～顧客情報の蓄積と見える化により、属人化解消と10拠点間のスムーズな情報連携を実現～

SB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 CEO：阿多 親市、以下 SBT）は、高砂熱学工業株式会社（所在地：東京都新宿区、代表取締役社長 COO：小島 和人、以下 高砂熱学工業）に、顧客・商談・営業活動のデータを活用する CRM のクラウド型アプリケーション『Microsoft Dynamics 365』を導入しました。

**■導入の背景**

高砂熱学工業は、空調設備の設計・施工を中心に、建物ライフサイクル全体（企画・設計・施工・保守等）を見据えたトータルなソリューションを提供する、国内トップレベルの実績を持つ環境ソリューション企業です。

同社では2014年から営業力強化を目的として「営業変革」プロジェクトを進めており、顧客との関係性や組織営業力の強化に向けた施策を多角的に取り組んでいます。顧客との会話や提案のための時間の創出、属人的スキルを見える化して全体品質を向上する「営業戦略の高度化」の実現を目指す中で、顧客との関係性や営業活動の履歴情報が属人化していたため、異動などの際の引き継ぎが困難になるという課題を抱えていました。また、全国に支社を持つ顧客に対して横断的に営業活動を行う際に、都度各拠点の営業担当者を調べ、情報連携をするために時間と手間がかかり「営業変革」の妨げとなっていたこともあり、CRMシステムの導入に向けて検討を開始しました。

CRMシステムを選定するにあたり、顧客の情報や営業活動の履歴、物件や建物の情報が一元管理できることと、営業案件のプロセス管理や資料のシステム化を要件に含めること、そして何よりも高砂熱学工業の業務に合わせることができるCRMであることに重点を置いて候補製品を比較検討した結果、すでに導入していたMicrosoft 365との親和性が高く、柔軟なカスタマイズが可能であることが決め手となり、『Microsoft Dynamics 365』が採用されました。

**■導入の効果**

2020年7月、3支店の主要ユーザーを対象にパイロット展開をスタートさせ、2ヶ月間のトライアルを経て3支店の全営業担当者に展開し、2021年1月に全拠点（東京本店および9支店）での利用を開始しました。

営業担当者の日々の活動を『Microsoft Dynamics 365』に入力して活動内容や深耕状況の情報を蓄積・一元化し、“見える化”する仕組みができあがったことで、引き継ぎ時や拠点間とのスムーズな情報共有・連携を実現しています。

同社は今後、営業活動で得られた情報を技術部門へ共有することで顧客対応の質の向上を目的に、技術部門へも『Microsoft Dynamics 365』の閲覧権限を付与する予定です。さらに新たな機能リリースや改善、利用促進のための教育も継続的に行っていきます。

SBTは「日本企業の競争力を高めるクラウドコンサル&サービスカンパニー」を目標に掲げ、コーポレートITソリューションとビジネスITソリューションに注力しています。今後も「クラウド」と「セキュリティ」でお客様の働き方改革を支援し、本業成長に貢献するビジネスパートナーを目指してまいります。

**■本事例の詳細はこちらをご覧ください。**

<https://www.softbanktech.co.jp/case/list/takasago03>

※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。

※Microsoft、Microsoft Dynamics、Dynamicsは、米国Microsoft Corporationの米国及びその他の国における登録商標または商標です。

※Microsoft 365は、Microsoft Corporationが提供するサービスの名称です。

報道関係者様向け  
お問い合わせ窓口

SBテクノロジー株式会社 経営企画本部 経営企画部 コーポレートコミュニケーショングループ (吉田、與儀)

Email : [sbt-pr@tech.softbank.co.jp](mailto:sbt-pr@tech.softbank.co.jp)