

【導入事例】 営業支援システム「Microsoft Dynamics 365」を導入し 営業活動データの一元化・見える化により受注率4倍に

～お客様のビジネスモデルや組織文化に即した提案により、
経営課題であるデータに基づいた営業活動を実現～

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、三浦工業株式会社の海外グループ会社であるミウラボイラブラジル有限会社（所在地：ブラジル、President：原 和也、以下 ミウラブラジル）に、「Microsoft Dynamics 365 導入支援サービス」を採用いただき、営業活動データを効率的に管理する営業支援システム「Microsoft Dynamics 365」の導入、構築を行いました。



「Microsoft Dynamics 365」を利用するミウラブラジルの現地社員

本サービスを採用いただき、営業活動データの可視化や定量データを基にしたターゲティングが容易になったことから、受注率が導入前の4倍に向上しました。また、ポルトガル語に対応したシンプルで入力に迷わないシステムにより、顧客情報や商談情報などの営業活動データの入力業務が定着したほか、駐在員と現地社員とのコミュニケーションが円滑になりました。今後は、蓄積されたデータを活用しさらなる業務効率化を目指します。

■導入の背景

今回導入を行ったミウラブラジルは、産業用ボイラのトップメーカーである三浦工業株式会社の海外グループ会社です。2012年に設立し2016年より自社工場を構え、ブラジル国内におけるボイラ販売とメーカーメンテナンスを中心としたビジネス拡大に向け、営業力の強化とメンテナンス業務の効率化が課題となっていました。さらに、顧客情報や業務進捗などが個人管理になっていたこと、人材の流動性が高いことに加え公用語がポルトガル語圏であることから駐在員と現地社員間の正しいニュアンスでのコミュニケーションが難しい点にも課題を抱えていました。それらを背景に本サービスの採用を決定しました。

■導入の効果

・現地社員に対し、定量データに基づいた明確な指示が可能に
ミウラブラジルでは、英語版の顧客管理システムを使用していましたが、ポルトガル語圏のブラジルでは適さず、顧客情報や業務進捗などのデータは現地社員が個人管理をしていました。今回ポルトガル語に対応した営業支援システムの導入・構築を行い、入力項目は日本人駐在員の営業技術や知識、経験を活用した内容を盛り込みまし

た。その結果、個人所有していた営業活動データがシステムで可視化・共有でき、顧客情報の共有やナレッジの蓄積が可能となりました。さらに定量データに基づいた具体的な業務指示を出せるようになったことで、駐在員と現地社員間とのコミュニケーションが円滑になりました。

・メンテナンス業務の属人化解消と効率化に向け、顧客データの一元管理を実現

顧客からの問い合わせに対して、担当者によって進め方が違っており業務の属人化が課題でした。また、人材の流動性が高いことや複数のシステムにデータが点在していたため、データの共有や蓄積ができていませんでした。今回、業務システム等とのデータ連携を行うとともに入力項目を必要最小限に厳選することで入力に迷わないシステムを提案しました。点在していた顧客データを統合したことで、二重入力や抜け漏れが大幅に減少したほか、社員の業務負荷を容易に把握できるようになり業務の効率化を実現しました。

■今後について

今後は、蓄積されたデータのさらなる活用やメンテナンス業務の効率化を目指します。また、三浦工業株式会社では、このたびミウラブラジルで導入した取り組みについて、2022年3月を目途にミウラボイラメキシコ株式会社とミウラカナダ株式会社への導入も進めています。

■本事例の詳細はこちらをご覧ください。

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

■Microsoft Dynamics 365 導入支援サービスについて

顧客情報、商談情報、営業活動履歴などの情報を効率的に管理する営業支援サービスや問合せサポート、フィールドエンジニア向け現地作業支援などの機能を通してさまざまなビジネスシーンに対して最適なデータ活用をご提供します。また、利用する機能は必要に応じて選択でき、費用対効果を保ちながら最大のパフォーマンスを発揮します。

本サービスにおいて、SBTはミウラブラジルに「Microsoft Dynamics 365 Sales Enterprise」と「Microsoft Dynamics 365 Field Service」、「Microsoft Dynamics 365 Customer Service」を導入しました。

※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
Email : sbt-pr@tech.softbank.co.jp