

ルシット実穂

(アカウントエグゼクティブ)



唐沢みずき

(ソリューションアーキテクト)



営業のDX化でニューノーマルな時代を勝ち抜く

Dynamics 365を活用した 営業部門のDX導入

2022年6月13日(月) 午後2時～3時(EST)

会社概要

- 会社名 SYSCOM GLOBAL SOLUTIONS INC.
- 業務内容 フルサービスIT/ビジネスソリューションプロバイダー
- 代表 佐藤誠詞
- 設立 1990年5月
- 本社 米国 ニューヨーク マンハッタン
- 支店 シリコンバレー、ロサンゼルス、東京
- 従業員数 150名+ (70%エンジニア、60%バイリンガル)
- プロジェクト拠点 (実績)
 - APAC：日本、香港、台湾、中国、タイ、シンガポール、マレーシア、タイ、ベトナム、ミャンマー、インド
 - Americas：全米、カナダ、ブラジル、エクアドル、チリ、ペルー、コロンビア、パナマ、コスタリカ、ボリビア、ガテマラ、アルゼンチン、ニカラグア、メキシコ
 - EMEA：イギリス、オランダ、ドイツ、UAE

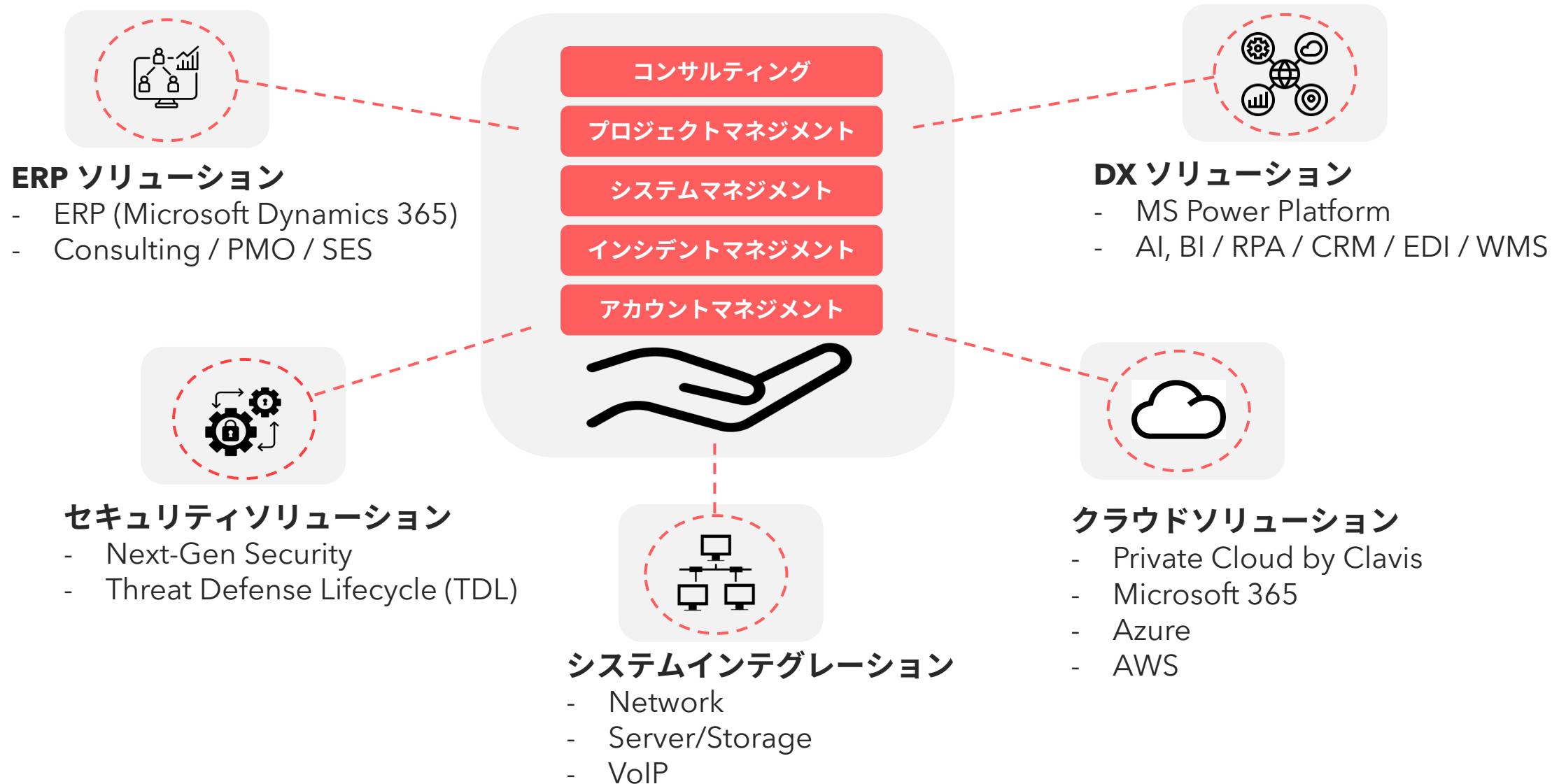


全米でのサービス提供



ベンダー・パートナーと連携して北米全体でサービスをご提供

サービス内容

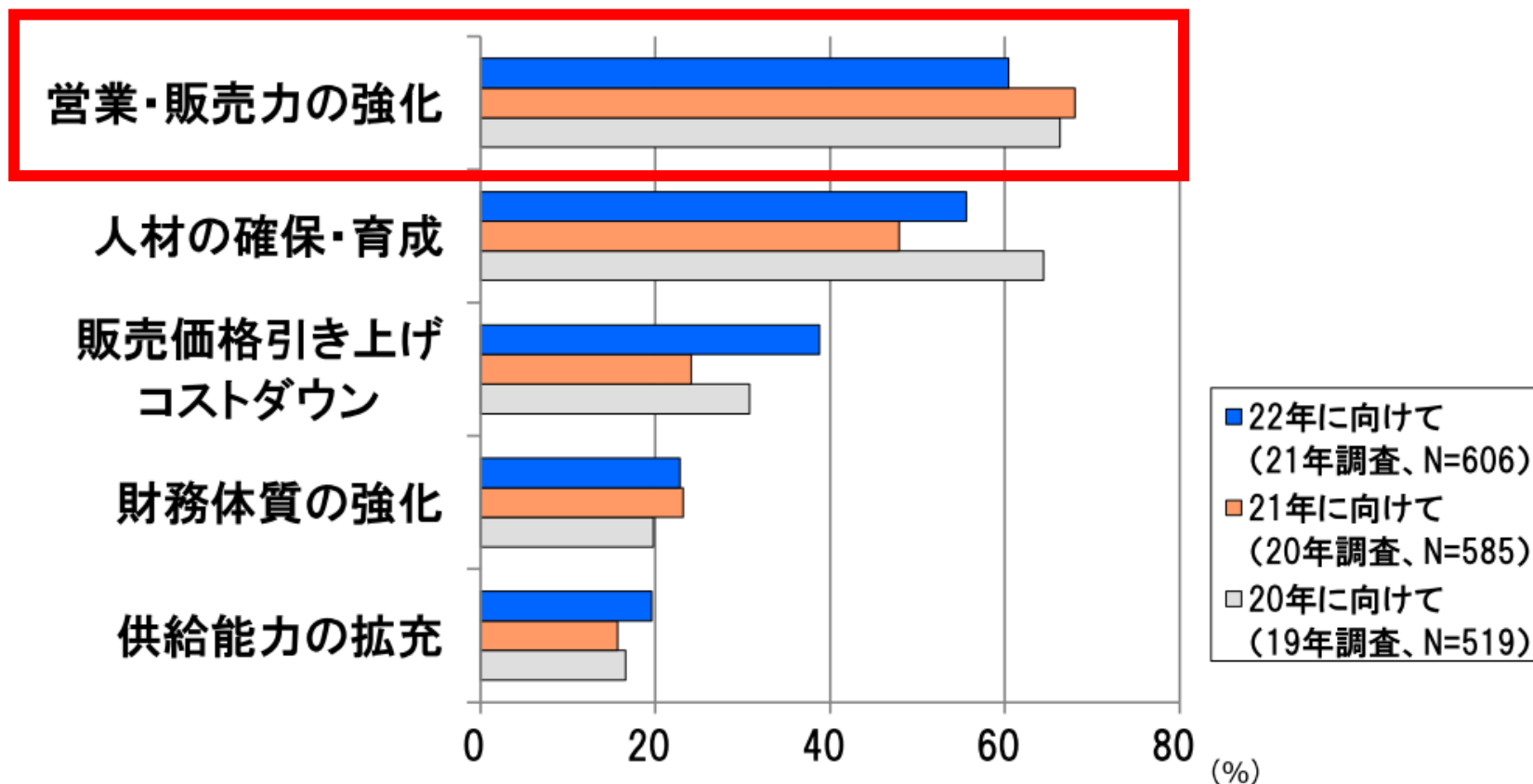


営業活動について



営業力の強化が求められている

経営基盤強化に向けて注力する分野(上位5つ)



(出典) 日本政策金融公庫「2022年中小企業の景況見通し」(2021年12月)

なぜ営業・販売力を強化したいのか

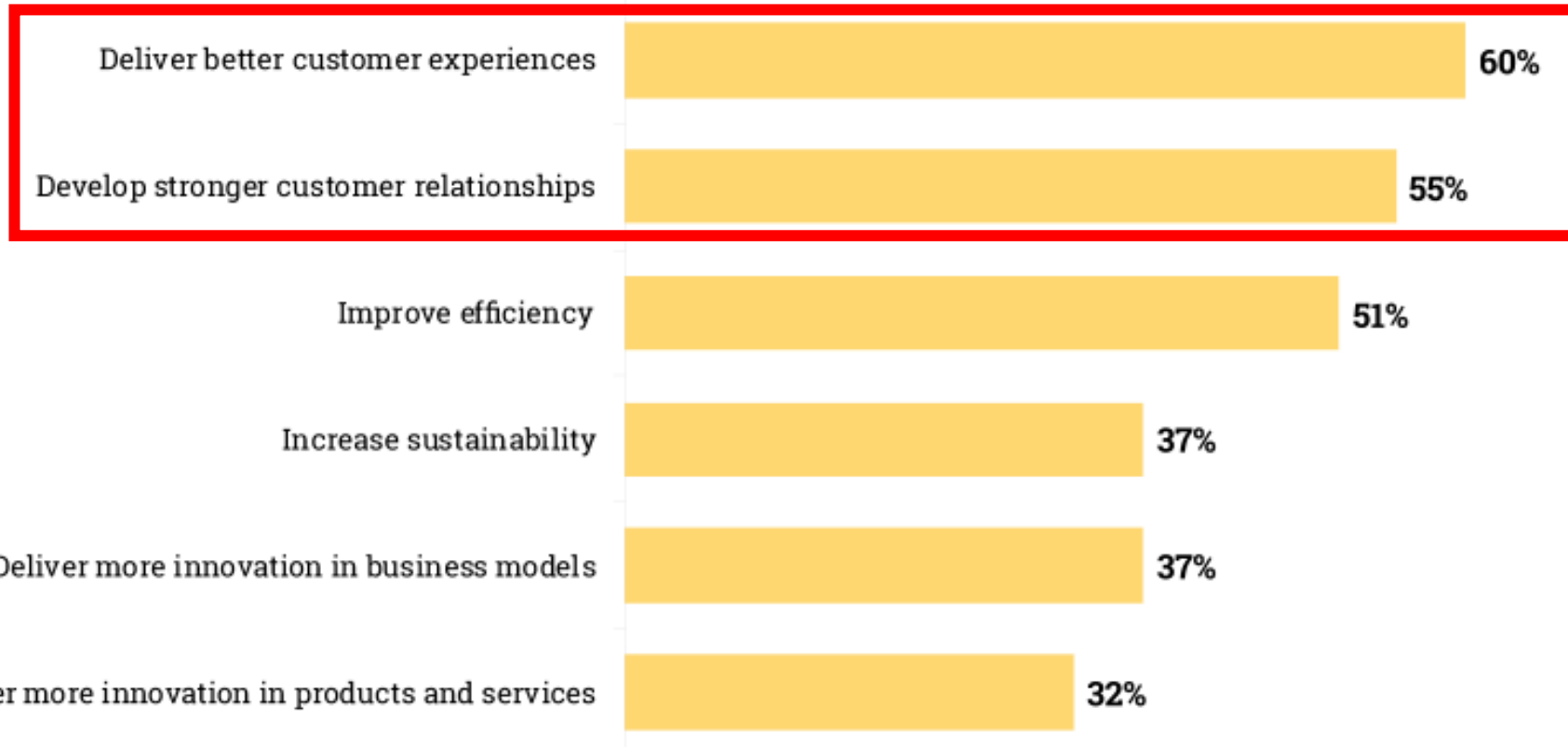
以前	現在
一度きりでもいいからとにかく受注	長期的にサービスを利用してもらえる顧客を選定 (生涯顧客価値)
ドアからドアへの営業 (対面営業中心)	優先顧客化をする顧客中心に営業
価格を他より安くしたら売れた	商品の価格、質、付加価値を提供しないと売れない



- ・サプライヤーとの面談に時間を費やさない
- ・よりパーソナライズやカスタマイズを求む

企業成長に必要な要素

Outperformer* CEOs' Top Priorities in the Next 2-3 Years

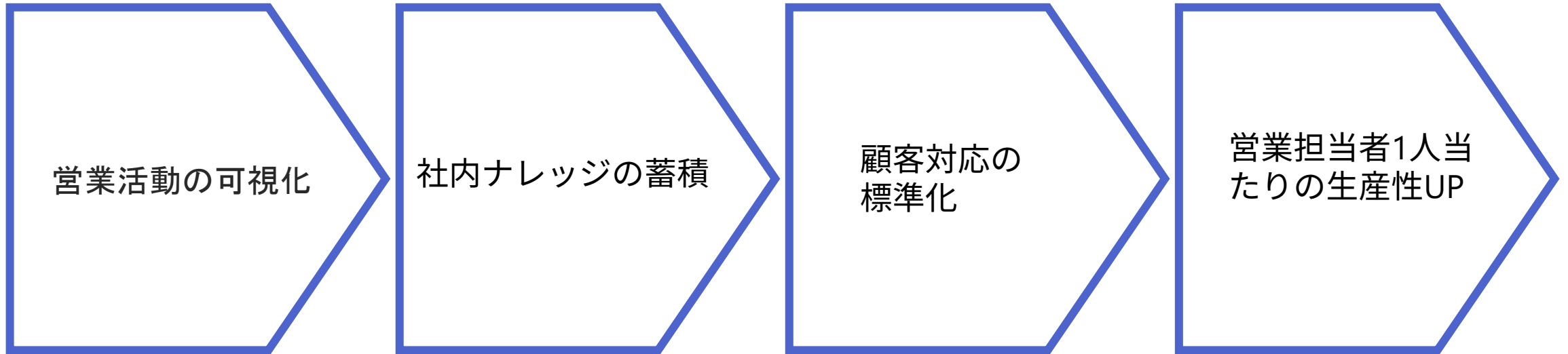


Published on MarketingCharts.com in February 2021 | Data Source: IBM

*Based on a global survey of 3,000 CEOs | *Outperformers are "those who thrived relative to peers in their industry, both before the pandemic as well as during it"*

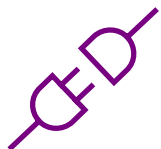
営業活動のDX化

＝顧客の購買活動と自社の営業活動の全体最適化



企業全体としての営業力、競争力の強化

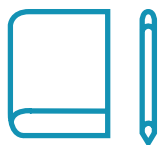
営業活動の課題



分断されたツールでデータの一元管理ができない



容易に顧客訪問ができず顧客との関係性が築けない



営業担当者の入れ替わりが激しくトレーニングに時間とコストがかかる



営業（パフォーマンス）管理が効率的ではない



不明確な営業案件があり優先順位がつけられない



世の中の購買パターンが変化し追いつけない

顧客関係管理 (CRM)

“どう売っていくか”を考える

認知してもらうために、
顧客情報や消費行動を分析し、
仮説を立ててアプローチをしていく。

顧客 ≠ エンゲージメント

“どう愛されるか”を考える

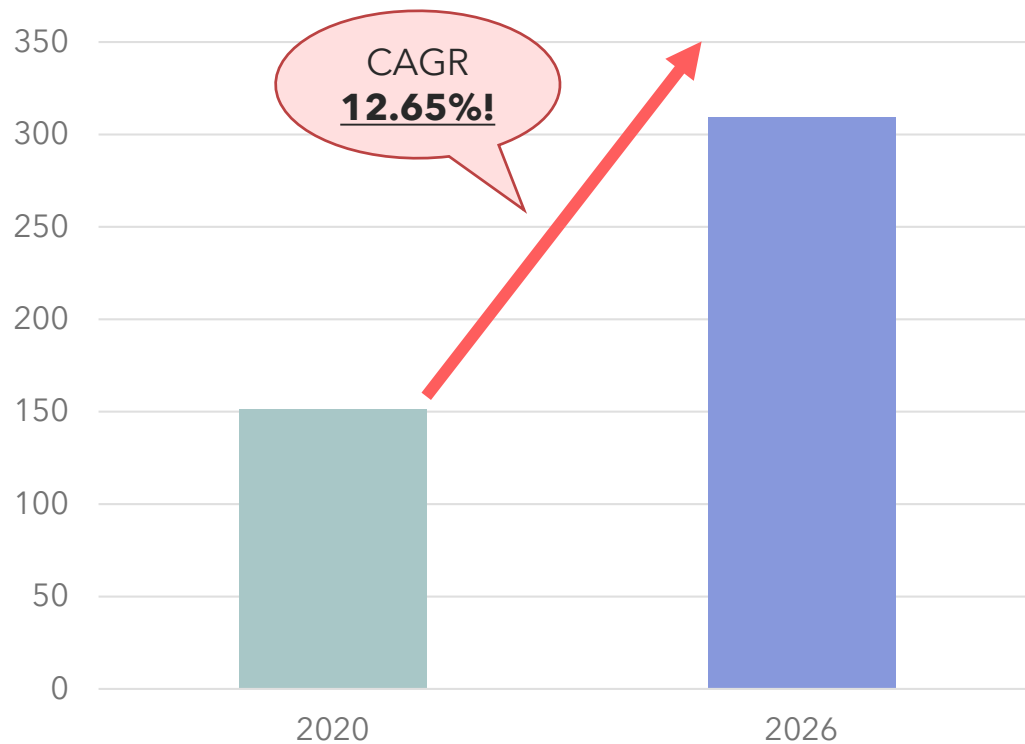
顧客との長い関係性を築くために、
マルチチャンネルでのデータ分析を活かし、
顧客固有のニーズに適したサービスを目指す。

顧客エンゲージメント市場

顧客エンゲージメント

ソリューション

世界市場



市場規模

- 2018年：138億ドル
- 2020年：151億ドル
- 2026年：309億ドル

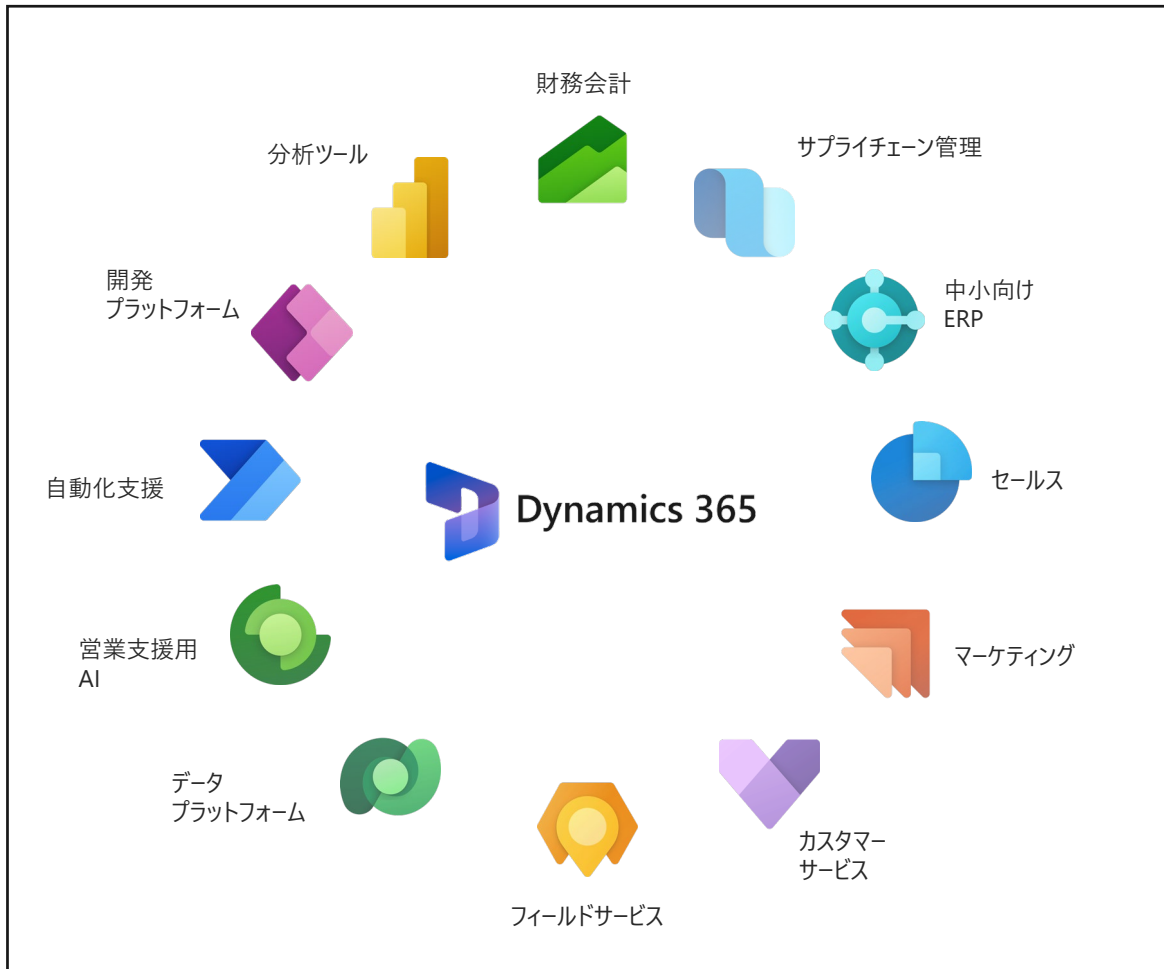
北米が最大のシェアを占めている

Microsoft Dynamics 365



Microsoft Dynamics 365

必要なものを組み合わせてすぐに使える、すべてが繋がる



顧客エンゲージメントから、ERP、開発環境まで
オフィスアプリと連携した、業務システムの構築



なぜMicrosoft なのか

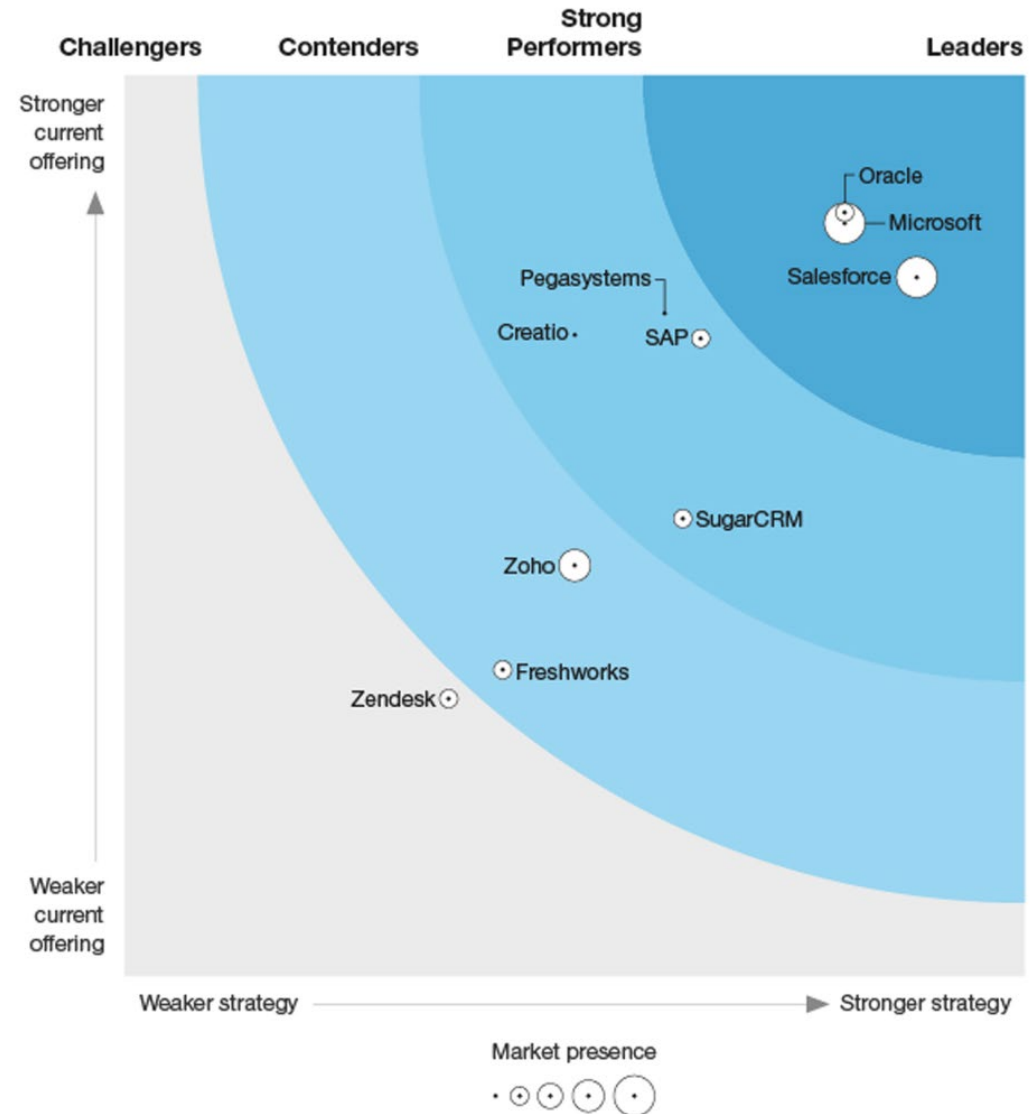
THE FORRESTER WAVE™ Sales Force Automation Solutions Q2 2021

強い戦略、強固な商品内容/ラインナップの軸では、
Microsoftはマーケットのリーダー

特徴：

- ・ AI分析
- ・ 自動化フレームワーク
- ・ 他ツールとの連携性が高い

等



Dynamics 365 顧客エンゲージメント製品概要



マーケティング

他アプリやSNSからのリードを活用したイベントの計画、実施、分析



セールス（営業支援） 営業の動きを徹底管理



カスタマーサービス

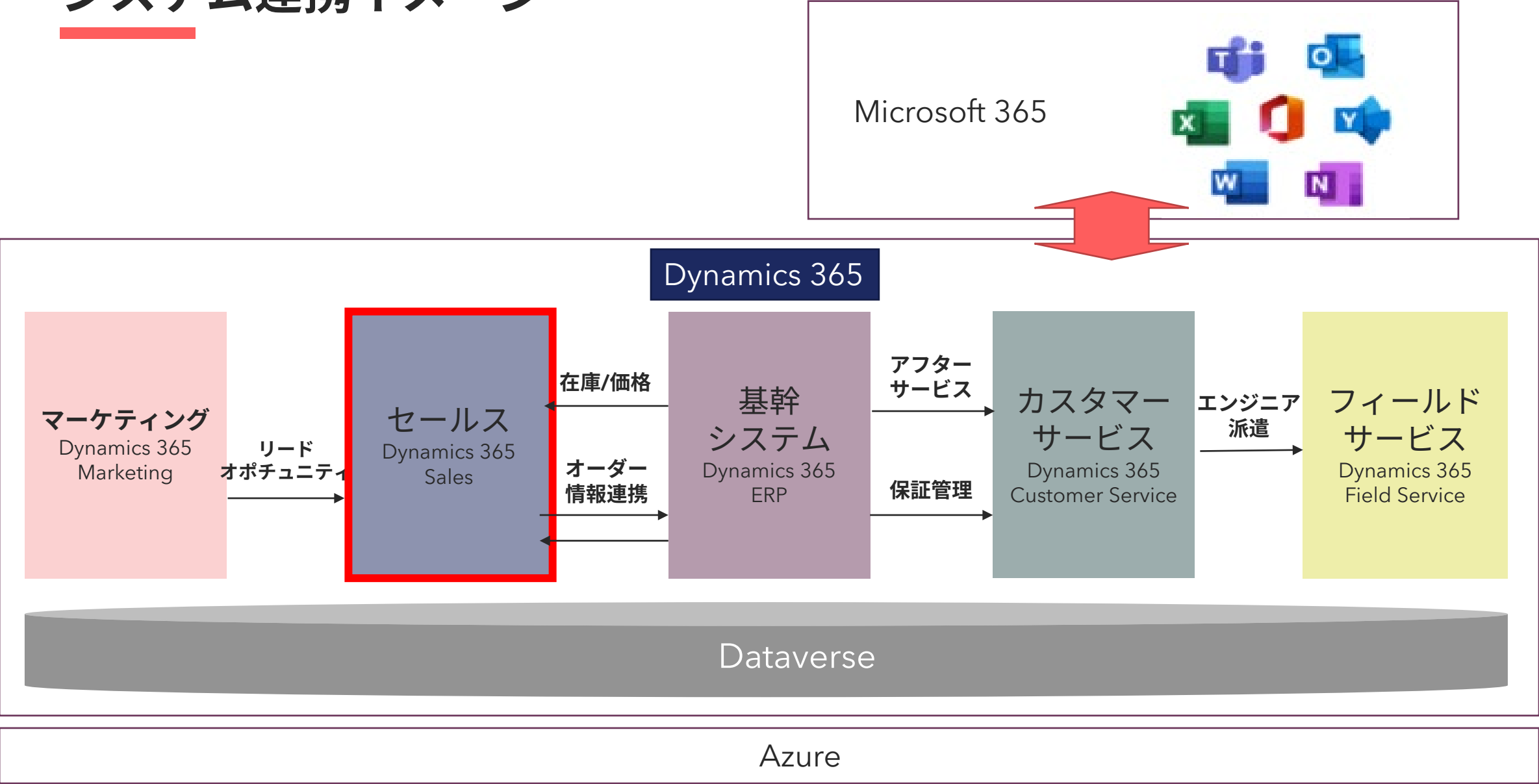
顧客からの問い合わせをマルチチャンネルで管理、サービスの提供



フィールドサービス

作業指示書を中心とした、修理や点検、設置等の管理

システム連携イメージ



営業活動の課題



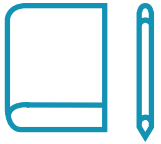
分断されたツールでデータの一元管理ができない

→ 1 ツールから顧客情報を把握
(他ツールとの連携で)



容易に顧客訪問ができず顧客との関係性が築けない

→ AI分析で顧客との関係性を測れる



営業担当者の入れ替わりが激しくトレーニングに時間とコストがかかる

→ AIシステムによるガイダンスで引継ぎもスムーズに



営業（パフォーマンス）管理が効率的ではない

→ AI分析を利用し、
売上予測等容易にできる



不明確な営業案件があり優先順位がつけられない

→ AIスコアリングにより案件の優先順位がぱっとわかる

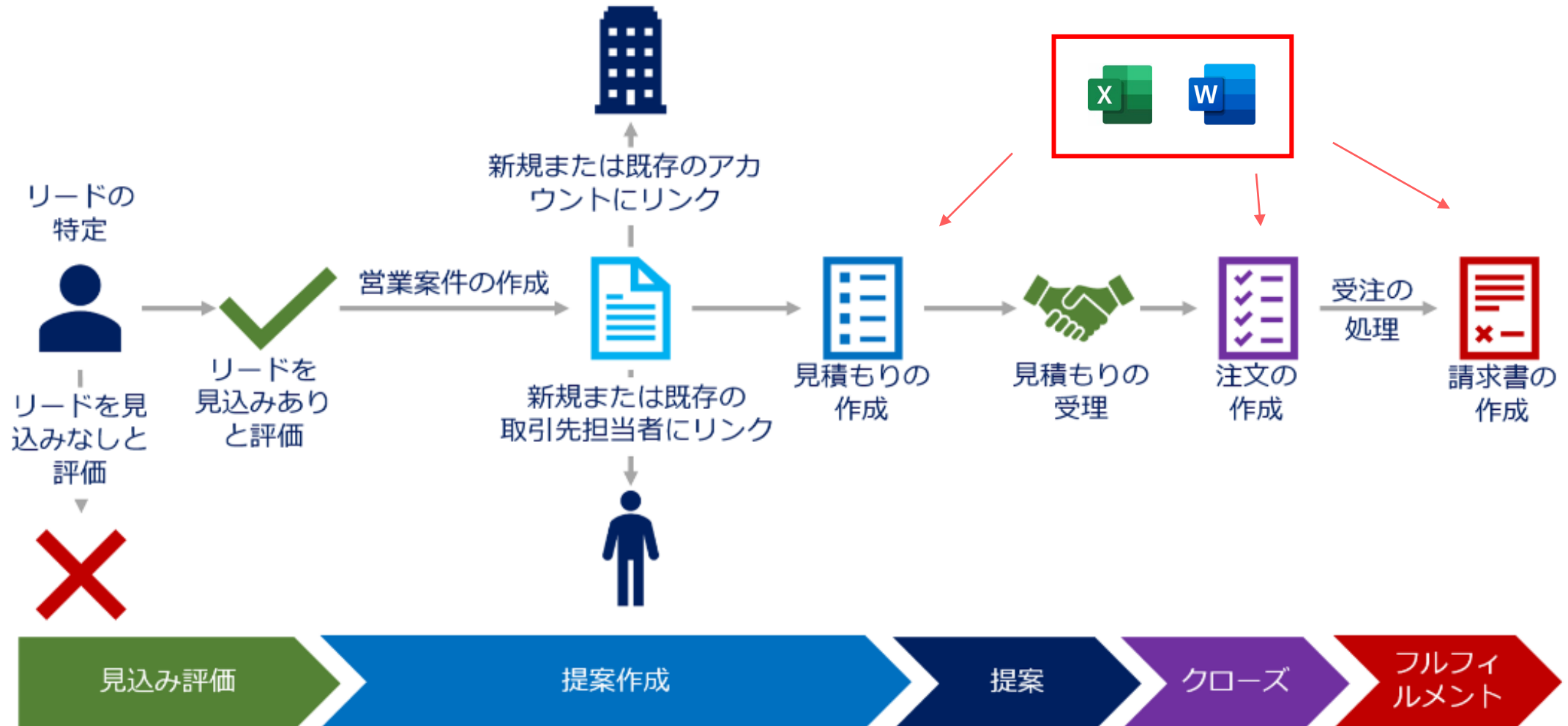


世の中の購買パターンが変化し追いつけない

→ 他ツールとの連携、AI機能で深い顧客データ分析ができる

セールス（営業支援）の機能

営業プロセスの例



セールス（営業支援） プレミアム機能

セールスアクセラレーター

顧客とのやり取りから分析
優先順位を付け、セールスを迅速化

高度な予測と パイプラインインテリジェンス

リードと営業案件スコアリングで大事な商談を発見
営業活動の最適化を助けるガイダンスを提供

リレーションシップ分析

やり取り等から顧客との関係性を分析
営業活動や管理者からの指導を促進

シナリオ説明

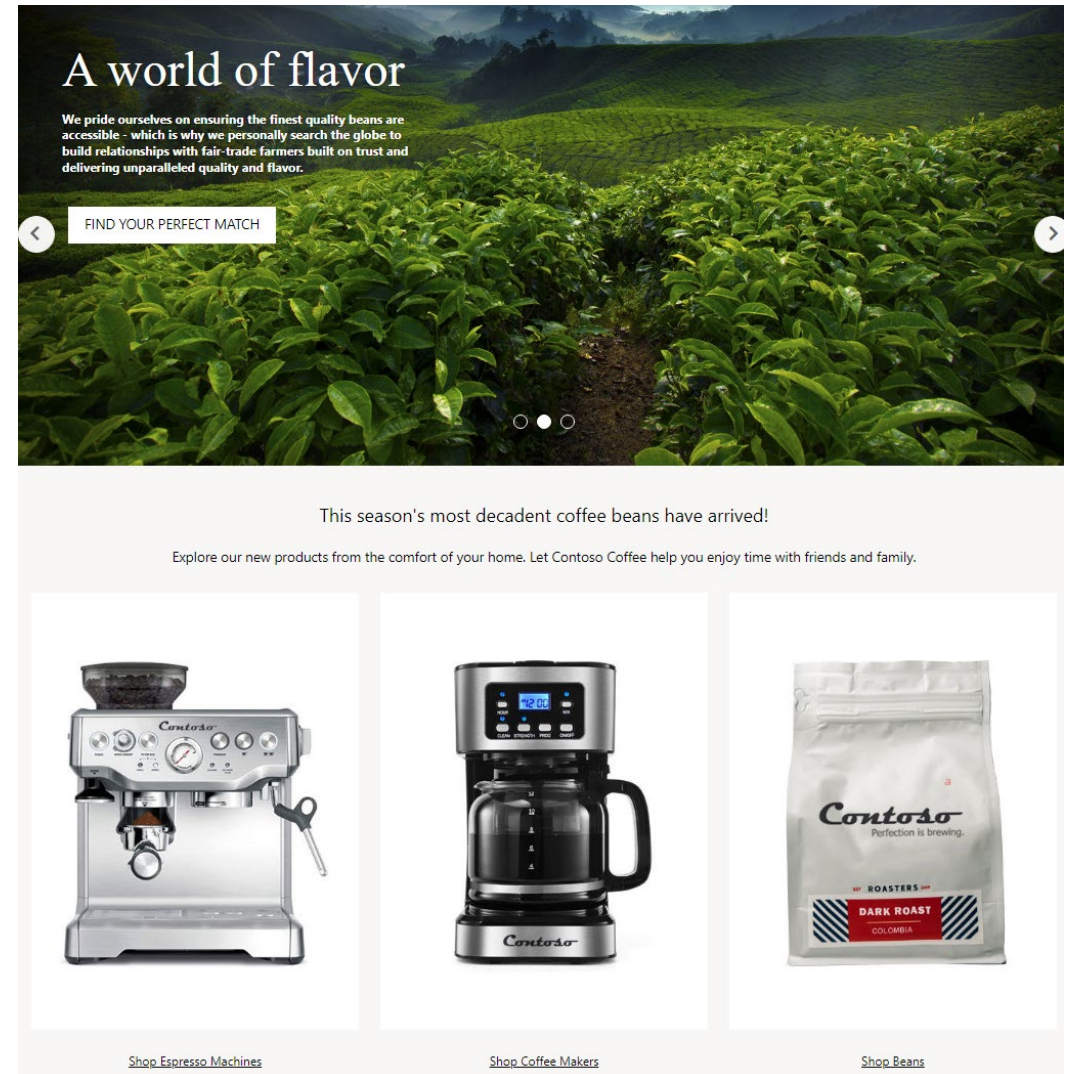


シナリオの会社背景

会社名 : Contoso社
本社 : パリ
業務内容 : コーヒーマシン製造販売

目標 : デジタルファーストの時代中で、顧客価値を創造し、競争上の優位を維持する

戦略 : 今回B2B 顧客向けに新しいコーヒーマシンをリリースし、営業販売またはマーケティングプロセスを最適化することによりコストの削減を望み、更に取引に勝つ可能性を分析し、収益を向上させる



シナリオ1： 営業担当者による営業活動





営業担当者： Jeremy Johnson

- **課題：**

顧客リスト、案件の優先度を効率よく選別したい
営業活動を迅速に進めたい
案件の引継ぎもスムーズにしたい

- **解決策：**

D365 Salesのアクセラレーター

セールス アクセラレーター

The screenshot displays the Dynamics 365 Sales Hub interface. On the left is a navigation pane with sections like Home, Recent, Pinned, My Work, Customers, Sales, Collateral, and Marketing. The main area shows a list of leads under 'Leads—Grade A'. A red box labeled '2' highlights this list. A red box labeled '1' highlights the filter icon in the top toolbar. A red box labeled '3' highlights the 'Up next' section in the detailed view of a lead named Alex Baker, which shows a sequence of tasks like 'First customer call', 'Follow up mail', and 'Send call summary...'. The detailed view also shows contact information for Alex Baker and company details for Trey Research.

並べ替え機能で優先順位
を選択

Sort by

Due date

✓ Score

Name

Activity type

Record type

Sequence name

Sort order

✓ Highest on top

Lowest on top

定義された戦略的なタスクリ
ストに従い営業活動を行う

顧客の優先順位リストを作成

統合されたツールにてコミュニケーションを向上

コール
メール

Teams

Collaborate

Read-only: You don't have access to edit this record.

Alex Baker - Saved
Lead - Sales Insights

External Referral Lead source | Warm Rating | New Status | **Jeremy Johnson** Owner

Lead to Opportunity Sal... Active for 5 days | Qualify (5 D) | Develop | Propose | Close

Summary | Relationship Analytics | Details | LinkedIn Sales Navigator | Related

CONTACT

Topic: 5 Café A-100 Automatic

First Name: Alex

Last Name: Baker

Job Title: Cafeteria Manager

Business Phone: 619-555-0127

Mobile Phone: 619-555-0129

Email: alex@contoso.com

COMPANY

Company: Trey Research

Website: http://www.treyresearch.net/

Street: 789 3rd St

City: San Francisco

State/Province: California

ZIP/Postal Code: 94158

Up next

Sequence: Contoso Intelligent Coffee Machine launch

First customer call
Step 1 • Due by 5/16/2022 5:29 PM

Call | Mark complete

Follow up mail
Step 2
Send an email with a request to schedule an appointment

Send call summary and the link to product one-pager to the customer
Step 3

Previous steps

Who Knows Whom

Network diagram showing relationships between contacts (AB, etc.)

Lead score

91 Grade A
Improving

Purchase timeframe is this quarter
Decision maker identified
Estimated budget is \$40,000.00

Details

This lead was scored on 11/13/2020 5:00 PM.

Timeline

Appointment from Tony Evenson
Negotiate the pricing, discount and delivery options on coffee machines
Call the customer and negotiate on the partner prices offer. Also, offer volume based discounts and expres...
Closed 5/14/2022 11:06 AM

Phone Call from Jeremy Johnson
Subject: First customer call

リレーションシップ分析

セールス 会話インテリジェンス

Up next ⓘ

Tip: Catch up on last analyzed calls ↻

Sequence: Contoso Intelligent Coffee Machine launch

✉ Follow up mail

Step 2 • Due by 4/11/2022 1:23 PM

Send an email with a request to schedule an appointment

✉ Email

✔ Mark complete

...

☑ Send call summary and the link to product one-pager to th...

Step 3

☎ Follow up mail

Step 4

Send an email with a request to schedule an appointment

Previous steps

リードや顧客との通話記録で顧客の
センチメント、インサイトを把握

Overview

Notes

Action items

Highlights

Transcript

Search

LEAD FOLLOW-UP

Jul 1, 2021 07:13 AM | 2m 10s

Tags

deal closing × first engagement ×

good opportunity × +

Attendees

Jeremy Johnson

Customer

00000000000000

7 sec Longest monologue

Customer

00:05 Hello.

Jeremy Johnson

00:07 Hello, this is Jeremy Johnson from contoso coffee.

Jeremy Johnson

00:10 Do you have a minute to follow up on your interest in our coffee machines?

Customer

00:15 Yeah, I'm heading to a meeting soon, but I have a few minutes.

Jeremy Johnson

00:19 Alright, are you interested in our latest Airpot **XL series coffee machine** offerings and their specifications?

Customer

00:27 Yes, but to be honest I'm already looking at coffee machines by **Forth Coffee** and **Relecloud** and there more reasonably priced.

Jeremy Johnson

00:35 I understand, but since you're one of our **VIP customers**

00:08

Gre...

Jeremy Johnson

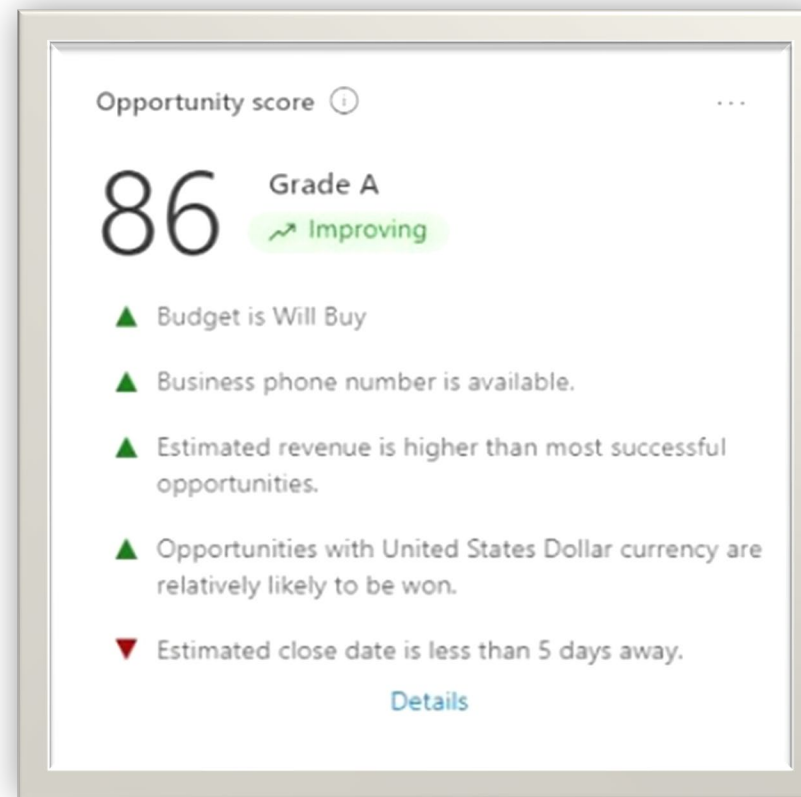
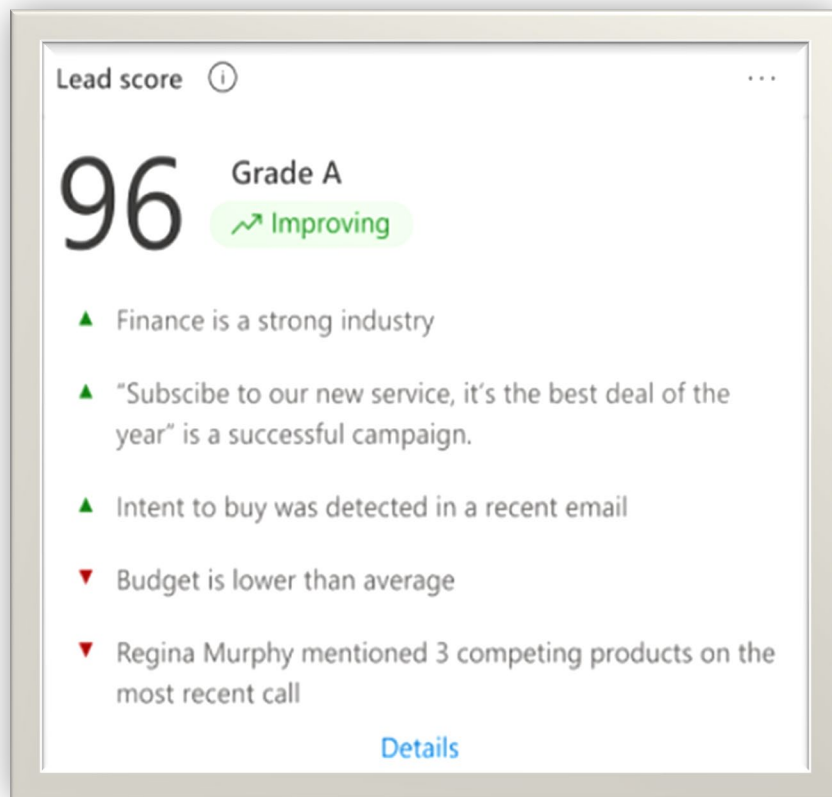
Customer

Comments (0) ⓘ

◀ ◁ ▷ ▶

00:08 / 02:10

リードと営業案件のスコアリング機能



シナリオ 2： マネージャーによる 積極的な管理



マネージャーによる積極的な管理



マネージャの Nancy Warner

- 課題：

パフォーマンス管理の効率化
実績、予測を正確に把握
営業活動に対する指示を正確に出す

- 解決策：

AIやBIによる情報分析化

パフォーマンス管理：

← → ↺ https://masterdemo.crm.dynamics.com/main.aspx?appid=82c45a76-810a-ea11-a811-000d3a1b17cf&forceUCI=1&pagetype=entitylist&etn=activitypointer&viewid=00000000-0000-0000-00aa-000010001899&viewType=1039 A ☆ ⌵ InPrivate ...

Dynamics 365 | Sales Hub Search

⌵ Show Chart ↺ Refresh ✉ Email a Link | ⌵ Flow ⌵ Run Report ⌵ Excel Templates ⌵ Export to Excel ⌵ Open Dashboards Show As ⌵

My Activities Edit columns Edit filters Quick find

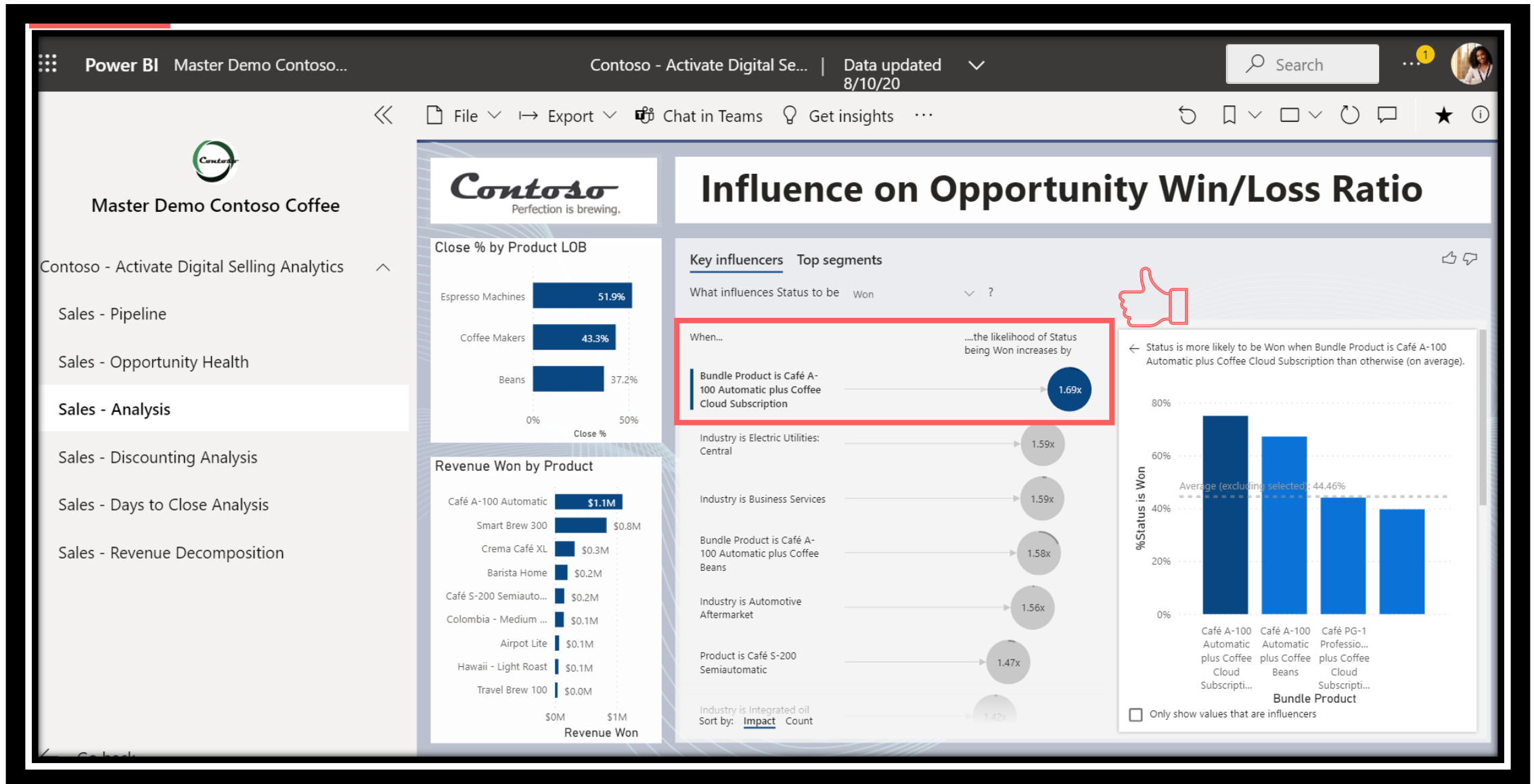
Due All Activity Type All

☐ Activity Type Subject Regarding Priority Start Date Due Date ↑

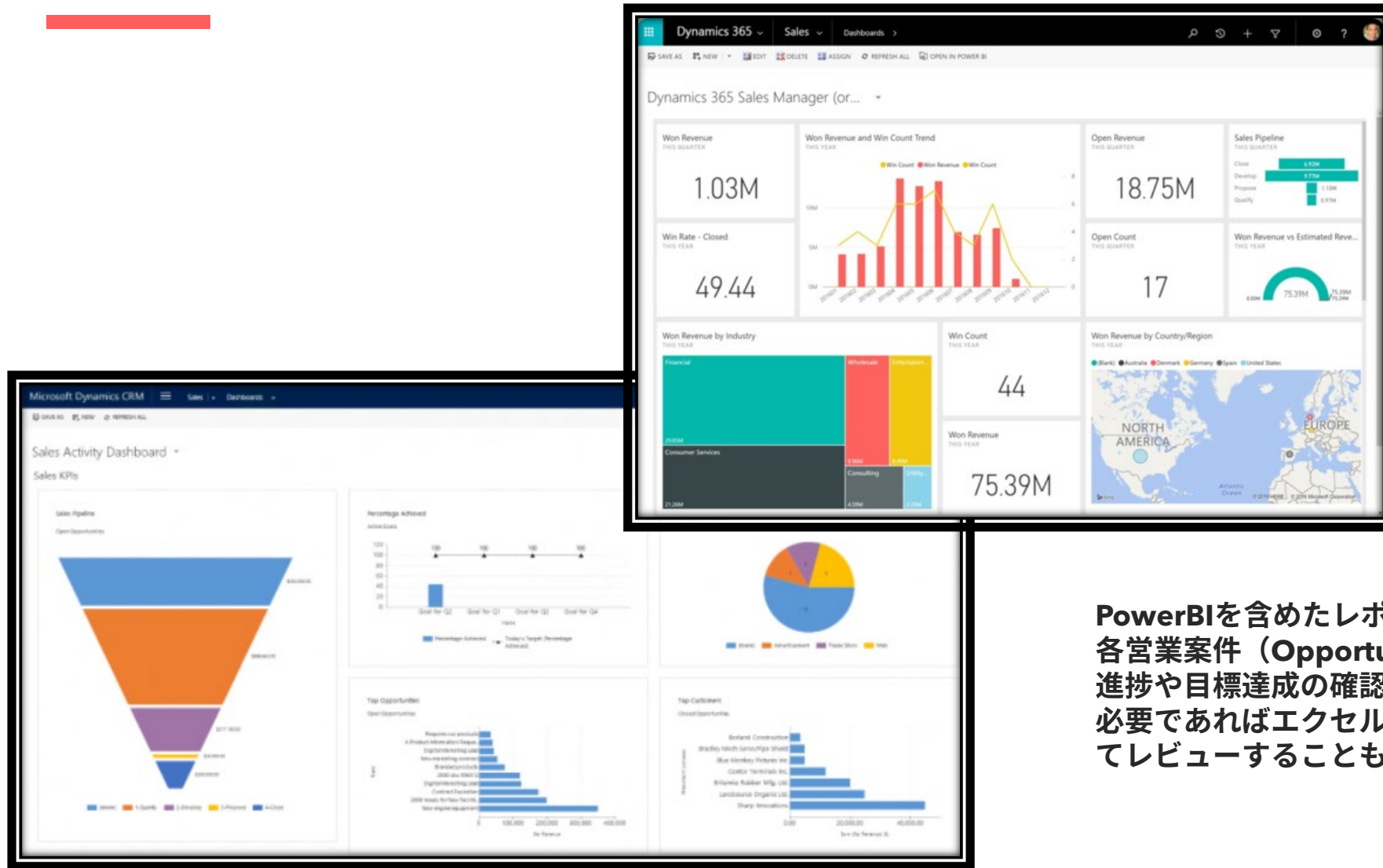
Phone Call	Quantity/Volume of the Coffee Machine	6 Café PG-1 Grinders fo...	Normal	4/15/2022 2:18 PM	4/15/2022 3:18 PM
------------	---------------------------------------	----------------------------	--------	-------------------	-------------------

1 - 1 of 1 |< ← Page 1 →

PowerBI との連携によるデータ分析

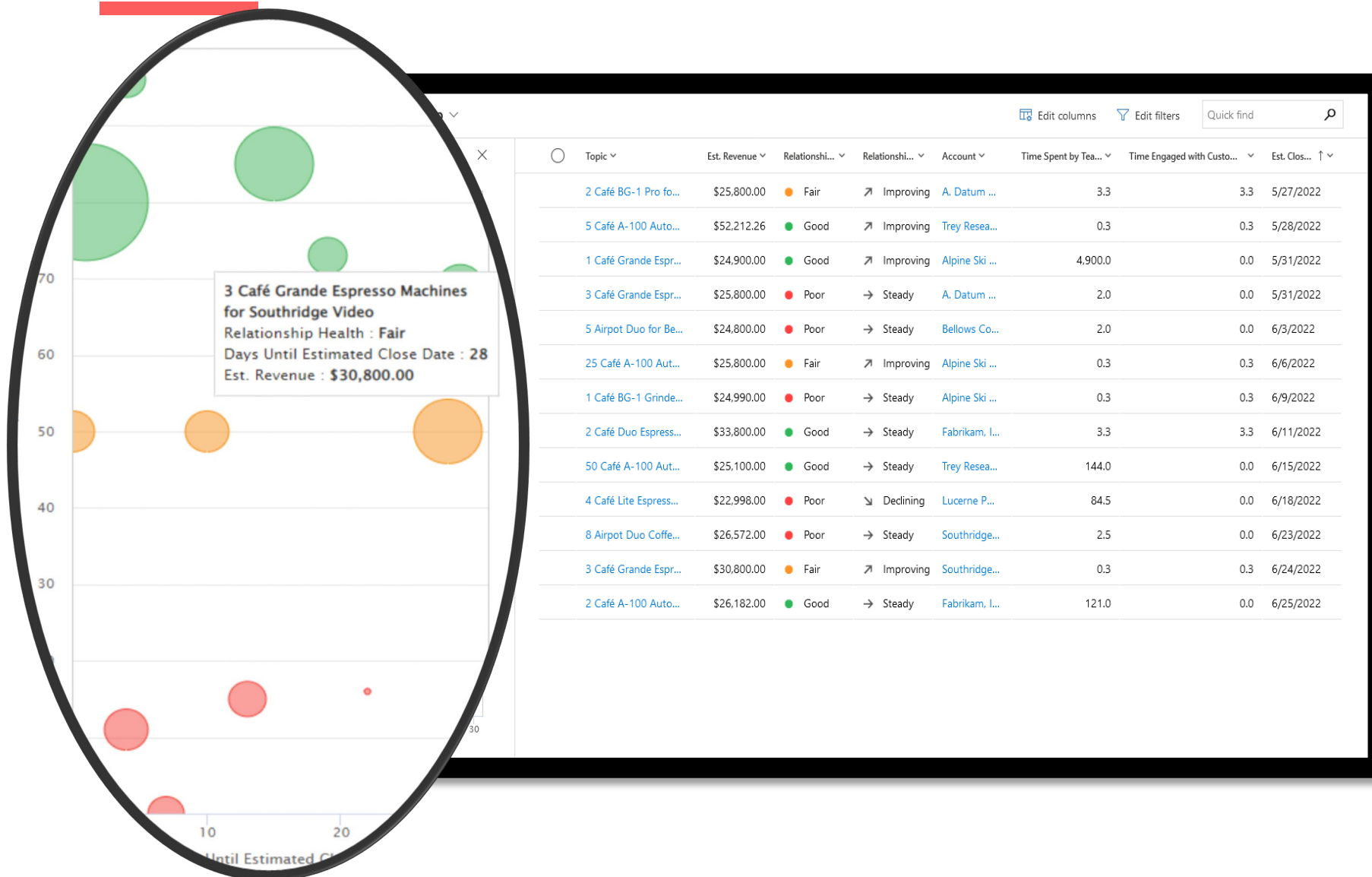


レポート機能



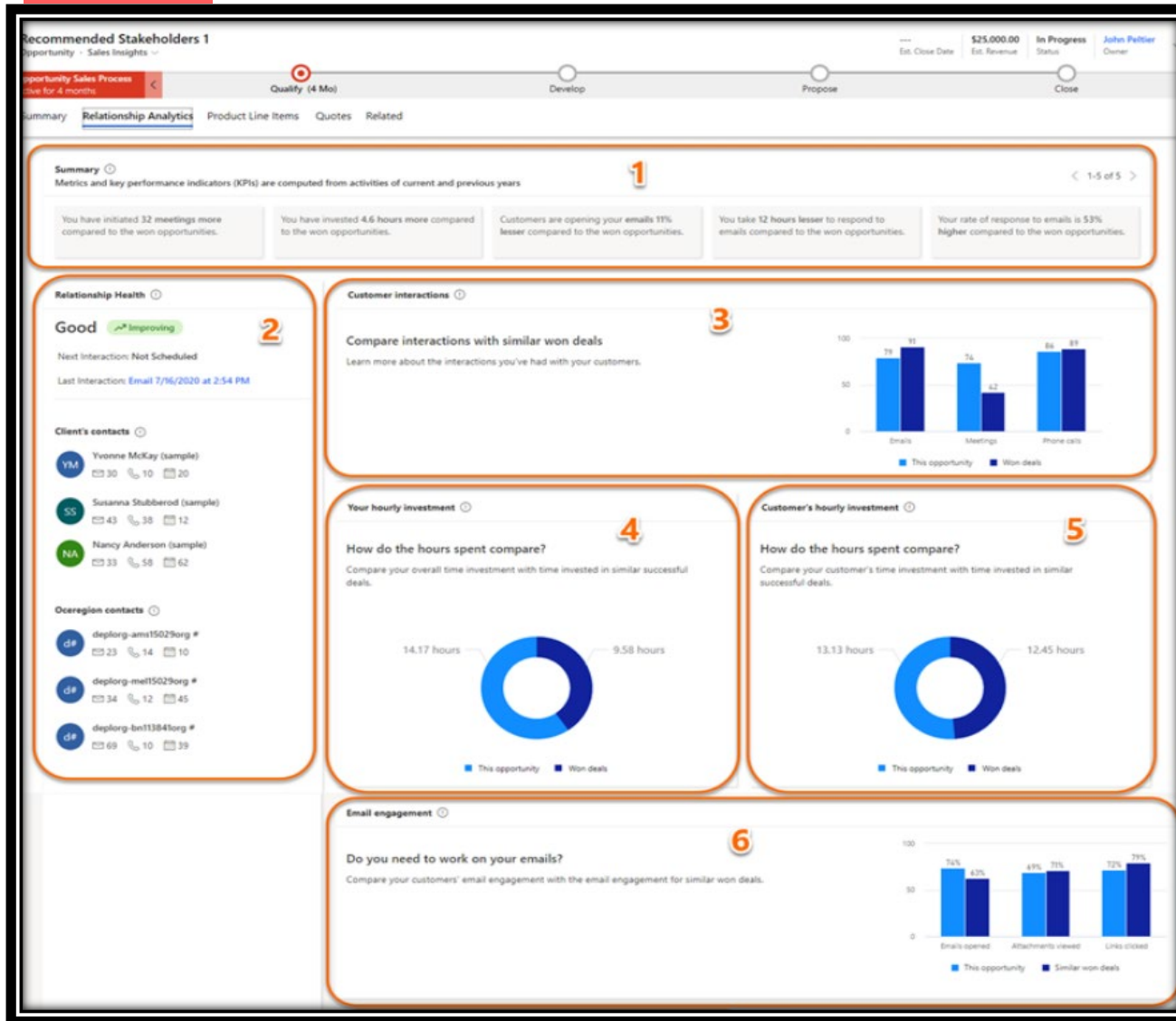
PowerBIを含めたレポートやダッシュボードで、各営業案件（Opportunity）の進捗や目標達成の確認・管理が可能。必要であればエクセルにデータをエクスポートしてレビューすることも可能。

リレーションシップ分析によるチームパフォーマンスを向上



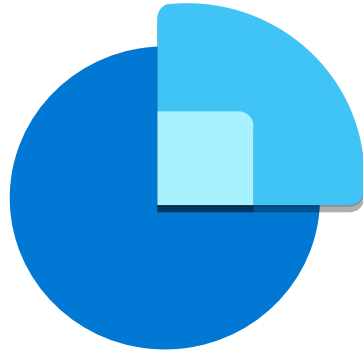
営業案件の関係
パイプラインは
バブルで分かり
やすく表示

営業案件毎のリレーションシップ分析



KPI、関係の健全性、案件
に対しての時間投資などの
情報を提供

Microsoft Dynamics 365 Sales



セールス（営業支援）
営業の動きを徹底管理

カスタマーエクスペリエンス／関係性の向上



営業・販売力の強化

Contact Info



Headquarters:
55 Broadway, 11th/12th Floor,
New York, NY 10006



Main: 212-797-9131



www.syscomgs.com



sales@syscomgs.com