



インダストリープラットフォーム for 製造業

Sales テンプレート for Dynamics 365 Sales  
ご活用によるスマールスタートご案内-

株式会社シーイーシー

SIBG 営業部

2020年10月

# Agenda

- 
1. はじめに
  2. CRMとは
  3. Salesテンプレートご活用
  4. Dynamics365 導入支援プラン
  5. 御見積り例
  6. Appendix

# 1.はじめに

# 1.-1 昨今の経営環境と営業課題

## 日本企業 経営課題 Best10

前年比

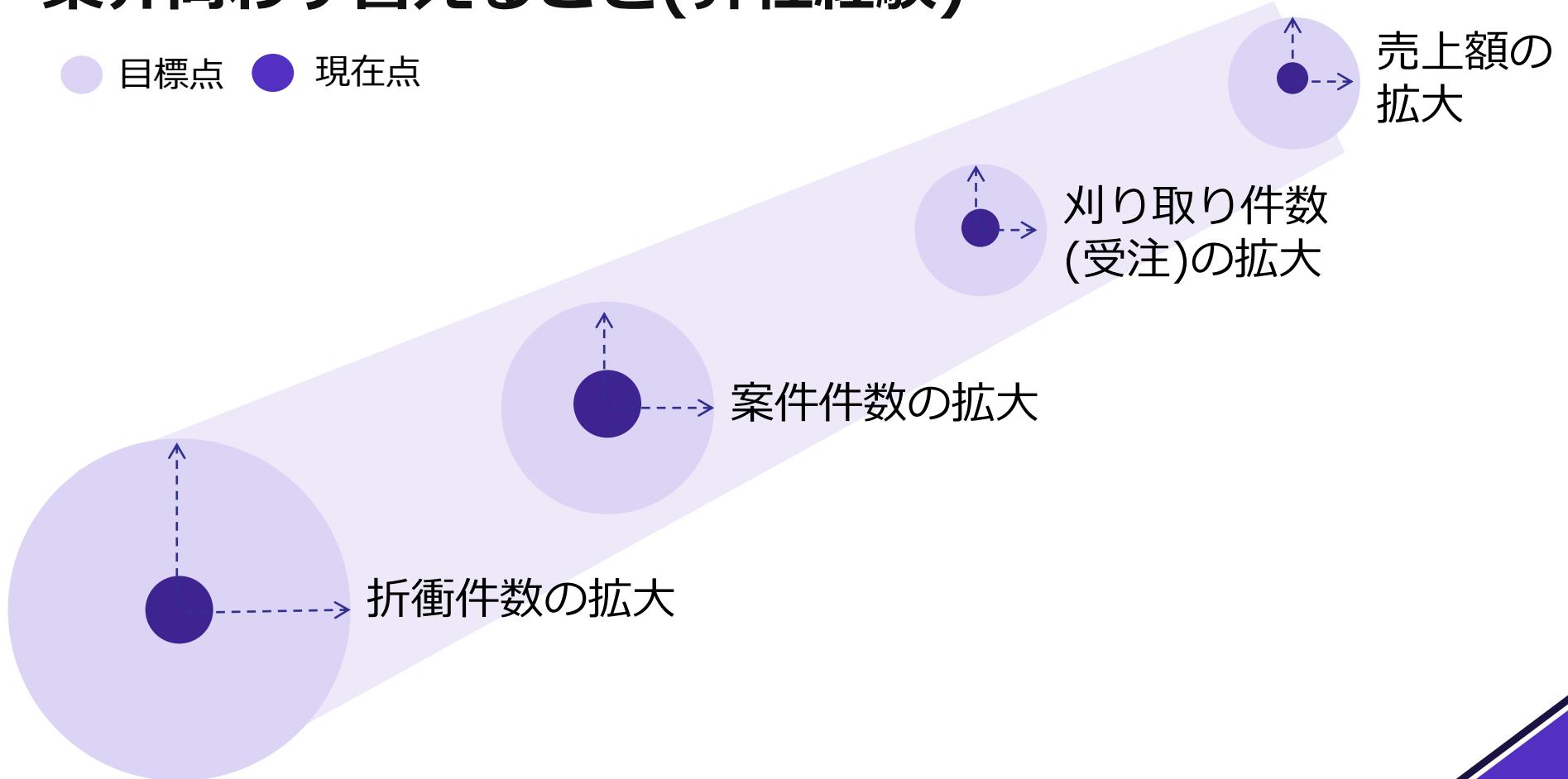
1位	収益性向上	↗
2位	人材の強化(採用・育成・多様化への対応)	↗
3位	売り上げ・シェア拡大	↘
4位	新製品・新サービス・次期新事業の開発	↘
5位	事業基盤の強化・再編、事業ポートフォリオの再構築	↘
6位	技術力・研究開発力の強化	↗
7位	働きがい・従業員満足度・エンゲージメントの向上	↗
8位	現場力の強化	↗
9位	品質向上（商品・サービス・技術）	↗
10位	高コスト体質の改善	↗

※日本能率協会 「日本企業の経営課題2019」より

## 1.-2 課題解決の構成要素

### 業界問わず言えること(弊社経験)

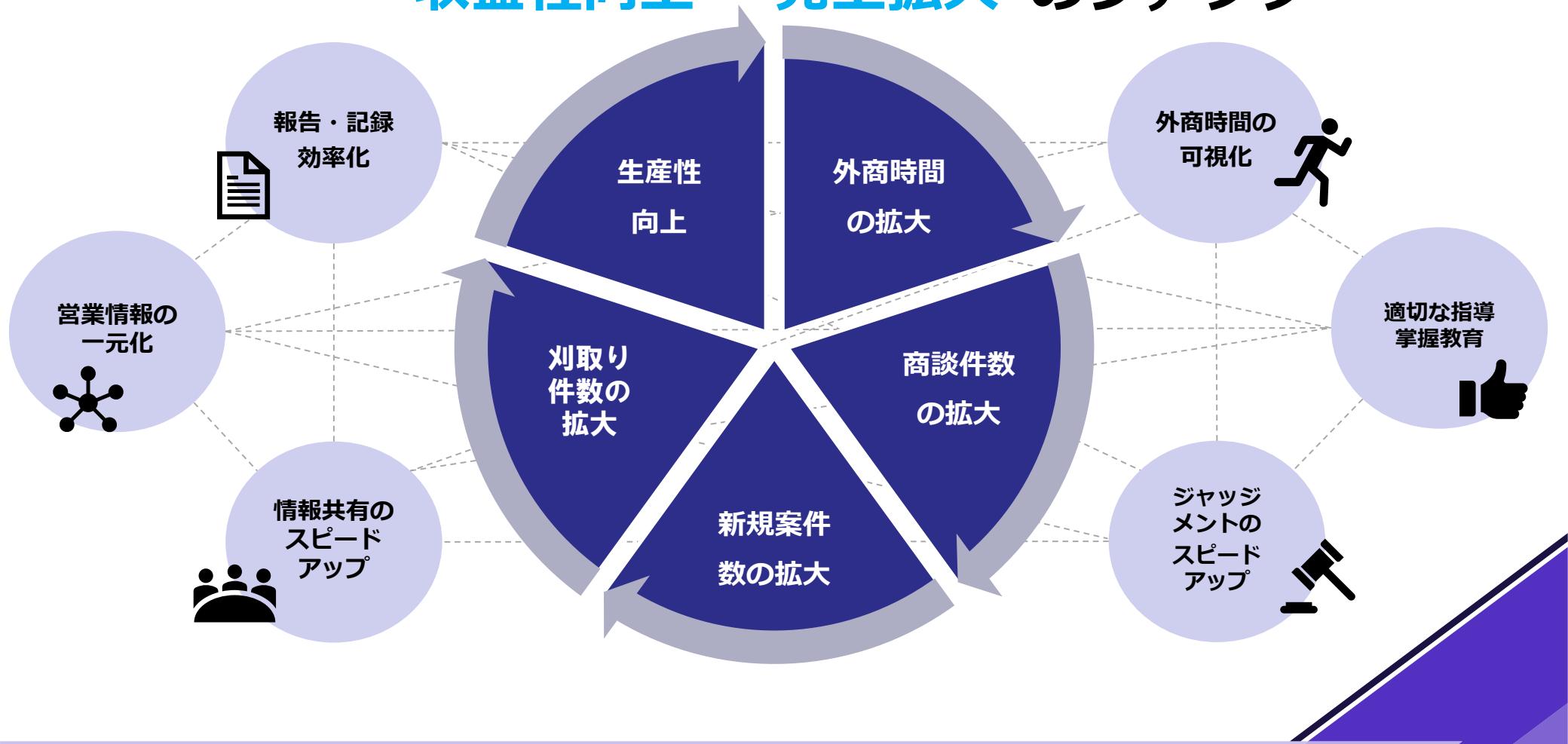
● 目標点 ● 現在点



# 1.-2 課題解決の構成要素

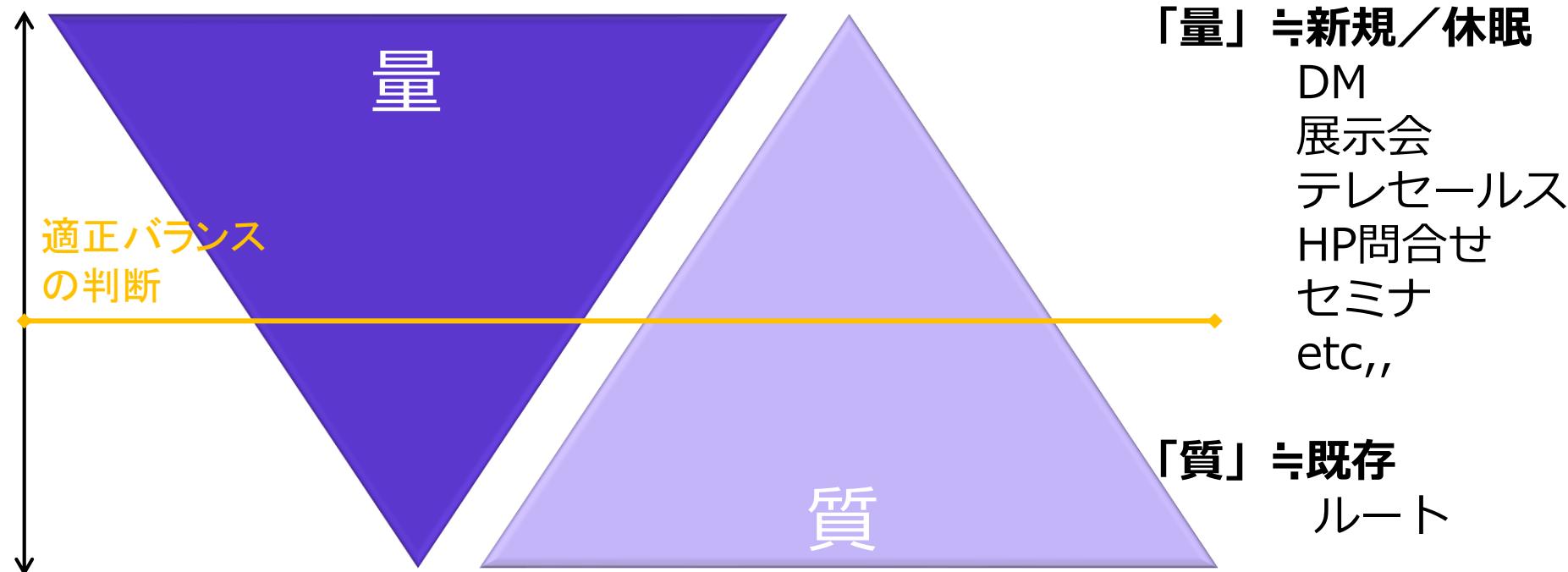
## 営業シーンにおける

### “収益性向上” “売上拡大”的ファクター



## 1.-2 課題解決の構成要素

### 「量」と「質」のアクションバランス



# 1.-2 課題解決の構成要素

## 弊社の行動件数と受注実績を例に

守破離別-訪問数



守破離別-受注額



アクションバランスを判断するには、  
顧客や自社ビジネスに関連づいた

**「定量的な情報」** が必要

あとは、時系列で動きを把握するための

**「定性的な情報」** も必要

**顧客視点型のCRMの必要性**

# 1.-3 定量・定性情報把握の限界

- Excelでこんなことしてませんか？

Excelローカル管理の限界 = 定量的・定性的情報の推移が見えにくい

10月度 案件管理表		担当者：佐藤太郎				
No	顧客(E/U)	ランク	金額	案件	訪問回数	備考
1	株式会社ケミカルス	B	300,000	データ分析ツール	2	様子確認、情報提供
2	株式会社スター	C	1,200,000	販売管理システム	1	次回現場担当者ヒアリング予定
3	株式会社タスクパワー	B	620,000	モバイルPC	2	見積提出済
5	ニチバシ株式会社	D	3,300,000	セキュリティ対策サービス	1	情シス部門に情報提供中
6	後藤製作所	A	1,000,000	営業支援システム	2	社長決裁まで進行
	:		:		:	

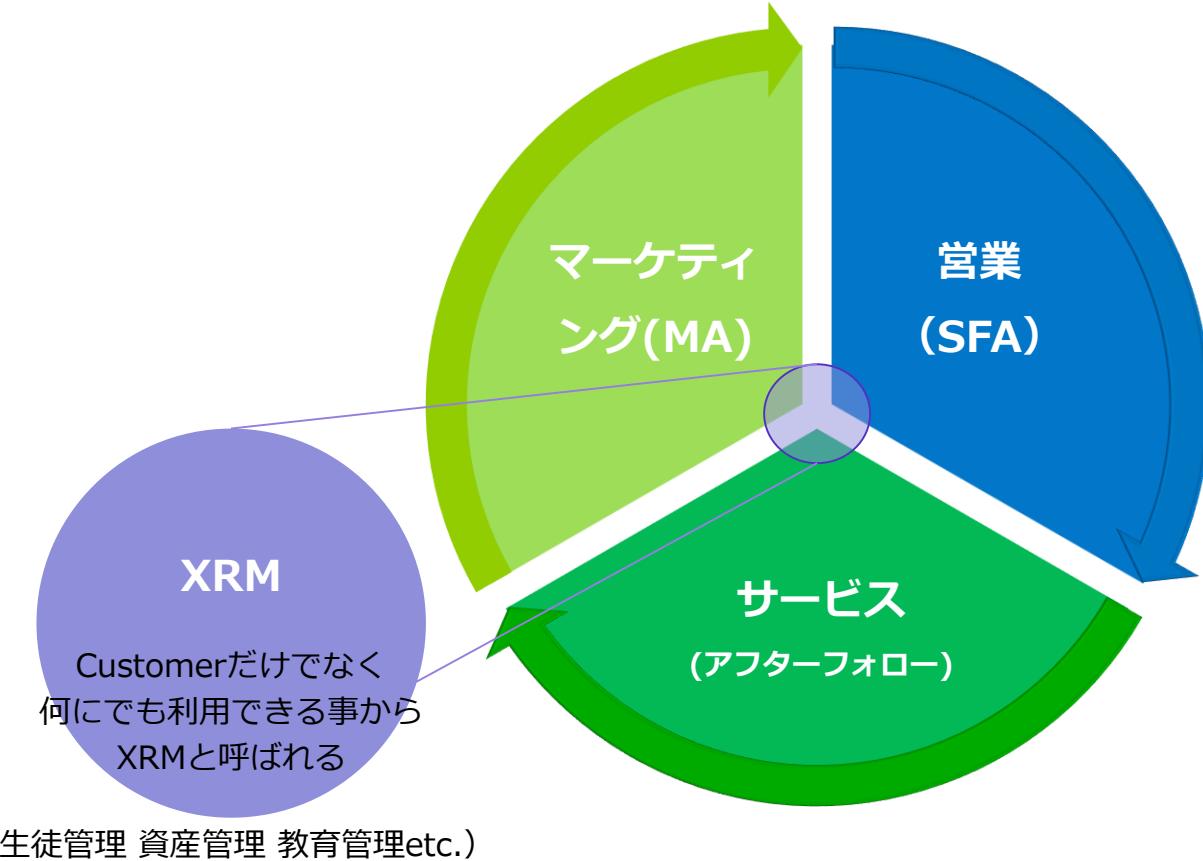
案件4がいつの間にか  
消されてる？

## 2.CRMとは Dynamics365とは

## 2.-1 CRMとは？？

### CRM 3大力テゴリ

CRMとは、Customer Relationship Managementの略で、  
「顧客関係管理」と呼ばれています



#### マーケティング

- ・リード/イベント管理
  - ・傾向分析及び指標作成
  - ・メールマーケティング
- etc.

#### 営業

- ・顧客/商談/活動の管理
  - ・営業プロセスの共有と効率化
  - ・売上増大
- etc.

#### サービス

- ・保守・メンテナンス管理
  - ・クレーム・顧客対応管理
  - ・CTI連携
- etc.

どの部分を利用するのか、また拡大するのか？を明確にすることが重要です

# 2.-2 Dynamics 365とは

## お客様のDXを支えるクラウド型統合業務アプリケーション

Microsoft Dynamics 365は、Microsoft 365/Office 365、Azureとの高い親和性を特徴とする、マイクロソフト社の業務アプリケーションです。必要なものから自社のペースに合わせて段階的に採用いただくことが可能です。ユーザが使い慣れたOfficeと融合した操作や、柔軟なカスタマイズ性は、システムの利活用・定着を強力に後押しします。

Dynamics 365  
(CRM)  
導入顧客数  
**21,800 社以上**

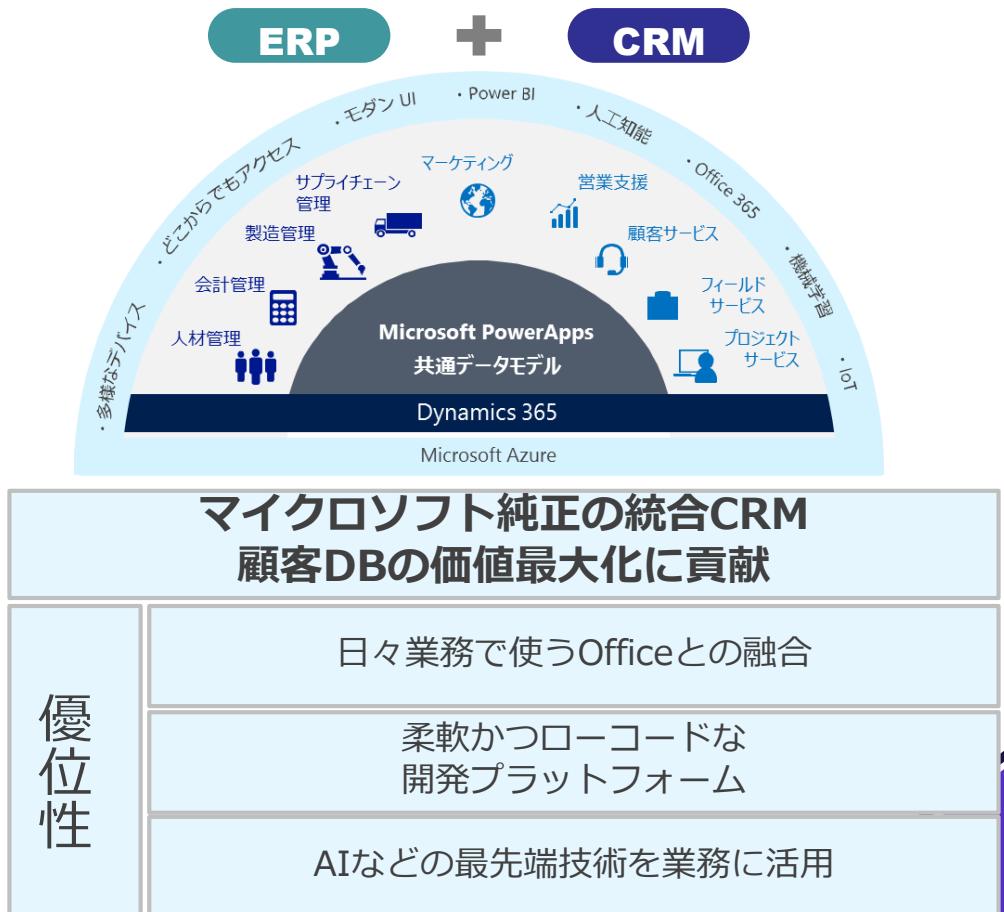
Dynamics365  
(CRM)  
利用ユーザ数  
**1,103万 以上**

Fortune 500 企業  
の **84%** が  
Microsoft  
Dynamics の顧客

Dynamics365  
(CRM)  
国内導入顧客数  
**1100 社以上**

Dynamics365  
(CRM)  
成長率  
約 **100%**

2桁成長率記録の  
四半期連続  
**44**



## 2.-2 Dynamics 365とは

■ 営業・カスタマーサポート・メンテナンスサービスなどのお客様対応業務・情報を一つのデータベースに集約する、One CRMを実現するソリューション

### マーケティング

#### マーケティング

- ・キャンペーン管理
- ・リード管理
- ・電子メール  
マーケティング
- ・マーケティング  
予算管理
- ・マーケティングリスト

### セールス

#### 営業支援 (SFA)

- ・取引先管理
- ・イベント案件管理
- ・活動管理
- ・見積り管理
- ・目標・予算管理
- ・モバイル営業

### ポストセールス

#### カスタマーサービス (コールセンター)

- ・オムニチャネル  
問合せ受付
- ・ナレッジ管理
- ・保守契約管理
- ・SLAタイマー
- ・自動ルーティング
- ・顧客の声

#### フィールド サービス

- ・作業指示書
- ・リソース管理
- ・スケジューリング
- ・モバイルアプリ
- ・資産と保証管理
- ・在庫管理

部門間の隔たりのない、一貫性のあるお客様との関係性構築・強化へ

商談化、売上増大、チャネル強化

サービス品質・顧客満足度向上

Dynamics 365 アプリケーション 開発基盤 (Power Platform)  
ワークフロー/セキュリティ/API等

Microsoft 365/Office365  
コミュニケーション (メール・Web会議・チャット等) /認証/Excel/Power BI等

## 2.-2 Dynamics365とは

### 顧客視点での情報の統合化（360°カスタマービュー）

Dynamics 365では、対応業務や複数の顧客接点情報の形態に関わらず、顧客に関するあらゆる情報を一元化。ワンストップなアクセス環境を提供して**顧客の網羅的把握**を可能にします。

#### 顧客基本情報

- ・ 氏名
- ・ 取引先企業名
- ・ 担当者、等

#### 営業案件情報

- ・ 提案製品、商談内容
- ・ 活動履歴
- ・ 活動予定
- ・ 見積り

#### サポート情報

- ・ サポート案件
- ・ クレーム
- ・ FAQ

#### キャンペーン情報

- ・ イベント参加状況
- ・ 過去DM対象



定量的  
体系的



360°カスタマビュ

定性的  
非体系的



全ての情報は顧客に紐づいて管理することが可能です。

#### 顧客接点活動履歴

- ・ E-mail (Outlookと同期)
- ・ 電話 (CTI連携可能)
- ・ 訪問 (Outlookと同期)
- ・ FAX
- ・ DM

#### 文書ファイル

- ・ 顧客プロファイル
- ・ 契約書
- ・ 送付資料

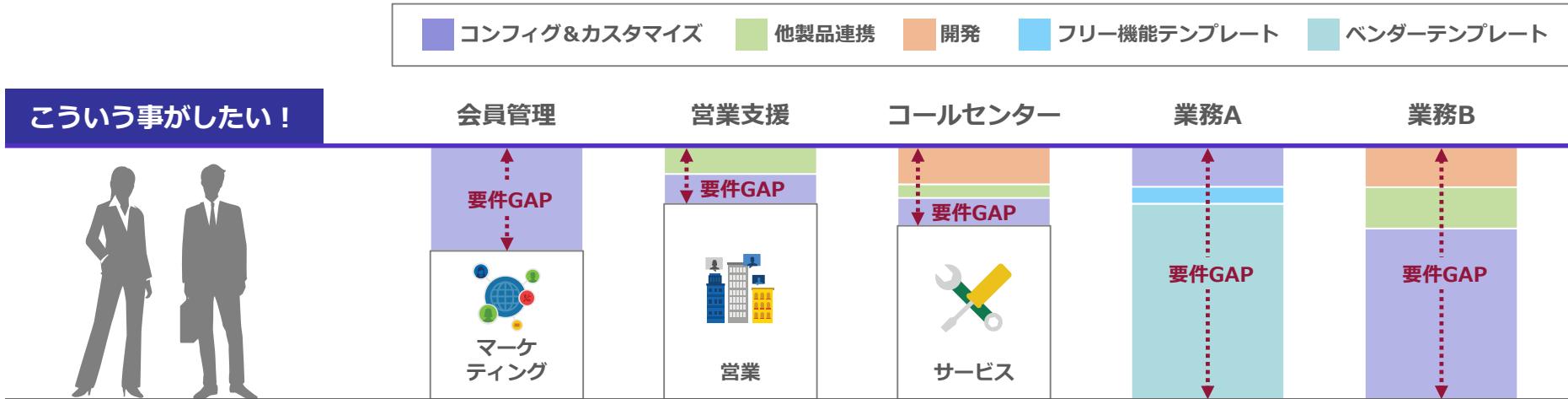
#### 追加項目

顧客情報として他に管理したい  
他の項目レコード  
※販売管理や契約管理などの  
外部連携による表示

...

## 2.-2 Dynamics365とは

### 共通部品を利用したGUIベースの構築(コンフィグ&カスタマイズ)



### Fit&Gapの考え方

#### 標準機能-設定 (コンフィグ)

Dynamics 365のUIを使用して、値の設定やデフォルト値を設定

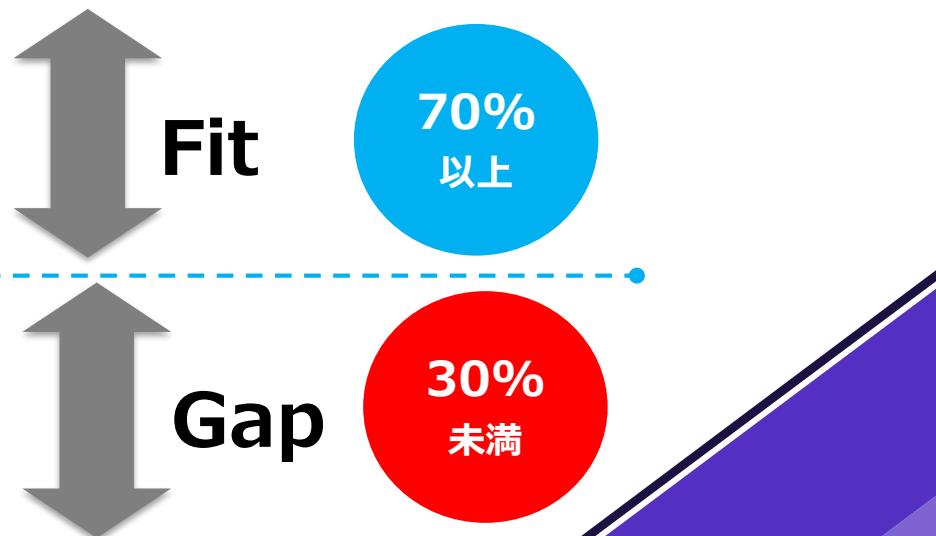
#### カスタマイズ

##### 標準カスタマイズ (Customizing)

Dynamics 365のUIを使用したノンコーディングの開発

#### 構築ベンダーあるいはフリーの業務テンプレート

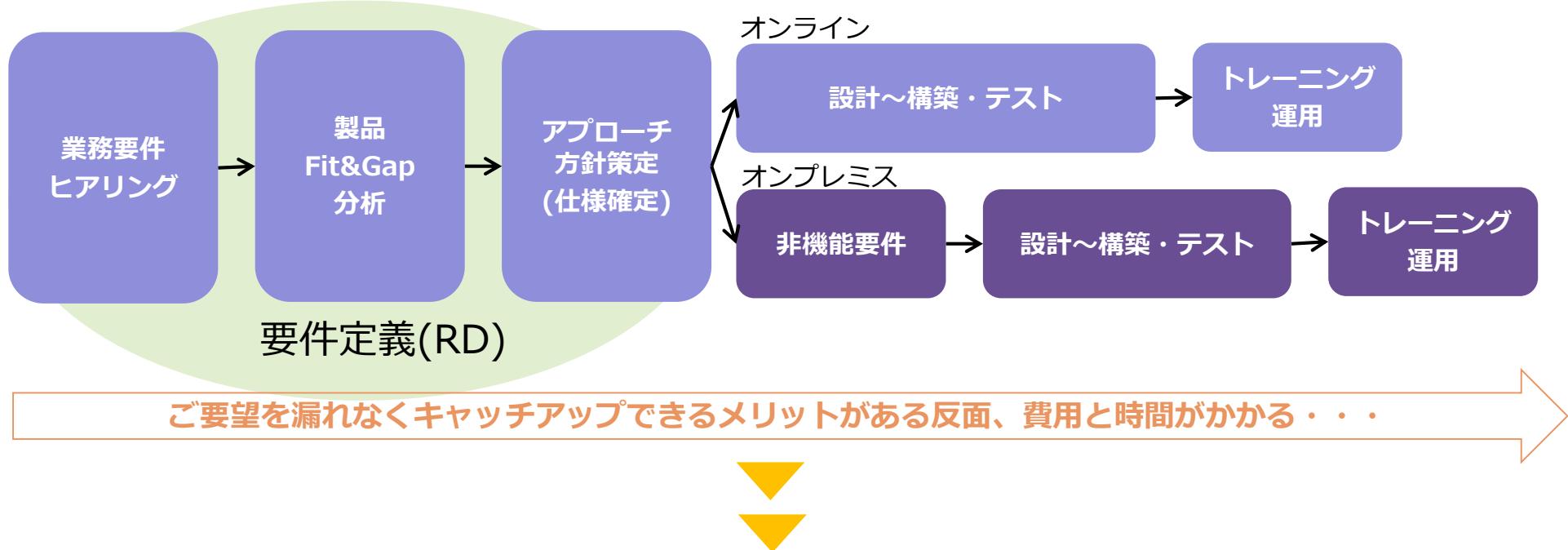
#### 拡張開発 (Extending) 、他製品連携



## 2.-3 導入の進め方

### 業務アプリケーションであるが故・・・

Dynamics365は国産のソフトウェアパッケージと異なり、「機能部品(コンポーネント)」の集合体です。つまり、お客様の業務要件をキャッチアップし、業務要件ごとにFit&Gap分析し、構築スコープを調整していくことから始まります。



営業マンは日々変化するお客様の要望に対応することから、  
システムもお客様自身で育てることができて、変化させていくことが必要

## 2.-3 導入の進め方

### 導入ポリシー



20年間、多くの企業へSFA/CRMを導入した当社の経験に基づく、CRM導入成功の**3つのポイント**です。

### 成功への導入メソッド



- パッケージ特性を考慮し、標準機能でフィットさせる。
- パッケージにフィットしない要件は、別手段での実装をご提案。
- パッケージの特徴を有効活用し、使いやすいユーザインターフェースをご提案。
- 優先度、難易度、期間、3つの軸で、パッケージにおける要件の実現性を判断。
- 実装範囲と導入ステップのロードマップをご提案。



弊社のSalesテンプレートをベースにトライアル運用頂き、本格利用に向けたご運用課題の抽出、評価のご支援をご提案致します。

## 3.Salesテンプレート ご活用

# 3.-1 Sales テンプレート

弊社200社以上の導入実績において最も多い業種である製造業様の導入実績の中から、営業現場で最も多く使われている汎用的な営業支援機能をテンプレートとしてご用意いたしました。

## 》 こんな課題・要望ありませんか？

- すぐに顧客管理システムを利用したい。
- はじめて顧客管理を導入するので、システムの業務要件を出すのが難しい。
- 同じエンドユーザ様向けの案件を複数商流でバッティングし、営業同士がタイムリーに共有できていない。
- 名刺情報、売上実績、見込情報がバラバラのシステムでお客様軸での予実管理が大変。

## 》 ご導入のメリット

- ✓ SFA／CRM利活用に必要な機能を最初から提供しており、即ご利用頂くことが可能です。
- ✓ 本テンプレートは全てDynamics365標準機能で構成しており、VerUp時の心配は無用です。
- ✓ 運用支援メニューや拡張オプションもご用意しており、「小さくはじめて大きく育てる」SFA／CRM成功パターンを実現致します。

### ● 導入の進め方(イメージ)

←1か月→



- SFA/CRMについてユーザ周知

- テナントセットアップ

- 管理者、ユーザ向けトレーニング

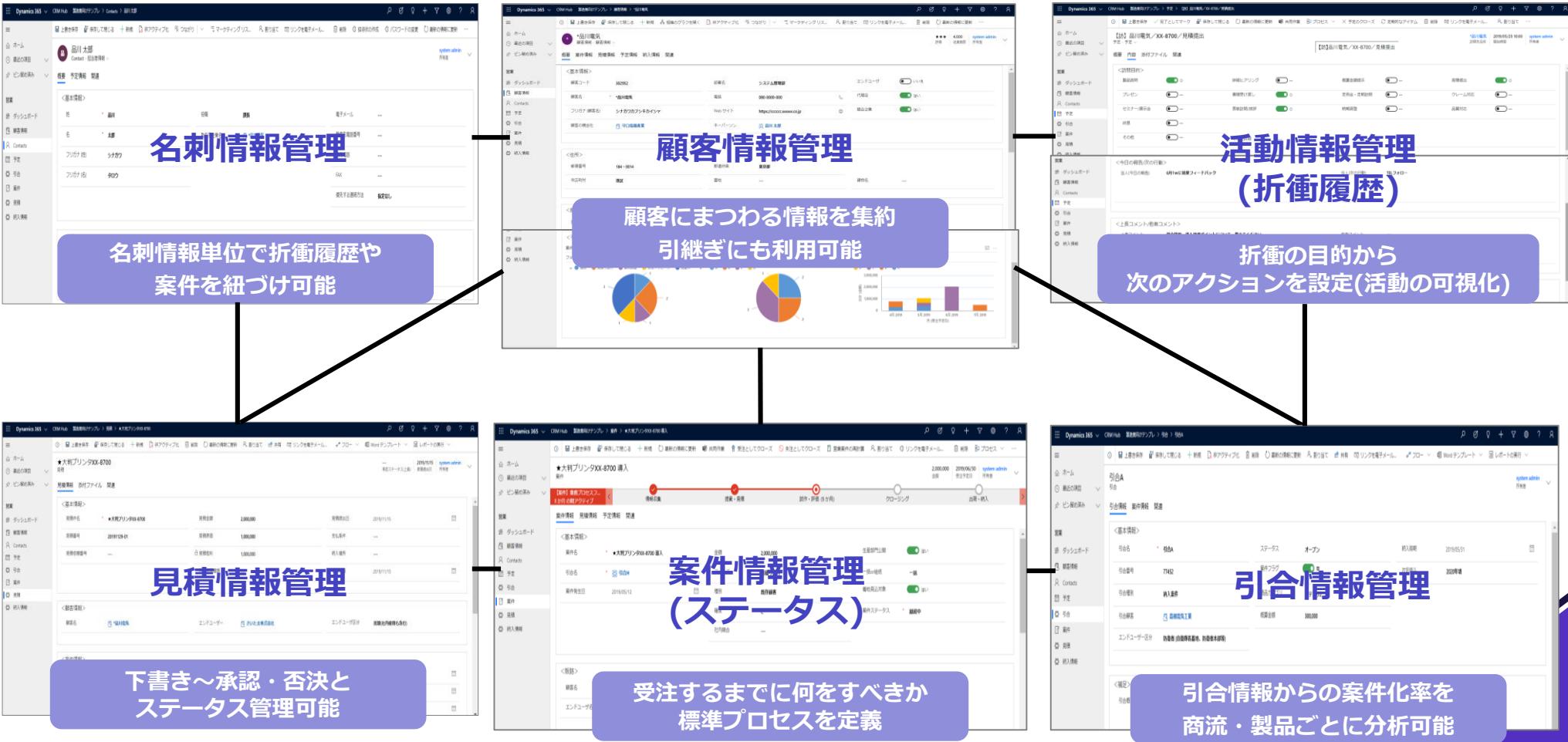
- オンサイト技術支援

- 運用データ分析

- テーマ優先順位付けおよび改善

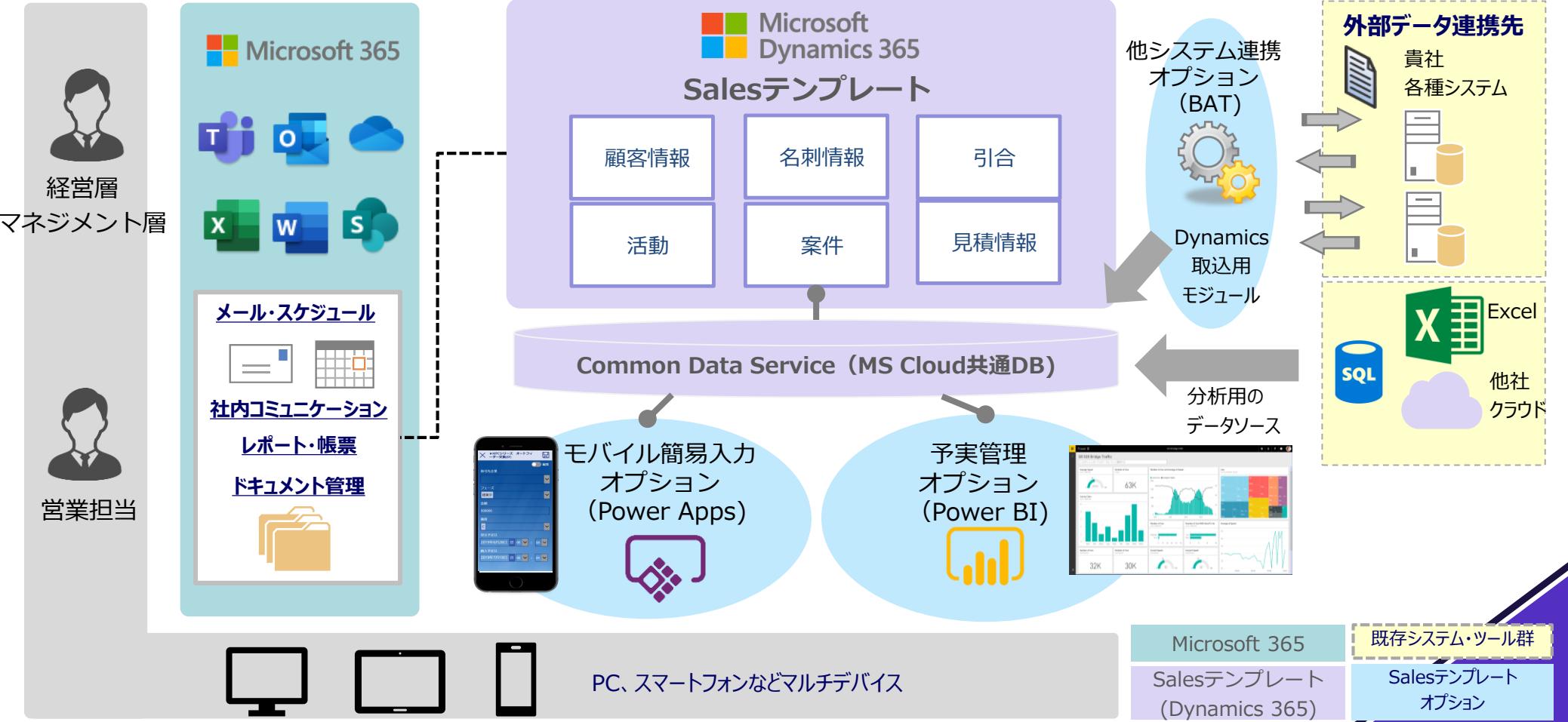
# 3.-1 Sales テンプレート

## » Salesテンプレート構成(顧客視点での情報統合化360°ビュー)



# 3.-1 Sales テンプレート

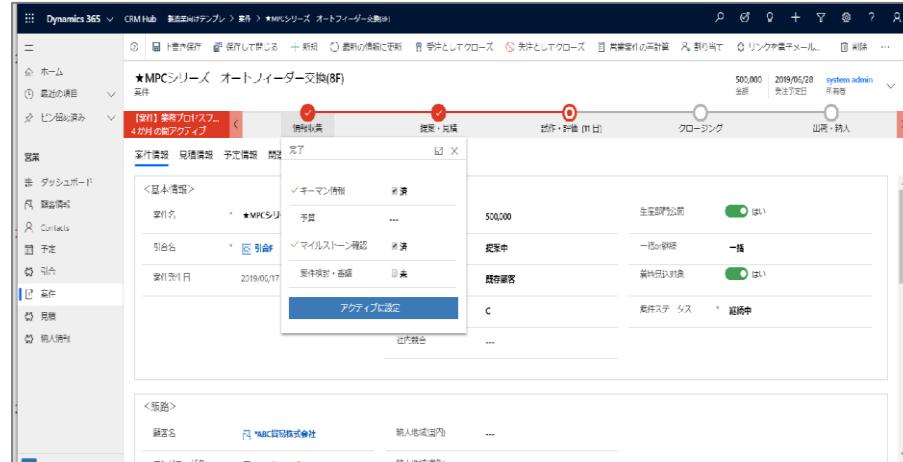
## » Salesテンプレートを軸としたソリューション全体イメージ



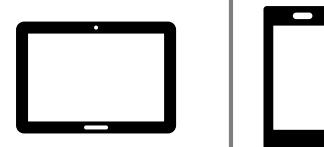
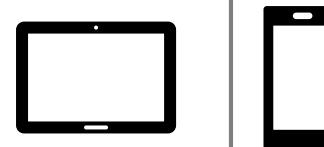
# 3.-1 Sales テンプレート -モバイル簡易入力オプション(仮)-

## PowerAppsを活用し、簡易入力インターフェースを用意

下図のように業務ごとにアプリを作成することも可能



- ✓ モバイルアプリを活用し、報告作業や物件情報の更新は外出中に済まし、情報入力の負担軽減を実現します。
- ✓ 標準アプリだけでなく、PowerAppsを利用し簡易アプリの提供も可能です。

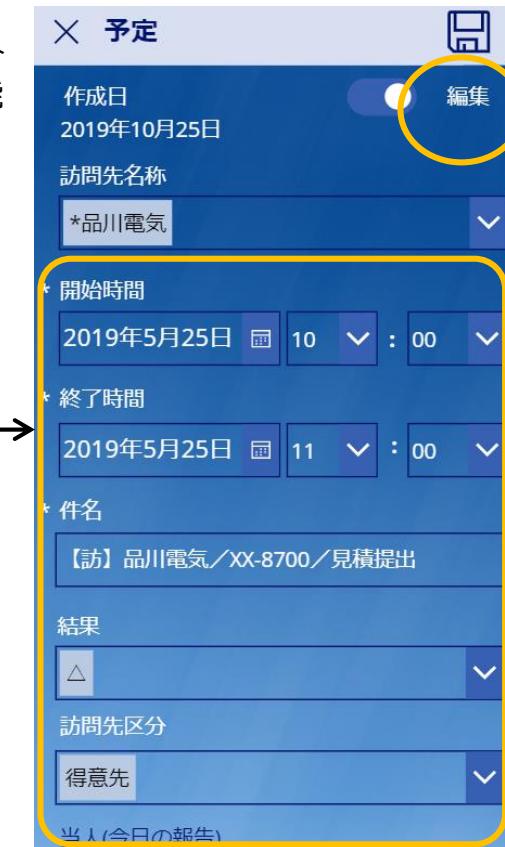


Webアプリ開発ツール  
「PowerApps」を利用し、  
独自のスマホアプリを構築。



# 3.-1 Sales テンプレート -モバイル簡易入力オプション(仮)-

## モバイル簡易入力オプション(仮)イメージ 1/2



報告内容は、  
必要最低限の情報のみにカスタマイズ可能

トップ画面

予定(報告対象)一覧

予定(報告)内容

※本オプション利用時はPowerAppsライセンスが別途必要となります。  
※価格は別途ご案内致します。

# 3.-1 Sales テンプレート -モバイル簡易入力オプション(仮)-

## モバイル簡易入力オプション(仮)イメージ 2/2



案件確度など  
表示コンテンツの件  
カスタマイズ可能

流用する場合  
のコピー機能

確度 D  
\*品川電気  
複合機XX3800 サドルフィニッシャーA

確度 C  
渋谷ホールディングス  
複合機XX2800

確度 C  
\*品川電気  
レーザープリンタYY-6700

確度 C  
\*品川電気  
レーザープリンタXX6000 ドラム

確度 A  
\*品川電気  
プロジェクトーXX-XX 2台

確度 E  
\*ABC貿易株式会社  
プリンタリプレース(4F)

確度 A  
\*品川電気

案件一覧

This screenshot shows a list of sales cases. Each entry includes the company name, product model, and status. There are two columns of buttons: '確度' (Accuracy) and 'コピー' (Copy). The second and third entries have their accuracy and copy buttons circled in yellow. A note above the list says '表示コンテンツの件' (Display content items) and 'カスタマイズ可能' (Customizable), with a note below it saying '流用する場合のコピー機能' (Copy function when reusing).

複合機XX3800 サドルフィニッシャーA

編集

取引先企業  
\*ABC貿易株式会社

フェーズ  
提案中

金額  
400000

確度  
D

受注予定日  
2019年5月22日 00:00

納入予定日  
2019年6月28日 00:00

案件内容

This screenshot shows the detailed view of a specific sales case. It includes fields for the customer company, phase (Proposal), amount (400000), accuracy (D), and scheduled dates for delivery and receipt. A '編集' (Edit) button is also visible at the top right. A note on the right side states: '案件の属性情報は、必要最低限の情報のみにカスタマイズ可能' (Only essential information for case attributes can be customized).

トップ画面

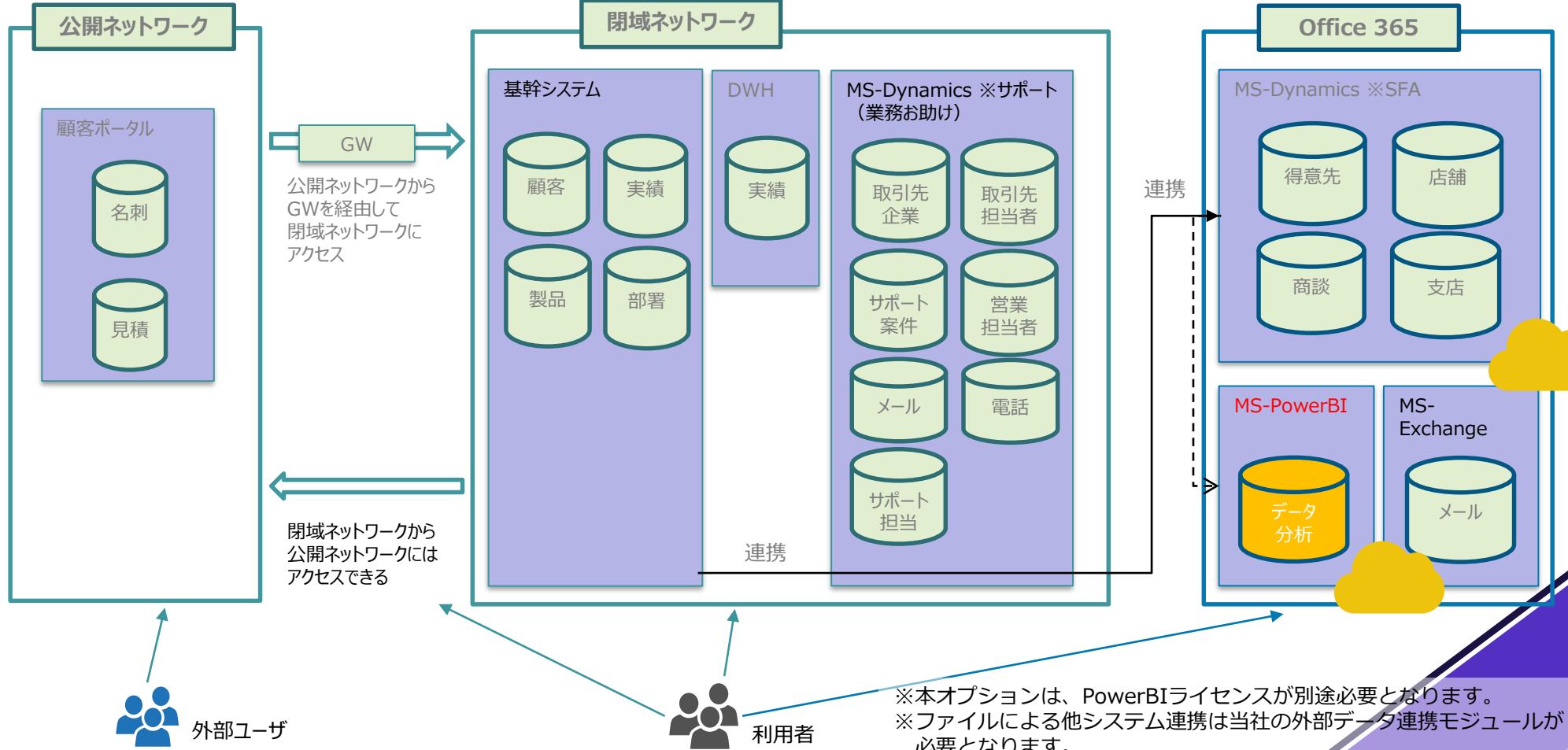
※本オプション利用時はPowerAppsライセンスが別途必要となります。  
※価格は別途ご案内致します。

# 3.-1 Salesテンプレート -予実管理オプション-

## 多要素のデータ分析可能な予実管理機能(レポーティング機能)

予実管理機能はPowerBIをアドオンし高度な分析レポートのご提供が可能です。  
(以下他社事例)

→ D365外部連携モジュール(CEC)  
----> クラウド内URL連携(MS)

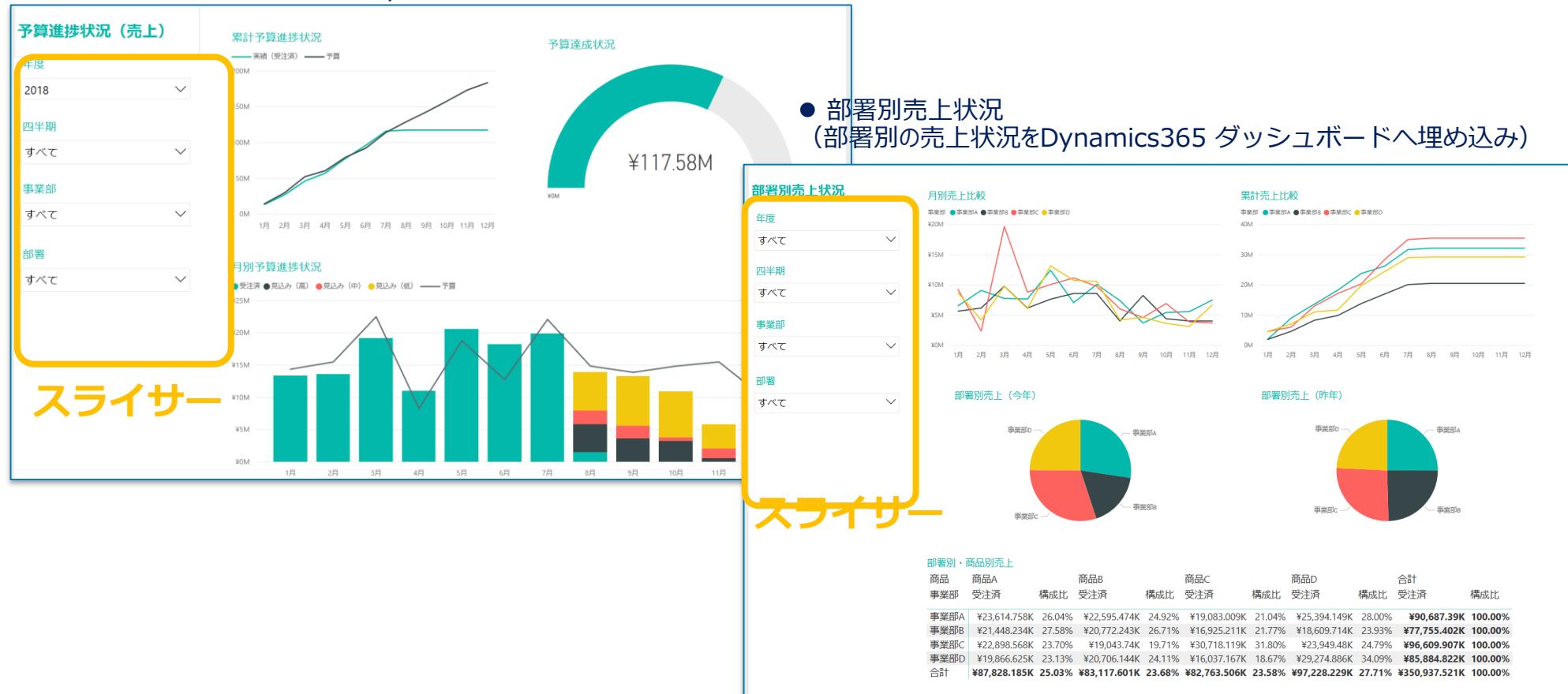


# 3.-1 Salesテンプレート -予実管理オプション-

## 多要素のデータ分析可能な予実管理機能(レポーティング機能)

多要素のデータ分析を実施する場合、PowerBIをアドオンし高度な分析レポートのご提供が可能です。  
(以下オプションイメージ)

- 予算進捗管理  
(予算に対する実績の進捗をDynamics365 ダッシュボードへ埋め込み)



# 3.-1 Salesテンプレート -他システム連携オプション(BAT)-

## 基幹システムとのファイルデータ連携をする場合(オプション)

- 他システムで蓄積されたデータをDynamics365へインポート、Dynamics 365 から他システム向けたデータのエクスポートが可能です。



(※)外部情報データ連携モジュールを動作させるサーバが別途必要です。

<動作要件>

OS : Windows Server 2008、Windows Server 2008 R2、  
Windows Server 2012、Windows Server 2012 R2、  
Windows 7、8、8.1,10  
Framework : .NET Framework 4.5.2

転送プロトコル : HTTPあるいはHTTPS

CPU/メモリ他 : Core i5以上(Core i7推奨)、メモリ4GB以上

項目	内容
インポート 基本モジュール	Dynamics365へインポートを実施するための 基本となるモジュール
エクスポート 基本モジュール	Dynamics365からエクスポートを実施するための 基本となるモジュール
インターフェース ファイル	他システムから出力するCSVファイル単位 (項目定義が必要)

## 4. Dynamics365 導入支援プラン

# 4.-1 構築プラン

## Salesテンプレート初期／ライセンス費用

構築プラン	ご提供価格	概要	メリット
Sales テンプレート	初期設定 : ¥100,000.. 月額利用料 : ¥1,500/ID 導入支援メニューは以下	○弊社200社以上の導入実績の中から、営業支援を主軸とした顧客情報管理(CRM)領域での汎用的な要件を収集し、テンプレート化。  ○はじめて顧客管理を導入する、システムの業務要件を出すのが難しい、スマートスタートしたいお客様にオススメ致します。  ○導入期間：約1～2週間	すぐにご運用頂くことが可能です。

## Salesテンプレート導入支援費用

カテゴリ	サービス	ご提供価格	概要	メリット
Sales テンプレート オプション	オンサイト SI支援	¥100,000～/ 回	○Salesテンプレート初期管理項目からお客様個別の管理項目に追加・修正する技術支援メニュー ○オンサイト3時間/回	お客様にもパッケージ修正するノウハウ蓄積に寄与致します。
	トレーニング	管理者向け ¥100,000/回 ユーザ向け ¥200,000/回	○管理者様向けはユーザ追加、権限付与、画面カスタマイズ、データインポートを一通りレクチャー致します。(～3名迄) ○ユーザ様向けは、Salesテンプレートマニュアルに沿って操作をレクチャー致します。(～20名迄)	"

## 4.-2 運用支援プラン

### お客様のご要望に応じた運用支援プランをご用意

カテゴリ	サービス	ご提供価格	概要	メリット
共通	運用支援	¥1,000,000～	<ul style="list-style-type: none"><li>○運用開始後のお困りごとや業務改善のポイントを洗い出し、Dynamics 365 のシステム改善を実施致します。</li><li>○2か月間（オンサイト打合せ4回、修正改善作業込み）</li></ul>	ユーザからのご要望に対応する時間が確保できないお客様にお勧め致します。
	運用点検	個別見積もり	<ul style="list-style-type: none"><li>○運用開始後、3か月・6か月を目安に入力状況、入力内容の傾向、運用是正ポイントをフィードバック致します。</li><li>○システムで対応できる課題については解決案をご提示致します。</li></ul>	運用モチベーション維持に貢献致します。
	インシデント サービス (チケットプラン)	¥300,000～	<ul style="list-style-type: none"><li>○ご運用上のご質問や問題の切り分け、修正・改善対応をご購入チケットの範囲内でリモート対応致します。</li><li>○本サポートは、SFA領域のみ適用可能です。</li></ul>	必要な時に必要なボリュームを消費致します。

## 5. 御見積り例

# 5.-1 御見積り例1

PoCプラン



## ■ Salesテンプレート導入

No.	カテゴリ	項目	単価	数量	小計
1	—	Sales テンプレート初期設定	¥100,000	1	¥100,000
2	オプション	Salesテンプレートトレーニング(ユーザ)	¥200,000	1	¥200,000
3	オプション	オンサイトSE支援 3h×2回 ※お問合せ対応5h付き	¥200,000	1	¥200,000
合計(税別)					¥500,000.-

## ■ 月額ランニング費用

No.	カテゴリ	項目	単価	数量	小計
1	ライセンス	Microsoft Dynamics 365 Sales Enterprise	¥10,330	10	¥103,300
2	テンプレート	Sales テンプレート 月額ユーザライセンス	¥1,500	10	¥15,000
月額計(税別)					¥118,300.-

\* 導入準備として、要件／目的・KPIを事前に検討する作業として、オンライン打合せ(3h×2回)に含んでおります。

\* お客様の業務に合わせたフィールド設定、ビュー(一覧)、グラフ、ダッシュボード等のコンポーネント設定作業はオンラインSE支援の範囲内で対応致します。

ただし、標準コンポーネントを利用した設定作業に限定いたします。

\* 基幹システムとのデータ連携およびデータインポート作業は御見積に含んでおりません。  
データ連携が必要な場合、要件詳細(Fitting時)を伺い、別途正式見積とさせて頂きます。

## 5.-2 御見積り例2

ユーザ数30名の先行導入例。  
導入後の運用フォローを重視されたお客様です。

### Salesテンプレート導入

No.	カテゴリ	項目	単価	数量	小計
1	—	Sales テンプレート初期設定	¥100,000	1	¥100,000
2	オプション	トレーニング(管理者)	¥100,000	1	¥100,000
3	オプション	トレーニング(ユーザ)	¥200,000	1	¥200,000
4	オプション	オンサイトSE支援 3h×4回 →ご要望キャッチアップ	¥800,000	1	¥800,000
5	オプション	運用支援 →運用後改善キャッチアップ	¥1,400,000	1	¥1,400,000
6	共通	年間リモート保守サービス(チケットプラン10)	¥300,000	1	¥300,000
<b>合計(税別)</b>					<b>¥2,900,000.-</b>

### 月額ランニング費用

No.	カテゴリ	項目	単価	数量	小計
1	ライセンス	Microsoft Dynamics 365 Sales Enterprise	¥10,330	30	¥309,900
2	テンプレート	Sales テンプレート 月額ユーザライセンス	¥1,500	30	¥45,000
<b>月額計(税別)</b>					<b>¥354,900.-</b>

\* 導入準備として、要件／目的・KPIを事前に検討する作業として、オンサイト打合せ(3h×4回)に含んでおります。

\* お客様の業務に合わせたフィールド設定、ビュー(一覧)、グラフ、ダッシュボード等のコンポーネント設定作業は運用支援の中で対応致します。  
ただし、標準コンポーネントを利用した設定作業に限定いたします。

\* 基幹システムとのデータ連携は御見積りに含んでおりません。

データ連携が必要な場合、要件詳細(Fitting時)を伺い、別途正式見積とさせて頂きます。

なお、基幹システム連携（インポートのみ）に必要な外部情報データ連携オプションは以下の通りです。

- ・外部情報データ連携 基本モジュール×1 (単価:600,000円)
- ・外部情報データ連携 拡張ファイル×ファイル数 (単価:400,000円)
- ・個別カスタマイズ費用 \*外部情報データ連携モジュールを稼働させるサーバが別途必要となります。



[ お問い合わせ先 ]  
株式会社シーイーシー  
サービスインテグレーションビジネスグループ 営業部  
[marketing@cec-ltd.co.jp](mailto:marketing@cec-ltd.co.jp)  
[東京] TEL : 03-5789-2572  
[大阪] TEL : 06-6396-3456