



## ユーザー部門で柔軟にカスタマイズできる 営業支援システムを Dynamics 365 で実現

地域の市場動向やめまぐるしく変わる営業戦略へと柔軟に対応できるシステム。

その初期構築と技術サポートを JBS が支援。



(右より) パーソルキャリア株式会社 メディア事業本部 転職メディア事業部 メディアBITA部 転職メディアBITAグループ 田中 進氏、転職メディア事業部 営業企画部 丸山 雄大氏、プラットフォーム事業本部 法人企画統括部 法人企画部 マーケティンググループ 西野 佳子氏



### パーソルキャリア株式会社

代表者：代表取締役社長 峯尾 太郎  
本社所在地：東京都千代田区丸の内 2-4-1  
丸の内ビルディング 27F

設立：1989年6月15日  
資本金：1,127百万円  
従業員数：5,704名

(単体、有期社員含む 2019年8月時点)  
事業概要：転職求人メディアの運営、人材紹介サービス、新卒採用支援、教育研修サービス、組織・人事コンサルティングサービスなど

業界最大級の利用者数を誇る転職サービス「doda（デュダ）」。同サービスの転職メディア事業部では、法人営業支援システムを Microsoft Dynamics 365 上に展開。地域の市場動向や四半期ごとに見直す営業戦略に柔軟に対応できる硬直化しないシステム環境を実現しています。

### 【システム概要】

#### Dynamics 365 上に法人営業担当者を支援するシステムを実装

- 今回、JBS が構築をサポートしたシステムについて教えてください。

パーソルキャリアでは転職サービス「doda」やハイクラス人材のキャリア戦略プラットフォーム「iX」をはじめとした、さまざまな人材サービスを展開しています。今回、全国の5拠点で求人情報サービス「doda」の法人営業担当者が使用する営業支援システムを Dynamics 365 上に実装し、その初期構築とシステム稼働後のサポートを JBS へ依頼しています。

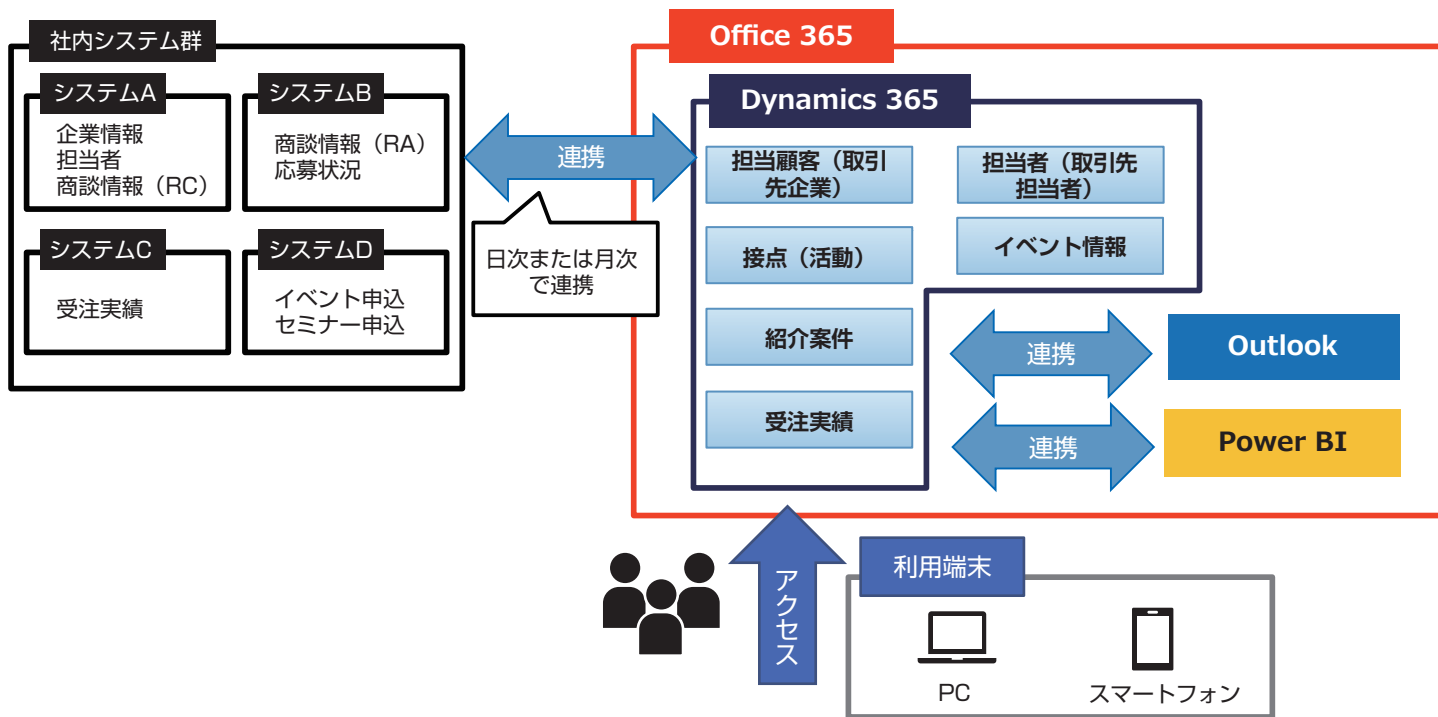
営業支援システムは、Microsoft Outlook (以下、Outlook) や Microsoft Power BI (以下、Power BI) とシームレスに連携しながら、営業プロセスに合わせたデータの管理や分析ができるよう、次のような機能を実装 (予定含む) しています。

- |                |                      |
|----------------|----------------------|
| ●顧客ランク管理       | ●タスク・予定表の Outlook 連携 |
| ●求人情報ステータス管理   | ●ターゲット自動選定機能         |
| ●実績管理          | ●業績自動集計機能            |
| ●イベント管理        | ●ダッシュボード機能           |
| ●活動管理          | ●Power BI 連携機能       |
| ●他システム連携       | ●スマートフォンアプリ          |
| ●営業報告メール自動作成機能 | ●1か月末商談顧客一覧表示機能      |

- Outlook や Power BI とは、どのような連携をしているのでしょうか。

Outlook に関しては、各担当のスケジュールやタスクと連携する機能を実装しています。たとえば、顧客とのアポイントメントをスケジュールに登録する際、Dynamics 365 上の顧客データベースとリンクを設定すれば、案件として自動で登録され、また営業活動情報を Outlook のタスクとして設定できるようにしています。

Power BI は営業支援システムに保存されているデータを集計・分析するためのツールとして利用しています。あらかじめ用意している約 100 種類のレポートなどを活用して、営業担当者がお客様へ提案をしたり、マネジメント担当者が売上予測や活動管理、パフォーマンス管理などができるようにしています。



Dynamics 365上に構築している営業支援システムの概要

● システムの運用管理体制について教えてください。

システムインフラに関する保守・運用に関しては、社内に専任の担当者がおりクラウドなので私たちが直接触る場面はほとんどありません。

機能のカスタマイズや初期構築に関しては JBS におりましたが、ちょっとしたデータ項目や画面の変更は各拠点で対応してもらうこともあります。システム全体に影響するようなカスタマイズについては、本社の営業企画部門の担当者が対応しています。さらに、大規模でプログラミングが必要な機能の改修や追加は、IT 担当者が JBS に作業を依頼したり、サポートしてもらったりしながら対応しています。

【導入背景】

四半期ごとに見直す営業戦略に柔軟かつ迅速に対応できるシステムをめざす

● エンドユーザーにカスタマイズを任せてしまうと統制がとれなくなっていませんか。また、エンドユーザーにはカスタマイズのトレーニングなどを実施しているのでしょうか。

転職市場は地域によって大きく特性が異なる部分があり、市場環境もドラスティックに変化します。そのため、営業戦略も四半期ごとに見直しを図っており、営業支援システムにも柔軟かつタイムリーな対応が求められますので、現場に任せるべきところは任せるという方針で営業支援システムを運営しています。

管理という視点で見れば、これまでのシステムと同様、IT 担当者がすべてのカスタマイズに直接関わるのが良いのかもしれませんが、シス

テムの機能と営業戦略の乖離が広がれば、“使われない” 硬直化したシステムになってしまうので、IT 部門がボトルネックとならないよう、柔軟かつ迅速にカスタマイズできるシステムを導入することは、今回、営業支援システムを刷新する上で重要なテーマでもありました。

一方、エンドユーザーには特別なカスタマイズのトレーニングなどは行っておりません。そのため、拠点によってカスタマイズができる場所とできない場所に差が出てしまっていたのですが、慣れてくるとそれぞれが使いやすいように積極的にカスタマイズするようになっていきました。もちろん、本社側もできるだけ各拠点をサポートするようにしています。

● 「柔軟かつ迅速にカスタマイズできるシステムを導入すること」が重要なテーマだったということですが、あらためて今回システムを刷新したのを教えてください。

これまで、10 年以上前にスクラッチで開発した顧客管理システムを中心に、活動情報などシステムに反映されていない機能、顧客のステータスなど活動管理などは Microsoft Excel (以下、Excel) などで補完しながら営業活動を行っていました。

そのため、データの管理がバラバラで、データがどこにあるのかわからないという状況も発生していました。また、リアルタイムでデータが更新されず、締め処理をしないと正確な売上がわからない、予算の管理ができないという状況も発生していました。

それでも、各営業担当者の努力によって一定レベルの業績を上げることはできました。しかし、事業規模の拡大や人材不足などを背景に業務プロセスやマネジメントの標準化・効率化、経験の少ない担当者の能力向上や即

戦力化を実現することが課題の一つだったんです。そのためには、旧来のようなデータ管理の仕方では難しく、営業プロセスとデータを連動して管理できる SFA のような仕組みの導入が必要だと考えました。

また、業務プロセスやマネジメント手法を硬直化させることなく、地域ごとの市場環境や営業戦略に合わせて柔軟に対応できるよう、機能をカスタマイズできるシステムであることが重要でした。

## 【 選定理由 】

### 利用者に操作感を比較してもらい、Dynamics 365 の採用を決定

● 営業支援システムのアプリケーションインフラとして、Dynamics 365 を採用した理由を教えてください。

今回の営業支援システムの構築にあたって機能面では、営業プロセスとデータを連携して管理できる SFA としての機能を実現すること。そして、できるだけプログラミングなどをせずに、柔軟かつ迅速に機能をカスタマイズできるシステムであることをめざし、導入検討を進めました。加えて実際の選定にあたっては、クラウドサービスであること、サポート体制が整っていること、さらには、導入実績などを考慮して選定をしました。

最終的には 2 つのシステムに候補を絞り、それぞれ実際のサンプル画面を作ってもらいました。実際の利用者に操作感を確認してもらった上で、Dynamics 365 の採用を決めました、具体的な選定のポイントは次の通りです。

- ・ (Dynamics 365 の) 基本機能によるカスタマイズが容易で、ほとんどの機能をノンコーディングによる機能の実装および変更が可能。
- ・ Office 365 製品は社内における利用実績があり、当社のセキュリティポリシーをクリアしていた (追加の確認作業なども不要)。
- ・ Office 365 製品に関して包括的な契約を結んでいるので、コスト面でも利用しやすい。
- ・ 既存利用の Office 製品との親和性が高く、とりわけ Excel とのデータのやり取りが容易。
- ・ 使い勝手が良く、より少ない手数で操作できる (実際に操作した利用者からの多数決による支持)。
- ・ 日本マイクロソフトおよび JBS のサポート体制が整っている (JBS における Dynamics 365 の実績が豊富)。

● なぜ、JBS へ支援を依頼したのでしょうか。

JBS は通り一辺倒な内容ではなく、経験に基づいた本案件に最適な提案をしてくださいました。そして、Dynamics 365 やマイクロソフト製品の導入実績が豊富なため、安心して導入の支援を任せられることができると判断しました。

● 導入時に苦労したことなどはありましたか。

まず、慣れ親しんだ管理方法やシステムの利用方法が変わる場合、特に実績や経験がある社員であればあるほど拒否反応が大きくなる可能性は想像していました。そこで、システムを企画する段階から現場の担当者にも参



パーソルキャリア株式会社  
メディア事業本部  
転職メディア事業部  
メディア BITA 部  
転職メディア BITA グループ  
田中 進氏



パーソルキャリア株式会社  
プラットフォーム事業本部  
法人企画統括部  
法人企画部  
マーケティンググループ  
西野 佳子氏



パーソルキャリア株式会社  
転職メディア事業部  
営業企画部  
丸山 雄大氏

加してもらい、新しい営業支援システムの導入メリットを知ってもらうと共に、現場の意見を取り入れる体制づくりをしました。先ほどお話をしましたとおり、採用するシステムの最終決定にも参加してもらっています。

また、いくらシステムの機能が整っていても、情報が入力されなければ意味がありません。導入前だけでなく、導入後も新システムを活用することで自身の業務が効率的になることを訴求すると同時に、システムを利用して実績を上げた担当者を表彰するなどの対応も実施しました。

## 【 成果 】

### アジャイル的なアプローチで柔軟かつ迅速にカスタマイズできる体制を実現

● 営業支援システムの導入効果について教えてください。

これまではバラバラに管理されていた営業活動に必要なデータへと、商談過程に合わせてシームレスにアクセスできるようになったのが大きな成果ですね。また、スケジュールやタスクとも連動しているので、これまでよりも効率的かつ確実に業務を進められるようになり、働き方改革という面での成果にもつながると考えています。

マネジメント側も、案件のリアルタイムの進行状況を把握できるようになり、適切なタイミングでアドバイスやフォローができるようになりました。実際、これまでの営業会議では各営業担当者の案件の進行状況を報告・確認するのに多くの時間が取られていたのですが、その

作業がほぼ不要となり、より戦略的な議論へと多くの時間を割けるようになりました。

そして、営業企画担当としては、各地域の事情や四半期ごとに見直す営業戦略に合わせた機能を、アジャイル的なアプローチで柔軟かつ迅速にカスタマイズできる体制が整ったことが大きな成果だと捉えています。現段階ではまだ充分とは言えないかもしれませんが、このような体制を継続・発展させていけば、システムの硬直化やサポート部門の対応が業務のボトルネックとなくなると期待しています。

## 【 JBSへの評価 】

### 高い機能理解力と迅速な対応を評価

#### ● JBSの対応に関する評価や要望があればお聞かせください。

JBSはDynamics 365やOffice関連製品に詳しいだけでなく、業務理解も早く、豊富な導入経験をベースとし弊社が利用する場合のDynamics 365の最適な活用方法や機能案を提案してくれるので、とてもスムーズに機能を実装することができました。また、対応も迅速で、実装する機能や仕様が変わっても柔軟に対応してもらえました。導入後のサポートもタイムチャージ制なので、必要なときに必要な分の専門家によるサポートを受けられるのも助かっています。今後は、Dynamics 365だけでなく、その他のマイクロソフト製品も含め、より充実したサポートや新たな活用方法の提案に期待しています。

#### ● 今後の展開予定があれば教えてください。

Dynamics 365はデータを連携させるのが容易なので、営業活動を直接的に支援する機能を追加・充実させるだけでなく、制作部門との情報共有・進行管理をひもづけることで、顧客の要望を適切に把握できるような環境を整備できればと考えています

## 【 JBS 担当者のコメント 】



JBS 福井 理  
営業統括本部 第一営業本部 営業2部

Dynamics 365 導入後も、改修やサポートのご相談を継続していただいております。めまぐるしく環境が変化していくなかで、導入後もお客様のビジネスに貢献できていることを大変うれしく感じております。



JBS 平林 正次  
ビジネスソリューション本部  
ゼネラルビジネス3部  
テクニカルマネージャー

システム上で実現したい内容をお客様から具体的に提示していただき、スムーズに実装することができました。その分システムが使いやすいようにUIや動線を工夫することに時間をかけたのですが、エンドユーザー様のシステム利用率がほぼ100%だとお聞きし、とてもうれしく思っております。



JBS 布施 光  
ビジネスソリューション本部  
クロスファンクション部  
アシスタントマネージャー

常に化する業界であるため、現場の進化に追従できるシステムにすることを意識しました。現場からの要望をシステム観点でまとめていただけたため、具体的に改修のイメージができました。カスタマイズのしやすさなどのDynamics 365の特徴が、お客様の要件に非常にマッチしていると思います。

- 本事例に記載されている、会社名、製品名、ロゴ等は、各社の登録商標または商標です。
- 製品の仕様は予告なく変更することがあります。あらかじめご了承ください。
- 本事例に記載されている情報は取材時（2019年12月）におけるものであり、閲覧される時点で変更されている可能性があります。予めご了承下さい。



お問い合わせ先

日本ビジネスシステムズ株式会社

〒105-6316 東京都港区虎ノ門1-23-1 虎ノ門ヒルズ森タワー16F  
Tel: 03-6772-4000 (代表) Fax: 03-6772-4001  
<https://www.jbs.co.jp>

Copyright (C) Japan Business Systems, Inc.