

2025年3月18日  
株式会社日立ソリューションズ

## 東京エレクトロンが顧客との商取引情報を一元管理するグローバルな情報基盤を実現 CRMとERPを連携させ、「Microsoft Dynamics 365 Customer Service」を日米拠点から世界へ

株式会社日立ソリューションズ（本社：東京都品川区、取締役社長：山本 二雄／以下、日立ソリューションズ）は、半導体製造装置の世界的メーカーである東京エレクトロン株式会社（本社：東京都港区、社長：河合 利樹／以下、東京エレクトロン）に「[Microsoft Dynamics 365 Customer Service](#)」をフロントエンドシステム<sup>\*1</sup>として位置づけて導入し、CRMとERPをデータ連携させることで、グローバル全体で顧客との商取引情報の一元管理ができ、情報活用や分析につながる基盤整備を実現しました。米国と日本での導入が完了し、今後は、ヨーロッパ・アジア地域へも展開していきます。

東京エレクトロンは、2016年にCRMとして「Microsoft Dynamics 365」を日立ソリューションズの支援のもと導入し、フィールドエンジニアの保守サポート管理を一元化しています。今回、顧客接点部門向けのフロントエンドシステムに「Microsoft Dynamics 365 Customer Service」を導入し、CRMとERPにデータ連携しました。現場担当者のCRMとERPへの二重入力を防ぎながら、問い合わせ内容や在庫の動きなどの業務情報を可視化し、将来のデータドリブン経営につながる基盤を整備しました。また、拠点やチームの壁を越えた知見やノウハウの共有や、迅速なお客さま対応ができる仕組みを構築しました。

日立ソリューションズは、海外のグループ会社と連携して現地にエンジニアを派遣するなど、企業のグローバル展開を強力に支援します。今後も、製造業のグローバル展開とDXを両輪で支援することで、企業のSX(サステナビリティ・トランスフォーメーション)に貢献します。

<sup>\*1</sup> 顧客接点部門の社員が、顧客との商取引情報を入力する際の画面表示や操作を担当するシステム

### ■ 背景

東京エレクトロンは、IT活用の取り組みの一環として、顧客接点となる部門向けのフロントエンドシステム整備を進めています。2016年には半導体製造装置のメンテナンスを行うフィールドエンジニアの業務を支えるCRMとして、「Microsoft Dynamics 365」を日立ソリューションズの支援のもと導入し、保守サポート管理を一元化しました。日本と米国を皮切りに、世界各国の拠点へと順次展開しています。

そこで次のステップとして、2つの切り口でフロントエンドの強化に取り組みました。1つめは、フロントエンドで発生した業務情報を、バックエンドのERPにデータ連携させて、ビジネスオペレーションを可視化し、現場担当者によるCRMとERPへの二重入力を回避することです。2つめは、国内外の拠点ごとに独自管理していた商取引情報を、グローバル全体で標準化できるシステムを整備し、一元管理できる体制を整え、フロントエンド

を拡充することです。そのためには、「Microsoft Dynamics 365 Customer Service」を導入し、CRMとERPを連携する必要がありました。

米国から導入を開始し、2023年5月に既存のCRMシステムとERPの連携を含めた形で導入が完了しました。日本では2021年5月に、本社フィールドエンジニア向け既存CRMシステムとERP連携を実施しています。その後、2023年10月に「Microsoft Dynamics 365 Customer Service」を導入しました。順次、他の海外拠点にも広げていきます。

日立ソリューションズは、CRMシステムの導入支援実績や、長年東京エレクトロンのシステム構築を支援してきたパートナーシップ、グループ全体でのグローバル案件への対応力が評価され、ベンダーに選ばれました。

## ■ 導入効果

1. フロントエンドシステムに「Microsoft Dynamics 365 Customer Service」を導入したことで、顧客からの問い合わせ等を一元管理化
2. CRMとERPを連携させることで、二重入力を防ぎながらデータの自動連携と可視化を実現し、将来のデータドリブン経営につながる基盤を整備
3. 拠点やチームの壁を越えた知見やノウハウの共有や、お客さまからの依頼に対する迅速に対応できる仕組みを構築

## ■ お客さまからのコメント

東京エレクトロン株式会社 ITユニット IT開発部 部長 樋 健士氏と、CRM推進グループ グループリーダー 安島 智氏よりコメントをいただいています。

「東京エレクトロンは、ITを戦略的に利活用し、業務効率化に加え、顧客へのサービスと従業員のエンゲージメント向上やセキュリティ強化にも注力しています。日立ソリューションズは、実績と長年の信頼感があり、米国エンジニアの手配や日本エンジニアとの連携などグローバルでの対応力も頼もしく、困難な課題でも希望通りに解決していただいています。今後も、豊富な他社事例から導き出したベストプラクティスの提案を期待しています。」

## ■ 日立ソリューションズの Microsoft Dynamics 事業について

日立ソリューションズグループは、グローバル対応力、多数の導入実績、業種知識を活かしたソリューション群、マイクロソフト社とのパートナーシップ、の4つの強みを持っています。これらの強みを生かし、グループ各社とともに、全世界で一貫したグローバルソリューションを提供しています。

日立ソリューションズは、今後も、企業のシステムの課題に対し、「Microsoft Dynamics 365 ソリューション」をはじめとするサービスの提供を通じて、お客さまの意思決定の迅速化と業務効率向上に貢献します。

URL : <https://www.hitachi-solutions.co.jp/dynamics/>

■ 導入事例紹介のサイト

URL : <https://www.hitachi-solutions.co.jp/dynamics/case22/>

■ 商品・サービスに関するお問い合わせ先

URL : <https://www.hitachi-solutions.co.jp/inquiry/>

※ その他、本文中の会社名、製品名は、それぞれの会社の商標もしくは登録商標です。

---

このニュースリリース記載の情報(製品価格、製品仕様、サービスの内容、発売日、お問い合わせ先、URL など)は、発表日現在の情報です。予告なしに変更され、検索日と情報が異なる可能性もありますので、あらかじめご了承ください。

---