

報道関係者 各位

2017年5月22日

チャットボットを利用した BtoB 向け営業支援ツールを開発・自社へ導入

～顧客管理システムの登録作業を50%^(※1)削減！SBTは働き方改革をとことん追求します～

Office 365 エンタープライズ向け導入実績 No.1 であるソフトバンク・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：阿多 親市、以下 SBT）は、チャットボットを利用した BtoB 向け営業支援ツール「Dynamics 365 活動報告用 BOT」を開発し、働き方改革の一環である営業生産性向上を行うため自社へ導入したことをお知らせします。

このチャットボットは、日本時間 5/11 にマイクロソフト コーポレーションが米国で開催した開発者向けイベント「Build 2017」で発表した、Skype for Business Bot Framework (Preview)をいち早く取り入れたもので、営業が利用する活動報告用チャットボットに話しかけるだけで簡単に Dynamics 365^(※2)へ営業活動の登録を行うことができます。

SBT は先行で、本ツールの自社導入を行います。そこで得たノウハウで製品化にむけた改良を行い SBT が取り扱う Dynamics 365 のオプションサービスとして 7 月にお客様向けの提供を開始いたします。

※1 当社調べ。2 件分の営業活動報告を、当社 PC の Web ブラウザから登録した場合と、スマートフォンのアプリから登録した場合を比較検証。

※2 Microsoft Dynamics 365 は CRM（顧客関係管理）/ SFA（営業活動支援）と ERP（基幹業務）機能などを備えた、統合的かつ、インテリジェントなビジネスアプリケーションです。

開発・導入の背景

国内 CRM^(※3)市場規模^(※4)は年々増加し、営業活動におけるお客様との関係向上はより一層重要性を増していくと考えられます。しかし一方で、CRM/SFA^(※5)システム導入後のお客様から、「訪問後すぐに次の予定があると、CRM への登録が遅れてしまう」「リアルタイムで CRM の登録を行うためには、パソコンを利用しなければならず会社へ戻る必要があり直帰ができない」など、環境事由により CRM を活用しきれないケースや、働き方へ影響が出るといった意見がありました。

こうした意見を受け SBT は、顧客管理システムへの登録方法の改善により CRM の利活用や働き方への一助となると考え、「Dynamics 365 活動報告用 BOT」の開発をしました。このチャットボットは CRM への登録時間も短縮することが可能となり、総合的に営業生産性が向上します。

SBT は、開発したチャットボットが働き方改革に寄与できると考え、自社への導入を行いました。

※3 Customer Relationship Management（カスタマー・リレーションシップ・マネージメント）の略で、主に情報システムを用いて、顧客と接する機会のあるすべての部門で顧客情報や商談状況といったコンタクト情報を共有・管理することで、顧客に合わせた細かい対応を行うことができ、長期的に良好な関係を構築する手法です。

※4 <http://www.idcJapan.co.jp/Press/Current/20160711Apr.html>

※5 Sales Force Automation（セールス・フォース・オートメーション）の略で、営業のプロセスや進捗状況を管理し営業活動全体の効率化を図るためのシステムです。

概要

Dynamics 365 活動報告用 BOT は、日本時間 5/11 にマイクロソフト コーポレーションが米国で発表した Skype for Business BOT Framework (Preview) を使用した新しいツールです。Dynamics 365 と連携しており、Skype for Business Online で活動報告用チャットボットに話しかけるだけで、Dynamics 365 へ登録が開始されます。チャットボットが報告事項を自動的にナビゲーションし、入力を促すため、報告すべき訪問記録の選択や必要な入力項目を会話もしくは文字入力で容易に Dynamics 365 へ記録することができます。スマートフォンやタブレットから利用ができるため、お客様との打ち合わせ後すぐに登録をすることができ、営業担当間の情報共有が行えます。

これにより営業担当は、社内に戻る時間や自らが入力項目を探して登録していくという時間が削減でき、営業生産性を向上させることができます。

従来は、報告が後回しになりがち…

- 社内に戻って登録を行う
- どのフィールドに何を入力すべきか自ら選択が必要
- 文字での入力が必要

活動報告用BOTならば、
即座に報告が可能！

- 外出先からでも登録が可能
- Skype for Business Online で、チャットボットが進行してくれる会話に答えるだけ
- 音声での入力が可能



今後の展開について


自社での運用を進めながら、ノウハウを蓄積し、SBT が取り扱う Dynamics 365 のオプションサービスとして 7 月にお客様向けの提供を開始いたします。

SBT は今後も、「社員一人一人が豊かな人生を過ごすことができる」をテーマに、社員が心身の健康を保ち、仕事にやりがいを持つことで、社員一人一人が生き活きと活躍し、技術の力で新しい付加価値の創出することを目的に働き方改革を推進しています。

de:code 2017 に出展

SBT がダイヤモンドスポンサーとして協賛をしている de:code 2017 で「Dynamics 365 活動報告用 BOT」の紹介とデモの展示を行います。

■講演内容

講演タイトル	Dynamics 365 と Skype for Business Online による 営業生産性向上ソリューションの実現と BOT テクノロジーの活用手法
講演概要	「働き方改革」が昨今のビジネス上のキーワードとなっています。本質的な改善への重要なアプローチとなるのが“生産性の向上”です。先進各国の中で最低水準といわれる日本の生産性の向上は、企業にとってまさに急務といえます。本セッションでは、Dynamics 365 を中心としたソリューションを活用することで、具体的にどのように生産性向上が可能か、実現方法も交えながら解説します。また、その効果を最大化する Office 365 / Skype for Business Online の活用方法や、BOT テクノロジーを利用した拡張ソリューションのアーキテクチャや開発手法を紹介しします。
講演日時	5/24 (火) 10:50 - 11:40 / 会場 Room L (しゃくなげ)
登壇者	 <p>ソフトバンク・テクノロジー株式会社 技術統括 クラウドソリューション本部 部長 西谷 亮</p> <p><プロフィール> ソフトバンク・テクノロジーでは、Dynamics CRM を利用した CRM ソリューションビジネスを担当。Dynamics CRM を中心とした、高品質な CRM ソリューションの提案・設計・展開を行う。過去には外資系ソフトウェアベンダーにて Windows プラットフォーム全般における技術啓蒙活動に従事し、開発やインフラストラクチャに対する高度な知識を持つ。</p>

■de:code 2017 概要

日時	2017年5月23日(火) 9:30 - 20:30 (受付開始 8:30 予定) 2017年5月24日(水) 9:30 - 18:30 (受付開始 9:00 予定)
会場	ザ・プリンスパークタワー東京
参加費	有料/事前登録制
公式サイト	https://www.microsoft.com/ja-jp/events/decode/2017/

※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。

ソフトバンク・テクノロジー株式会社

SBT は、「情報革命で人々を幸せに ～技術の力で、未来をつくる～」という理念のもと、大きく成長することを目標に掲げ、クラウドと IoT に注力している ICT 企業です。M&A や従業員の拡大を推進し、2017 年 3 月末で従業員は 960 名を超え、SBT グループは国内 8 社体制まで拡大しました。コーポレートスローガン「One! SBT」のもと、SBT グループが一丸となり、今後も付加価値の高い ICT サービスの提供を通じて、お客様のビジネスに貢献してまいります。



報道関係者様向け お問い合わせ窓口

ソフトバンク・テクノロジー株式会社 経営企画本部 経営企画部 皆口、吉田
TEL : 03-6892-3063 Email : sbt-pr@tech.softbank.co.jp