

News Release

EY Japan

2025 年 4 月 15 日

EY、マイクロソフトの顧客管理ツール導入でセールスオペレーションを変革 AI 機能とともに日本含むグローバル全体で約 10 万人に供与

- マイクロソフトの「Microsoft Dynamics 365 Sales (以下 Dynamics 365 Sales)」と「Microsoft Copilot for Sales (以下 Copilot for Sales)」を、日本を含む世界 150 の国・地域の約 700 オフィスで勤務する約 10 万人の EY プロフェッショナルに提供することで、EY はマイクロソフトの世界最大の顧客の 1 社と位置付けられる
- コラボレーション強化、プロセス効率化、インサイト統一により、クライアントの複雑で困難な課題により良い支援が可能に
- EY Microsoft Services Group で、複合性が高く規制の多い環境にあるクライアントに対して Dynamics 365 Sales と AI 搭載の Copilot を活用した変革をアドバイスする態勢がさらに整う

EY は、グローバルなプロフェッショナル・サービス・ファームが、より統一された顧客中心のセールスオペレーションを確立するため、マイクロソフトの Dynamics 365 Sales を世界中の EY メンバーに順次提供しています。米国、カナダ、シンガポール、南アフリカから展開が始まったこのプログラムは、日本でも今年 2 月から本格導入され、これにより、EY のオペレーションおよびクライアントに向けたセールスエクセレンスとビジネストランスフォーメーションを推進するための最新の顧客管理 (CRM) ツールと AI 機能がグローバル全体で運用されるまでに至りました。

段階的に始まった同プログラムは 2025 年 2 月時点で、日本を含む世界 150 の国・地域で約 700 オフィスに所属する少なくとも 10 万人の EY プロフェッショナルがツールを利用できるようになりました。これにより、EY はマイクロソフトの世界最大の顧客の 1 社となります。

従来の CRM システムから営業支援に特化したデジタル基盤へと移行するこの取り組みは、業界固有の課題の理解、顧客管理における統一されたアプローチに対応し、有意義なインサイトを迅速に提供します。

Dynamics 365 Sales では、アカウントに関するインサイト、財務データ、マーケティング活動など、さまざまなアプリケーションからの情報が 1 カ所に集約され、よりシームレスな業務エクスペリエンスの創出に貢献しています。EY は、Dynamics 365 Sales を活用して、世界のどこにいても、顧客との関係構築に役立つ SAP や Adobe のような統合ツールにアクセスすることができ、ワークフロー全体の可視性と効率性を高めます。

本ソリューションは、標準化された営業プロセスとアカウント横断の統一されたビューを備えており、モバイルデバイス、Microsoft Teams、または EY ユーザーが好む他の方法で利用することが可能です。導入後の最初の 3 カ月間で、上位の職階のメンバーが CRM プロセスに関与する割合が 2 ケタ高まりました。そしてユーザーからは、新たなオポチュニティをこれまで 5 倍速くエンタリーすることができるとの報告を受けています。

マイクロソフトのビジネスアプリケーションおよびプラットフォーム担当コーポレートバイスプレジデントである Charles Lamanna 氏は、次のように述べています。

「Dynamics 365 Sales の導入は、統一された CRM 戦略と Copilot を組み合わせることで、顧客エンゲージメントと業務効率化を向上させることが実証されています。私たちは、Dynamics 365 Sales がグローバルな営業活動を変革する基盤となっていること、また、マイクロソフトの CRM および Copilot のケイパビリティが、世界中でビジネス価値を提供していることを誇りに思います」

Dynamics 365 Sales には、AI と Microsoft Copilot が組み込まれています。AI が提唱する、クライアントとの過去のやり取り、セクターのインサイト、トレンドを活用した話題を含む、クライアントコミュニケーションに関する推奨事項にもアクセスできるようになります。新しい営業方法を推奨するための行動分析を容易にし、クライアントへのサービス向上を目指したコミュニケーションのセンチメント（感情）分析を提供します。

EY は Dynamics 365 Sales 導入により、自社業務だけでなく、クライアント向けにもこのプラットフォームを活用していきます。マイクロソフトのグローバル・システム・インテグレーター・パートナーの中でもトップ企業の1つである EY は、フォレスト・リサーチ社のレポート「[The Forrester Wave™: Microsoft Business Applications Services, Q1 2024](#)」でリーダーと認定されています。EY は、世界中の企業や組織に同様の価値を提供が可能です。

EY グローバル・バイス・チェア（マーケティング担当）Hanne Jesca Bax のコメント：

「Dynamics 365 Sales と Copilot を 10 万人の EY プロフェッショナルに提供することは、最新のアーキテクチャと AI の最先端技術が、いかに競争優位性を生み出すことができるかを示すものです。このプロジェクトを開始した目的の 1 つが、厳しい規制を受ける業界にある高度に複雑な組織が、いかにして Dynamics 365 Sales と Copilot を導入することができるのかをクライアントに示すことでした。営業パイプラインをより明確に把握し、重要なビジネス課題を理解するためのデータを得て、チーム間でのコラボレーションを促進し、顧客関係構築に向けた活動を優先するための効率化された方法を手に入れた EY は、クライアントが最も必要とする時に、クライアントに合わせたソリューションを提供し続けることができます」

EY ストラテジー・アンド・コンサルティング株式会社 カスタマーエクスペリエンス・トランスフォーメーションリーダー パートナー 吉本 司のコメント：

「日本での利用開始に向けてカスタマー・エクスペリエンス・トランスフォーメーションチームにて EY グローバルメンバーと連携してシステムおよびオペレーションの精緻化も含めた日本展開の支援をしてきました。EY では元々高度な顧客管理基盤（CRM）を運用しておりましたが、今回の導入を契機に AI の利活用による新たなインサイトを加えた活用の高度化を進めます。ここで実践したグローバルレベルでのセールスマネジメントモデルをはじめとしたノウハウを新しい価値として適切なタイミングでクライアントの皆さまに提供してまいります」

EY ストラテジー・アンド・コンサルティング株式会社 テクノロジーコンサルティング パートナー 松本 剛のコメント：

「顧客管理基盤の導入とセールスオペレーションには多くの企業が課題を抱えています。CRM の導入は 1 つの手段ですが、企業の長期的価値に本当の意味で寄与できている企業はそれほど多くありません。EY のテクノロジーコンサルティングではこれまでもクライアントの Dynamics 365 Sales 導入の支援を実践してきましたが、新しい CRM システムの利活用により、AI を含めたマイクロソフトの先進テクノロジーを使った競争優位性を生み出す事例としてその価値を多くのクライアントにお伝えし、より価値の高いサービスを提供してまいります」

日本マイクロソフト株式会社 執行役員 常務 パートナー事業本部長 浅野 智 氏のコメント：

「日本マイクロソフトは、EY が Dynamics 365 Sales と Copilot for Sales を導入し、日本を含むグローバル全体で 10 万人のプロフェッショナルに提供することを心より歓迎いたします。生成 AI を活用することで、営業プロセスの自動化が進み、手動作業の削減が可能です。また、リアルタイムのデータ連携・分析により、迅速な意思決定が支援され、営業活動がより効果的に行われます。これらの効果を得られた EY の成功体験をお客さまに共有いただき、営業 DX の推進に寄与されることを期待しています」

詳細については、www.ey.com/ja_jp/alliances/microsoft をご覧ください。

※本ニュースリリースは、2024 年 6 月 18 日（現地時間）に EY が発表したニュースリリースを翻訳したものです。英語の原文と翻訳内容に相違がある場合は原文を優先します。

[EY transforms global sales operation by equipping workforce with Microsoft client management tools and AI capabilities | EY - Global](#)

※ Microsoft、Microsoft Dynamics 365、Dynamics 365、Microsoft Teams は、米国 Microsoft Corporation の米国およびその他の国における登録商標または商標です。

〈EY について〉

EY は、クライアント、EY のメンバー、社会、そして地球のために新たな価値を創出するとともに、資本市場における信頼を確立していくことで、より良い社会の構築を目指しています。データ、AI、および先進テクノロジーの活用により、EY のチームはクライアントが確信を持って未来を形づくるための支援を行い、現在、そして未来における喫緊の課題への解決策を導き出します。EY のチームの活動領域は、アシュアランス、コンサルティング、税務、ストラテジー、トランザクションの全領域にわたります。蓄積した業界の知見やグローバルに連携したさまざまな分野にわたるネットワーク、多様なエコシステムパートナーに支えられ、150 以上の国と地域でサービスを提供しています。

All in to shape the future with confidence.

EY とは、アーンスト・アンド・ヤング・グローバル・リミテッドのグローバルネットワークであり、単体、もしくは複数のメンバーファームを指し、各メンバーファームは法的に独立した組織です。アーンスト・アンド・ヤング・グローバル・リミテッドは、英国の保証有限責任会社であり、顧客サービスは提供していません。EY による個人情報の取得・利用の方法や、データ保護に関する法令により個人情報の主体が有する権利については、ey.com/privacy をご確認ください。EY のメンバーファームは、現地の法令により禁止されている場合、法務サービスを提供することはありません。EY について詳しくは、ey.com をご覧ください。

本ニュースリリースは、EY のグローバルネットワークのメンバーファームである EYGM Limited が発行したもので、顧客サービスは提供していません。

〈EY のコンサルティングサービスについて〉

EY のコンサルティングサービスは、人、テクノロジー、イノベーションの力でビジネスを変革し、より良い社会を構築していきます。私たちは、変革、すなわちトランスフォーメーションの領域で世界トップクラスのコンサルタントになることを目指しています。7 万人を超える EY のコンサルタントは、その多様性とスキルを生かして、人を中心に据え（humans@center）、迅速にテクノロジーを実用化し（technology@speed）、大規模にイノベーションを推進し（innovation@scale）、クライアントのトランスフォーメーションを支援します。これらの変革を推進することにより、人、クライアント、社会にとっての長期的価値を創造していきます。詳しくは ey.com/ja_jp/consulting をご覧ください。

《 本件に関するお問い合わせ 》

EY Japan BMC (Brand, Marketing and Communications)

japan.corporatecomm@jp.ey.com