

Microsoft Dynamics 365 Customer Service の クイックスタート導入支援

顧客対応業務をさらにスマートに。
最短3ヶ月で導入できる Customer Service ソリューション

Microsoft Dynamics 365
Customer Service

日立ソリューションズ

Microsoft Dynamics 365 Customer Service を“Fit to Standard”アプローチにより、標準機能を最大限活用することで、最短 3 ヶ月で導入。急速な変化にも対応。

Microsoft Dynamics 365 Customer Service

Excel , Word ,
Outlook , Microsoft Teams ,
Microsoft Copilot ,
SharePoint

Microsoft 365

Sales , Field Service ,
Customer Insights , Contact Center ,
Finance , Project Operations

Dynamics 365

Power Automate ,
Power Pages ,
Power BI ,
AI Builder

Power Platform



問い合わせ対応の効率化
問い合わせを一元管理して
スピードと正確性を向上



ナレッジ活用による迅速対応
FAQや過去事例を活かして
担当者の対応力を底上げ



業務フローの標準化
対応プロセスの属人化を防いで
安定したサービス提供



現場主導の業務改善支援
対応履歴を分析して継続的な
業務改善を促進

ポイント

1 Microsoft製品と
の高い親和性

2 導入が簡単・短期間
(最短3ヶ月)

3 AI活用による応対効率化

4 顧客満足度の向上

活用イメージ

お客さま

オペレーター



問い合わせ
受付

オペレーター



対応
開始

オペレーター



対応
完了

管理者



報告
分析

- ・問い合わせ登録
- ・顧客情報確認
- ・優先度設定
- ・ディスパッチ

- ・ケース詳細確認
- ・ナレッジ検索
- ・AI支援で回答準備
- ・一次回答

- ・顧客確認
- ・エスカレーション
- ・最終回答
- ・解決処理

- ・対応状況、結果確認
- ・対応履歴分析
- ・業務改善提案
- ・エスカレーション対応

Microsoft Dynamics 365 Customer Service

顧客対応業務に関する問い合わせ受付から報告分析まで、すべてのプロセスにおいて高品質かつ短期間での業務改善の実現をサポート。

導入までの流れ

事前準備

環境構築

操作説明

マスタ登録

カスタマイズ
最短3カ月

試行運用

本番運用

日立ソリューションズでは、豊富な経験・実績と多種多様なソリューションを活用し、お客さまの顧客対応業務の改善を一気通貫でご支援します。

※Microsoft(AI Builder, Dynamics 365, Excel, Microsoft 365, Microsoft Copilot, Microsoft Dynamics 365, Microsoft Teams, Outlook, Power Automate, Power BI, Power Pages, Power Platform, SharePoint, Word)はマイクロソフトのグループの企業の商標であり、米国およびその他の国における商標または登録商標です。

※本リーフレット中の会社名、商品名は各社の商標、または登録商標です。※本文中および図中では、TMマーク、®マークは表記しておりません。※製品の仕様は、改良のため、予告なく変更する場合があります。※本製品を輸出される場合には、外国為替及び外国貿易法ならびに米国の輸出管理関連法規などの規制をご確認のうえ、必要な手続きをお取りください。なお、ご不明な場合は、当社担当営業にお問い合わせください。※本リーフレット中の情報は、作成時点のものです。

Microsoft Dynamics 365 のシステム要件については、マイクロソフト社のサイトをご覧ください。

株式会社 日立ソリューションズ

www.hitachi-solutions.co.jp

本リーフレット掲載商品・サービスの詳細情報

www.hitachi-solutions.co.jp/dynamics/solution/qs/qs-customerservice.html

