

デジタルツールを駆使した営業プロセス改革で 顧客体験・ロイヤルティ向上に貢献

営業DX（CRM&生成AI活用）コンサルティング

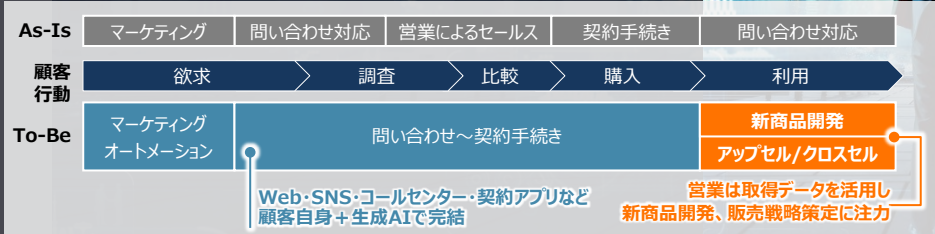
少子高齢化、総人口の減少などを背景に、日本における購買者層とその数の変化が明白な現在、全ての業種で顧客の囲い込みが急務となっています。

WebサイトやSNSなど新規チャネルを構築している企業でも、チャネル間の連携不足を主要因に、経験や属人的な業務判断、手動運用といった旧態依然の営業スタイルから脱却できていないケースが散見されます。

顧客が必要とする商品や提案タイミングを正しく把握し、全従業員が理想とする営業スタイルへと変革していくためには、営業活動の自動化やデータドリブン型意思決定の導入、顧客の行動データ分析など一貫した営業DXの実現が必要不可欠です。

日立コンサルティングでは、貴社が培ってきた営業スタイルを生かしながら、効率的かつ成約率を高める営業プロセス改革の推進を支援します。豊富な支援実績と日立グループのシナジーを基に、紙や暗黙知のデジタル化はもちろん、チャネルや社内情報を連結したCRM/SFAシステムの採用、さらには生成AIなどの先端技術の活用で、課題解決策を提案。顧客体験・ロイヤルティの向上を通じた顧客から選ばれる企業への進化、その先の収益向上に貢献します。

CRM : Customer Relationship Management
SFA : Sales Force Automation



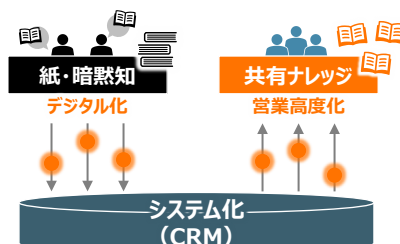
生成AIなどを活用した、高い水準の営業プロセスを提案

成約に至った商談プロセスを分析し、成功要因を導出します。その上で、CRMや生成AIなどを駆使した貴社の営業プロセスを高度化する「商談勝ちパターン」を提案します。



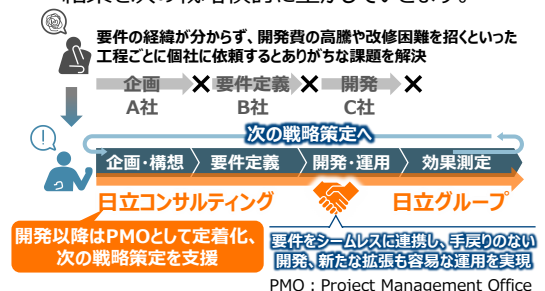
貴社の強みとデジタルツールを融合した営業DXの実現を支援

豊富な他社実績を基に、紙や業務の暗黙知をデジタル化。情報の一元化と営業DXを両輪で推進します。貴社の実践データを活用することで、他社との差別化につながる貴社独自の強みを生かした営業DXの実現を支援します。



日立グループのシナジーを生かし、一貫した営業改革を支援

企画・構想や要件定義から開発、運用の定着化まで、一貫して貴社を伴走支援します。システム開発・保守は、日立グループとのシームレスな連携で手戻りなく推進。導入後は投資に対する効果測定を支援し、その結果を次の戦略検討に生かしていきます。



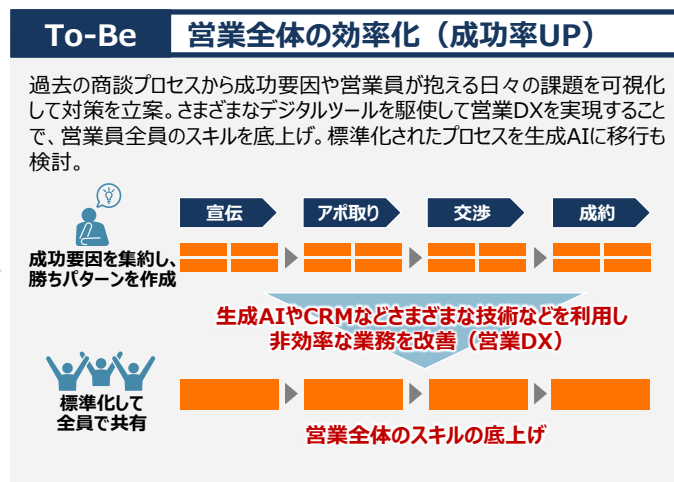
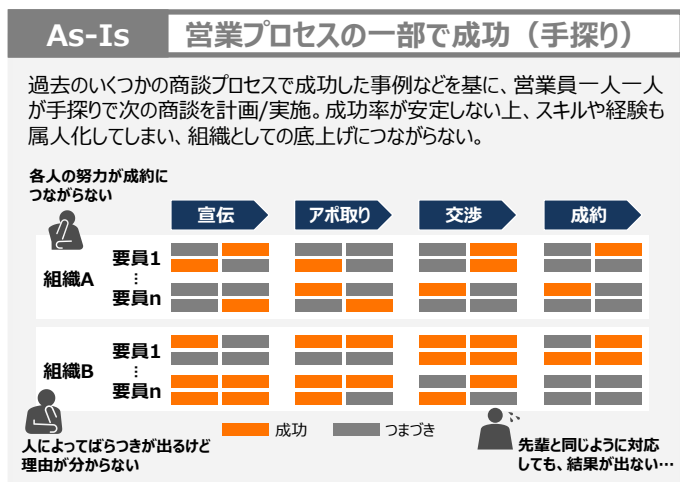
こんなお客さまにお勧めします

- ✓ 営業に関するノウハウが属人化され、組織として営業活動が体系化・標準化できていない。
- ✓ 生成AIやCRMを活用し、営業変革を進めたいが、何から検討を進めてよいか分からない。
- ✓ 営業活動の状況を組織内に共有し活用したいが、データの収集・共有・活用方法が分からない。
- ✓ 社内の協力が得られず、縦割り組織のデメリット、経験・スキルの属人化などの課題が解消できず、営業DXが進まない。
- ✓ CRM/SFAなどのシステムを導入した場合の費用対効果の算出方法が分からない。

推進ステップ （貴社のご検討状況や課題に合わせてカスタマイズしますので、ご相談ください）

企画・構想 (約3カ月)	1	現状調査・論点抽出	中期経営計画などの戦略を阻害する顕在/潜在課題を分析し、主要課題の抽出およびスコープの定義を実施	As-Is業務フロー、課題/論点一覧
	2	カスタマージャーニー検討	ワークショップを通して関係部門の営業員視点でユーザー体験を整理。潜在するニーズや課題を捉え直し、新たな技術の導入も含めた将来めざすべきカスタマージャーニーを描く	ワークショップ資料、カスタマージャーニーマップ
	3	サービスコンセプトおよびロードマップ策定	カスタマージャーニーの実現方針、投資範囲の検討、検討体制、ロードマップなどの実行計画を策定	実行計画書
要件定義 RFP対応 (約4カ月)	4	To-Be業務フロー設計	生成AIなどを活用したフィジビリティが高いTo-Be業務フローを作成。併せて貴社全体の要件（課題）マップ、施策一覧を整理	To-Be業務フロー、要件マップ、施策一覧
	5	費用対効果試算	業務施策、システム施策を整理し、定量面（利益など）と定性面（従業員満足度など）から費用対効果を試算	概算見積もり、投資効果の概算
	6	RFP作成・評価	1〜5までの検討事項に基づいて、RFPを作成。フレームワークを活用し、偏りがなく貴社にとって最善となるような評価基準でベンダーを選定（日立グループが開発する場合は省略も可能【開発期間の短縮と費用削減へ】）	RFP、RFP評価報告書、プロジェクト計画書
基本設計～ 定着化	7	実行支援 (PMO支援/定着化支援)	業務施策、システム施策（CRMや生成AIの導入・活用）の実現に向けたプロジェクト推進支援、営業研修計画や営業DX導入後の定着化の支援を提供（基本設計以降の開発推進、ユーザーサポート（研修・ユーザー受入テストなど）の支援）	要件・機能一覧、画面イメージ、研修計画、定着化計画

実現イメージ



主な事例 （製造業などでも類似の事例がありますので、お問い合わせください）

政府系銀行 (企業支援×法人営業)	法人向けポータルサイトの要件定義、社内営業員向けCRMの導入支援（要件定義からリリースまで）
大手小売（小売×銀行×カード）	チャネル戦略立案、グランドデザイン計画作成（戦略立案から企画立案まで）
大手証券 (コンタクトセンター×Web取引×対面×情報発信)	非対面営業の高度化（コールセンター、マーケティングオートメーション）に向けた要件定義（要件定義からリリース、PMO支援まで）

◎ 株式会社 日立コンサルティング

〒102-0083 東京都千代田区麹町2-4-1 麹町大通りビル11F 電話番号(代表)：03-6779-5500

<https://www.hitachiconsulting.co.jp/>