

# マイクロソフト ビジネス アプリケーション 導入事例集

【Microsoft Dynamics 365 | Microsoft Power Platform 編】

業務変革ツール・RPA・ローコード/ノーコード開発・生産性向上



西日本旅客鉄道株式会社 ..... P3



「だれかの役に立ちたい」という思いをアプリの内製開発で具現化、Power Platform + 生成 AI が「社員自らが業務を変革する」ための起爆剤に  
(2024年5月公開)

全文はこちら

<https://aka.ms/westjr>



シスメックス株式会社 ..... P6



マイクロソフト ユニファイド サポートの手厚い支援を活用し、Power Platform で現場主導による業務改革アプリ開発を推進  
(2024年2月公開)

全文はこちら

<https://aka.ms/systemex>



伊藤忠商事株式会社 ..... P4



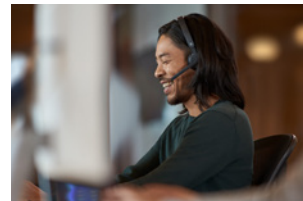
社内 DX の基盤としてMicrosoft Power Platform を導入、「プロ開発」によるアプリケーションでグループ全体の業務改善へ  
(2024年3月公開)

全文はこちら

<https://aka.ms/itochu>



マイクロソフト ..... P7



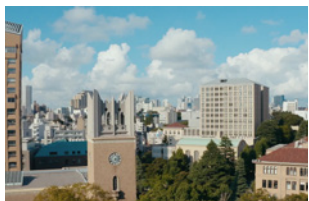
世界最大級のカスタマー サポート チームに、Dynamics 365 Customer Service を導入。AI 活用などにより、サポート エンジニアの生産性を大幅に向上  
(2024年2月公開)

全文はこちら

[https://aka.ms/microsoft\\_dynamics365](https://aka.ms/microsoft_dynamics365)



早稲田大学 ..... P5



業務効率化のメジャー ツールに Power Automate を活用、わずか2年で400を超える業務トランスフォーメーションを実現、今後も「LCAP」に向けさらに前進  
(2024年4月公開)

全文はこちら

<https://aka.ms/wasedauniv>



**マイクロソフト ビジネス アプリケーション  
導入事例集**  
【Microsoft Dynamics 365 | Microsoft Power Platform 編】  
業務変革ツール・RPA・ローコード / ノーコード開発・生産性向上



## 「だれかの役に立ちたい」という思いをアプリの内製開発で具現化、Power Platform + 生成 AI が「社員自らが業務を変革する」ための起爆剤に

お客様：西日本旅客鉄道株式会社

業種：旅行、交通

組織の規模：非常に大規模  
(従業員数 10,000 人以上)

国：日本

公開日：2024 年 5 月

導入事例の詳細はこちらからご覧いただけます。

<https://aka.ms/westjr>



当社が現場起点の業務変革ツールとして Power Platform を採用したのは、社内であたりまえのツールとして市民権があった Microsoft Excel / Power Point の知識・技術がある程度流用でき、Microsoft 製品全般と親和性が高いことを評価したからです

— 西日本旅客鉄道株式会社 デジタルソリューション本部 DX人材開発室 (ワークデザイン)  
課長代理 酒井 宏誌 氏

### 背景と課題

『人、まち、社会のつながりを進化させ、心を動かす。未来を動かす。』という「私たちの志」を掲げ、グループ全体でイノベーションを生み出す取り組みを推進している西日本旅客鉄道株式会社。ここではその一環として、デジタル ツールの活用と組織風土や文化の変革を推進する「Work Smile Project」が行われています。

### ソリューション

現場起点の業務変革のために、Microsoft Power Platform を活用した数多くの内製開発を実施。Power Platform の本格活用は 2022 年 7 月にスタートしましたが、それからわずか 1 年半でアプリ作成者数が 900 名、作成されたアプリ数も 1,200 本を突破しています。

### 導入の効果

事業の本丸である鉄道システムのイノベーションを推進する部署も、Power Platform と生成 AI を活用したアプリ「MIRAI」を開発。この組み合わせは「社員自らが業務を変革する」ための起爆剤になると評価されており、アイデア コンペの開催などを通じて、これらを活用したしくみが続々と生み出されています。

### 製品とサービス

Office 365, Azure OpenAI Service, Power Apps, Microsoft 365, Microsoft Copilot Studio, Excel, PowerPoint, Microsoft Dataverse, Microsoft Teams



## 社内 DX の基盤として Microsoft Power Platform を導入、 「プロ開発」によるアプリケーションで グループ全体の業務改善へ

お客様：伊藤忠商事株式会社

業種：専門サービス

組織の規模：大規模  
(従業員数 1,000 ~ 9,999 人)

国：日本

公開日：2024 年 3 月

導入事例の詳細はこちらからご覧いただけます。

<https://aka.ms/itochu>



社内 DX ではツールを提供するよりも、その前段となる業務改善のほうが重要です。海外を含めたグループ企業にも Power Platform の基盤を提供し、グループ全体での業務改善を進めていく計画です

— 伊藤忠商事株式会社 IT・デジタル戦略部 DXプロジェクト推進室 室長 黄瀬 貴信 氏

### 背景と課題

「売り手よし、買い手よし、世間よし」の「三方よし」をグループ企業理念に掲げ、8つのカンパニーで持続的に企業価値を向上させている伊藤忠商事株式会社。DXにも積極的に取り組んでおり、RPAなどを活用した社内業務改善も着実に進めています。

### ソリューション

この社内業務改善のために 2022 年から活用されているのが、Microsoft Power Platform です。ローコードも活用した「プロ開発」のアプリケーションを短期間で提供しながら、より柔軟かつ効果的な業務改善が目指されたのです。

### 導入の効果

導入からわずか1年あまりで、20を超えるアプリケーションを実現。Power Platform で作成されたアプリケーションを利用しているカンパニー数も、既に7カンパニーに上っています。今後は社内カンパニーのみならず、海外も含め約600社あるグループ会社・関連会社にも Power Platform を展開し、グループ全体の業務改善を加速する基盤として活用していく計画です。

### 製品とサービス

Azure、Azure OpenAI Service、Microsoft Dataverse、PowerApps、Power Automate、SharePoint



## 業務効率化のメジャー ツールに Power Automate を活用、わずか 2 年で 400 を超える業務トランスフォーメーション を実現、今後も「LCAP」に向けさらに前進

お客様：早稲田大学

業種：高等教育

組織の規模：大規模  
(従業員数 1,000 ~ 9,999 人)

国：日本

公開日：2024 年 4 月

パートナー：

株式会社早稲田大学  
アカデミックソリューション

早稲田大学のグループ会社として、長年にわたって大学運営に必要なソリューションを提供。大学に特化した知識・経験・専門性で新たな価値を生み出しています。

導入事例の詳細はこちらからご覧いただけます。

<https://aka.ms/wasedauniv>



2022 年度までには 120 程の業務で RPA が利用されていましたが、これらはバックエンド業務の自動化にとどまっていた。学生や保護者、校友、教職員といった大学のステークホルダーの皆様が、いつでもどこでも、より早く、より簡単に、やりたいことを実現するには、もっと柔軟な体制を構築する必要があると考えました

— 株式会社 早稲田大学アカデミックソリューション 代表取締役 社長執行役員  
神馬 豊彦 氏

### 背景と課題

2032 年に迎える創立 150 周年を見据え、2012 年 11 月に「WASEDA VISION 150」を発表した早稲田大学。ここで掲げたビジョンを実現するための重点施策の 1 つとして、IT を活用した学内業務の改革が進められています。

### ソリューション

そのメジャー ツールとして 2022 年 4 月から本格的な活用が始まったのが、Microsoft Power Automate をはじめとするマイクロソフト製品群です。他社 RPA 製品の利用は既に 2018 年から始まっていましたが、Power Automate の利用環境を提供することで、利用部門開発を一気に拡大しました。

### 導入の効果

活用開始からわずか 2 年で 400 を超える業務を変革しており、今後、RPA やローコード/ノーコード開発ツールを幅広いサービスと連携させた「LCAP」(Low-Code Application Platform) の実現に向けて、さらなる前進を続けています。

### 製品とサービス

Azure AI Document Intelligence, Azure Automation, Azure Logic Apps, Azure Virtual Desktop, Microsoft 365, Microsoft Forms, Microsoft Intune, Microsoft Power Automate, Microsoft SharePoint, Microsoft Teams



## マイクロソフト ユニファイド サポートの手厚い支援を活用し、Power Platform で現場主導による業務改革アプリ開発を推進

お客様：シスメックス株式会社

業種：製造

組織の規模：大規模  
(従業員数 1,000 ~ 9,999 人)

国：日本

公開日：2024 年 2 月

導入事例の詳細はこちらからご覧いただけます。

<https://aka.ms/systemex>



ハンズオントレーニングは日本マイクロソフトさんに伴走していただき、当日もつきっきりで、わからないことがあればすぐに質問できる体制を構築できました。その場で疑問点を解消できて、「自分もできる」という感触を持ち帰ってもらうことで、その後の継続的な取り組みにつながったと思っています

— シスメックス株式会社 DX戦略推進本部 デジタル企画部 シニアプランナー 東 昌芳 氏

### 背景と課題

同社は、世界中の人々が健康な状態が維持できる社会の実現を目指し、190 以上の国や地域にヘルスケアビジネス展開しています。さまざまな施策に取り組み、企業としての成長を続けるために、基幹システムの刷新やデジタル化を進行。その一方で、現場業務の負担が課題になっており、従業員の手作業を効率化する仕組みづくりの必要性も感じていました。

### ソリューション

既に導入済であった Microsoft 365 の機能である Power Platform を使い、現場の要件をよく知る従業員による市民開発促進プロジェクトを立ち上げました。非 IT 部門の従業員もノーコード・ローコードでアプリがつくれ、現場の業務負担を減らすツールとして Power Platform は高いポテンシャルを発揮。また、マイクロソフトの「ユニファイド サポート」でバックアップ体制を整備したことが大きな効果を生みました。

### 導入の効果

「ユニファイド サポート」の情報提供や相談サポートは、市民開発者に「自分もできる」という感触を与え、その後の継続的な取り組みにつながっています。いまや Power Platform によって開発されたアプリは 40 以上となり、業務効率化に役立てられています。他社との交流会を開催するなど、市民開発のスケールアップが進み現場主義の DX 文化が全社のデジタル化を加速させています。

### 製品とサービス

Microsoft 365, Microsoft Power Apps, Microsoft Teams, Microsoft Unified Support



## 世界最大級のカスタマー サポート チームに、 Dynamics 365 Customer Service を導入。 AI 活用などにより、サポート エンジニアの 生産性を大幅に向上

お客様：マイクロソフト

業種：パートナー プロフェッショナル サービス

組織の規模：非常に大規模  
(従業員数 10,000 人以上)

国：日本

公開日：2024 年 2 月

導入事例の詳細はこちらからご覧いただけます。

[https://aka.ms/microsoft\\_dynamics365](https://aka.ms/microsoft_dynamics365)



私たちのサポート業務は、個人ユーザーから世界有数の大企業まで多岐にわたります。Dynamics 365 Customer Service では、どのようなお客様にも迅速に対応することができます

— マイクロソフト カスタマー & デジタル・エクスペリエンス担当ゼネラルマネージャー  
ジェフ・マックスウェル

### 背景と課題

マイクロソフトのカスタマーサービス・エンジニアは、16 以上の異なる案件管理システムと、カスタマー サポートへのリクエストを追跡するために 500 以上ものツールを使用していたため、情報が断片化し、お客様に理想的なサービスを提供することが難しくなっていた。

### ソリューション

マイクロソフトは、Dynamics 365 Customer Service をチーム全体に展開し、すべてのサポートエンジニアが、より優れたルーティングと継続的なシステム開発を備えたシングルペインのソリューションにアクセスできるようにしました。

### 導入の効果

Dynamics 365 Customer Service を導入したことで、初回コールによる解決率は 31% 向上しました。Copilot はまた、大規模な言語モデルを使用して会話中にリアルタイムで翻訳を提供するため、エンジニアは、お客様と同じ言語を使用していなくても、スムーズにコミュニケーションを取ることができます。

### 製品とサービス

Dynamics 365 Customer Service,  
Power Virtual Agents, Microsoft Teams

## お役立ち情報

### ビジネス アプリケーション | Microsoft Dynamics 365



チーム、プロセス、データを組織全体でつなげ、卓越したカスタマー エクスペリエンスと業務の俊敏性を実現

詳細はこちら



<https://www.microsoft.com/ja-jp/dynamics-365>

### AI 搭載ローコード ツール | Microsoft Power Platform



組織内のすべてのユーザーがローコード ツールを使用して自分でソリューションを開発でき、イノベーションを加速させる

詳細はこちら



<https://www.microsoft.com/ja-jp/power-platform>



### マイクロソフトお客様事例

導入・活用に役立つあらゆる業界、企業規模のお客様事例をご紹介します

<https://customers.microsoft.com/ja-jp/home>

詳細はこちら



### 本リーフレットについてのお問い合わせ

本リーフレットに記載された情報は制作当時（2024年11月）のものであり、閲覧される時点では、変更されている可能性があることをご了承ください。本リーフレットは情報提供のみを目的としています。Microsoft は、明示的または暗示的を問わず、本書にいかなる保証も与えるものではありません。製品に関するお問い合わせは次のインフォメーションをご利用ください。  
■インターネット ホームページ <https://www.microsoft.com/ja-jp/>  
■マイクロソフト カスタマー インフォメーションセンター 0120-41-6755 (9:00 ~ 17:30 土日祝日、弊社指定休業日を除く)  
※電話番号のおかけ間違いにご注意ください。  
\*記載されている、会社名、製品名、ロゴ等は、各社の登録商標または商標です。  
\*製品の仕様は、予告なく変更することがあります。予めご了承ください。



日本マイクロソフト株式会社  
〒108-0075 東京都港区港南2-16-3 品川ランドセントラルタワー