

Go Digital !!

Einstein BotsとPardotで始めるデジタル時代の新しい接客のススメ

高橋秀彰

ソリューション営業本部 Service Cloud第一営業部 担当マネジャー

原田将来

セールスエンジニアリング統括本部 サービスクラウドスペシャリスト



Forward-Looking Statement



Statement under the Private Securities Litigation Reform Act of 1995

This presentation may contain forward-looking statements that involve risks, uncertainties, and assumptions. If any such uncertainties materialize or if any of the assumptions proves incorrect, the results of salesforce.com, inc. could differ materially from the results expressed or implied by the forward-looking statements we make. All statements other than statements of historical fact could be deemed forward-looking, including any projections of product or service availability, subscriber growth, earnings, revenues, or other financial items and any statements regarding strategies or plans of management for future operations, statements of belief, any statements concerning new, planned, or upgraded services or technology developments and customer contracts or use of our services.

The risks and uncertainties referred to above include – but are not limited to – risks associated with developing and delivering new functionality for our service, new products and services, our new business model, our past operating losses, possible fluctuations in our operating results and rate of growth, interruptions or delays in our Web hosting, breach of our security measures, the outcome of any litigation, risks associated with completed and any possible mergers and acquisitions, the immature market in which we operate, our relatively limited operating history, our ability to expand, retain, and motivate our employees and manage our growth, new releases of our service and successful customer deployment, our limited history reselling non-salesforce.com products, and utilization and selling to larger enterprise customers. Further information on potential factors that could affect the financial results of salesforce.com, inc. is included in our annual report on Form 10-K for the most recent fiscal year and in our quarterly report on Form 10-Q for the most recent fiscal quarter. These documents and others containing important disclosures are available on the SEC Filings section of the Investor Information section of our Web site.

Any unreleased services or features referenced in this or other presentations, press releases or public statements are not currently available and may not be delivered on time or at all. Customers who purchase our services should make the purchase decisions based upon features that are currently available. Salesforce.com, inc. assumes no obligation and does not intend to update these forward-looking statements.



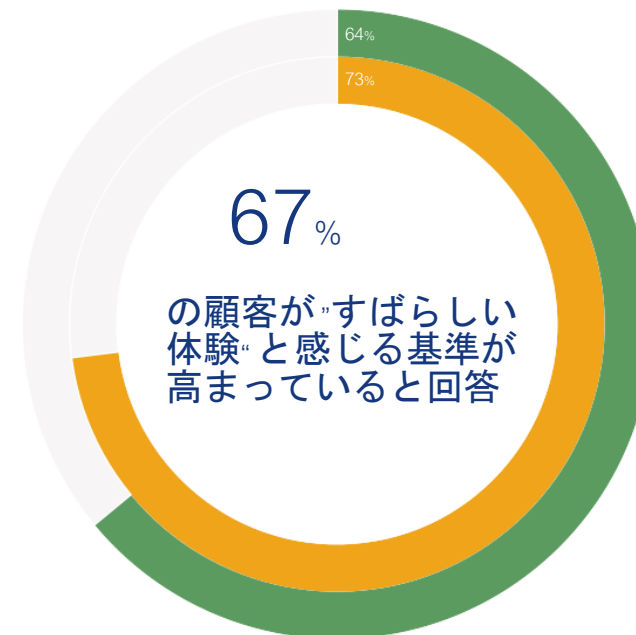
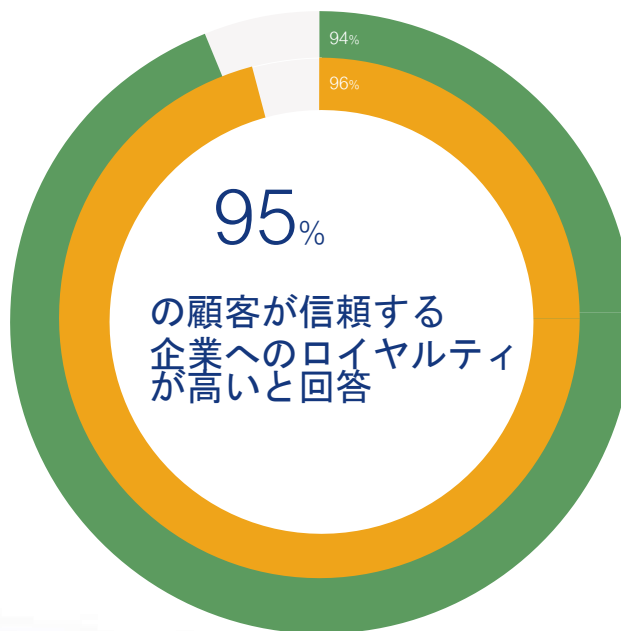
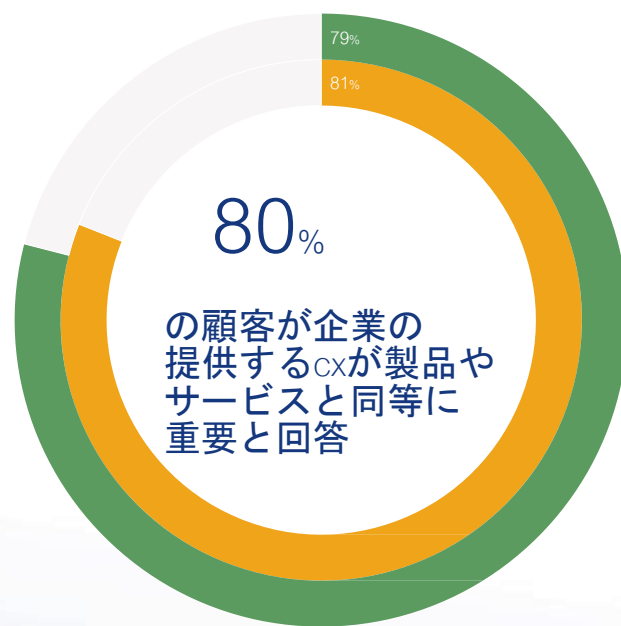
1. 「接客」の価値



高まり続ける顧客からの期待



B2B,B2C限らず”体験を買う”意識と期待水準の高まり

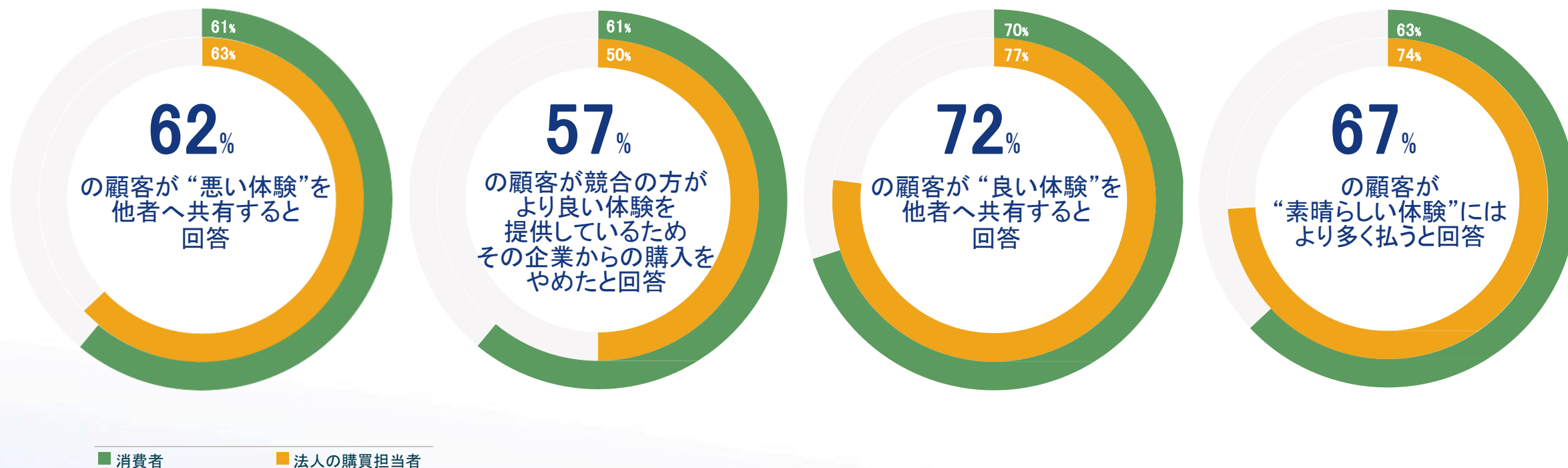


■ 消費者 ■ 法人の購買担当者

顧客体験がビジネスインパクトを与える時代に



競合優位性の確保、差別化には必須の強化ポイントに



「接客」の価値

単純なトランザクション処理ではない



48%

接客の良さで訪れている店舗が
あると答えた人の割合

80%

接客の良さに対する口コミ発信を
すると答えた人の割合

85%

口コミが悪い場合には来店しない
と答えた人の割合

Source: 株式会社クロス・マーケティング、宣伝会議「接客に関する調査」
URL <https://www.cross-m.co.jp/cromegane/sv20160425/>

「接客」の意味



せっ きゃく 【接客】
(名) スル

客に対応すること。客を接待すること。「一の態度」

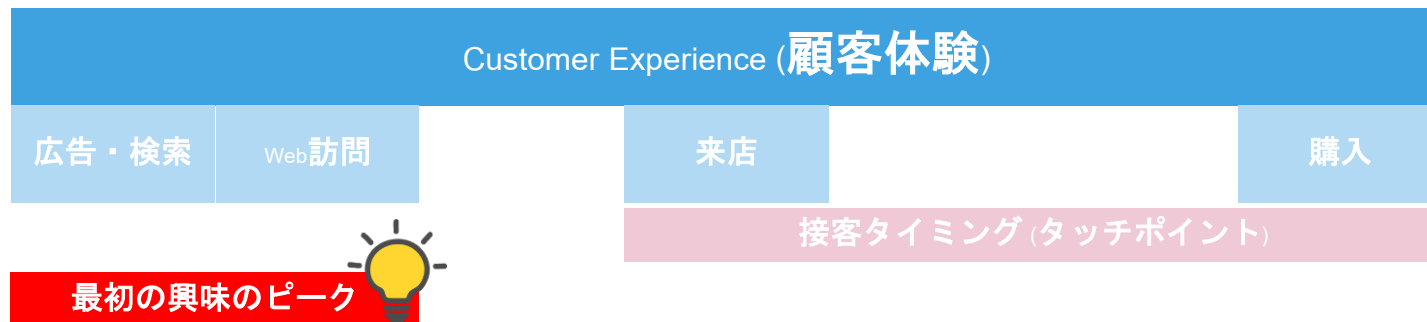
- ・ お客様と繋がり、次のお客様に繋げる、ということ
- ・ NPS(推奨指標)と密接に関係する企業行動



「接客」の所在



B2C

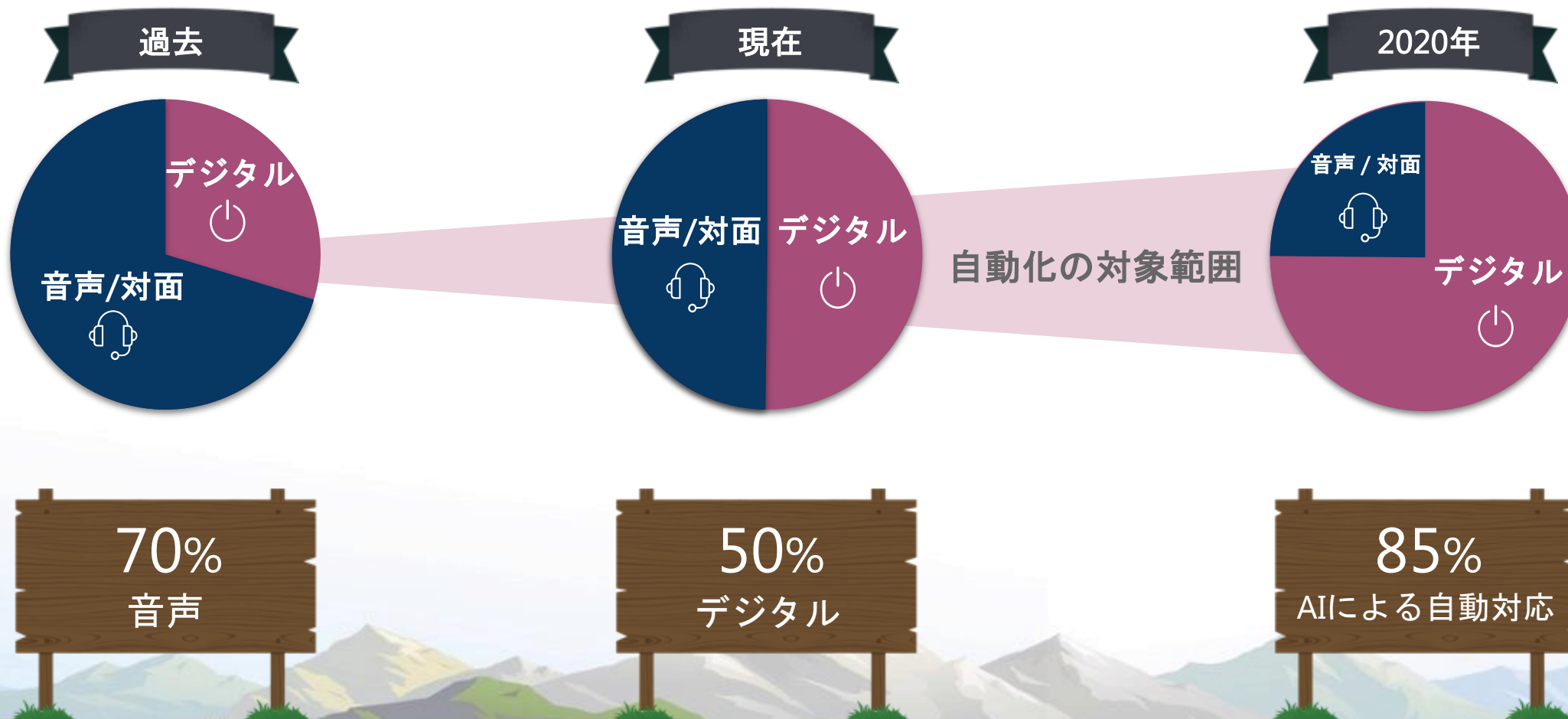


B2B



顧客との接点は音声からデジタルへ

当たり前になりつつあるノンボイスコミュニケーション



Source: Ameyo, 2016 Global Customer Experience Benchmarking Key Findings Report, IBM

顧客行動の新常識



過去

営業からの情報提供



カタログ・パンフレット



展示会・セミナー



現在

Webを通じて情報収集を行うことが当たり前

Google
Japan

YAHOO!
JAPAN

ウェブ 画像 動画 辞書 知恵袋 地図 リアルタイム 一覧

検索



見込み客から問い合わせがあった時点で購買プロセスの

57%

は終わっていると言われている

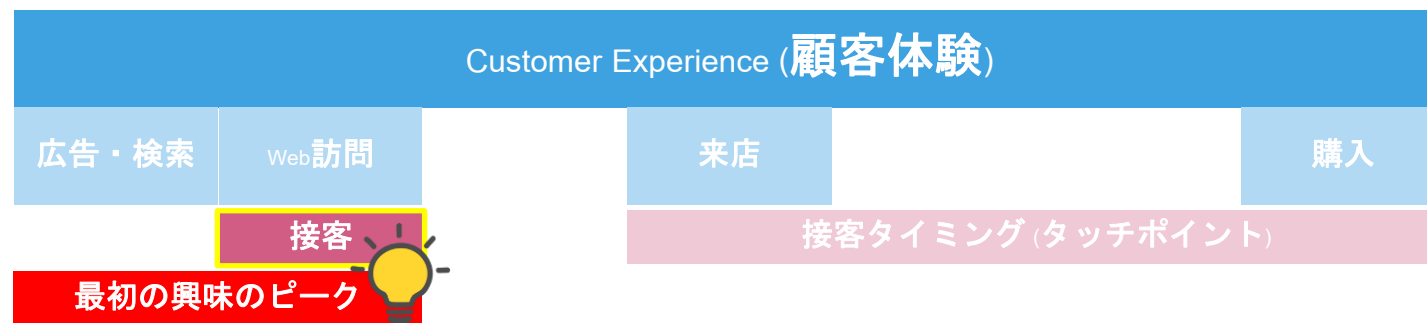
2020年には、見込み客は企業とのコミュニケーションの85%を自分自身で行うようになる

Gartner

「接客」の所在



B2C



B2B



Webサイトの現実



店員



いらっしゃいませ。本日はどのような商品をお探しでしょうか。

近々、会社の同僚と旅行に行く予定があって少し落ち着いた色味のワンピースを探しているんだけど、、、

それでしたら最近入荷したこちらの商品は如何でしょうか。モノトーンで少し控えめな印象ですが、²⁰⁻³⁰代のお客様に非常に人気の製品です。

とても素敵ですね！
すごく落ち着いて控えめなのに、決して地味な印象を与えないのがいいわ！



お客様

Webサイトの現実



店員



いらっしゃいませ。本日はどのような商品をお探しでしょうか。

どんな色味が合うのかしら、、、
今期の流行りがわからないし、サイズの目安も知りたいんだけど、、

それでしたら最近入荷したこちらの商品は如何でしょうか。モノトーンで少し控えめな印象ですが、20-30代のお客様に非常に人気の製品です。

これってsサイズしかないけど、Mサイズの在庫ってあるのかしら、、、

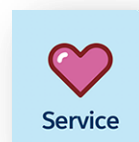
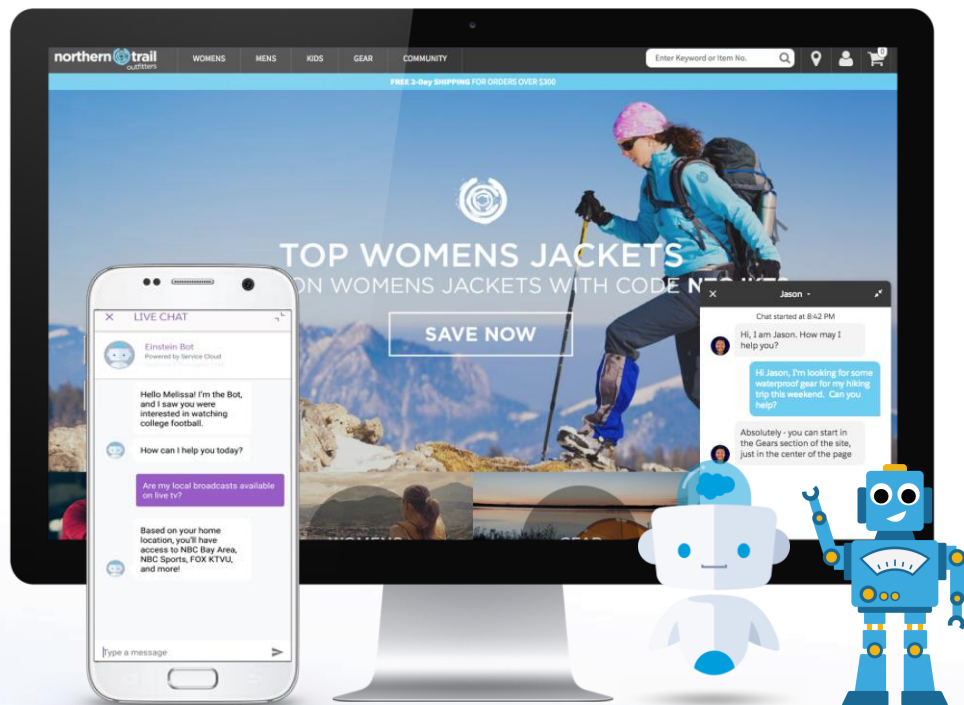
?

?



お客様

デジタル時代の新しい接客



Einstein Bots

CRMのSalesforceが提供する、
世界で唯一の“顧客を理解するBot”



Pardot

Salesforceと完全に連携する
No.1のマーケティングオートメーション

2. 顧客を理解する Einstein Bots

salesforce



チャットボットのタイプ別特性

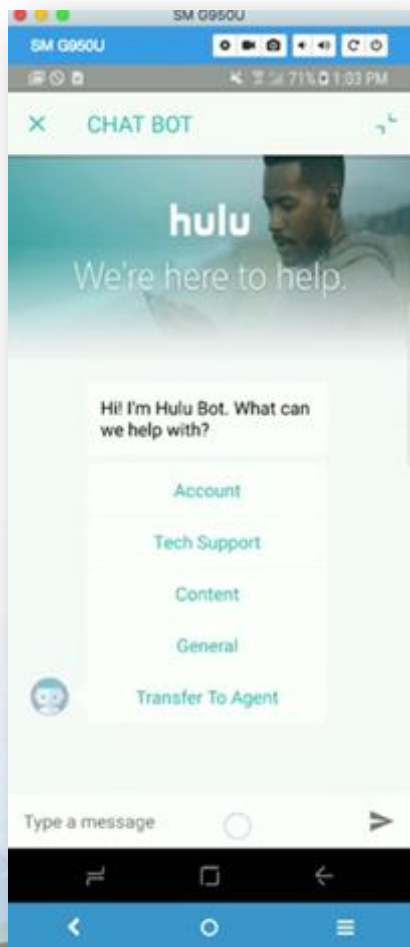


タイプ	プロセス型	CRM連携型	FAQ登録型	機械学習型
概要	ユーザーに分岐型質問を投げ選択式で回答してもらう。あらかじめ用意された業務プロセスを実行する。	顧客情報や顧客に関連する情報、例えば購買履歴、配送状況などをボットが個別に回答を行なう。	質問文に対してFAQデータ検索結果を回答。自然言語解析による口語、言葉の「ゆれ」をサポートし回答する。	会話の中に入っているキーワードから質問の意図を認識し、大量のデータから回答を選択する。
会話例	<p>知りたいカテゴリをお選びください</p> <p>1 商品情報 2 期間限定キャンペーン</p> <p>1</p>	<p>2 配送状況照会</p> <p>注文番号を教えてください</p> <p>SVC12345</p> <p>現在の配送ステータスは「出荷済み」です。</p>	<p>住所変更</p> <p>住所変更は以下のURLより手続きが可能です。 http://www.AAA</p>	<p>日本の首都は？</p> <p>東京です(信頼度 97.8%)</p> <p>この回答はお役に立ちましたか？ (Y/N)</p>
メリット	条件分岐のためお客様に対して適切な誘導ができる	顧客固有の要件に対応ができる	(FAQデータがあれば)立ち上がり早い	辞書データやマニュアルなどの大量データから適切な回答を導き出す
デメリット	自由な質問はできない 分岐の階層が深いとやりとりが面倒で途中離脱されがち	本人認証プロセスの考慮が必要	汎用的な問合せにしか対応しないため、FAQで処理できない問題には適用できない	教師データの量が蓄積されないと回答精度は向上しない
考慮点	シナリオの順次見直しが必要	初期導入は連携対象システムによる	自然言語の学習やFAQデータの蓄積などの運用は継続的に必要	教師データの投入や回答に対する評価が必要
Einstein ボット	リリース済 	リリース済 	ロードマップ 開発で実現可	ロードマップ

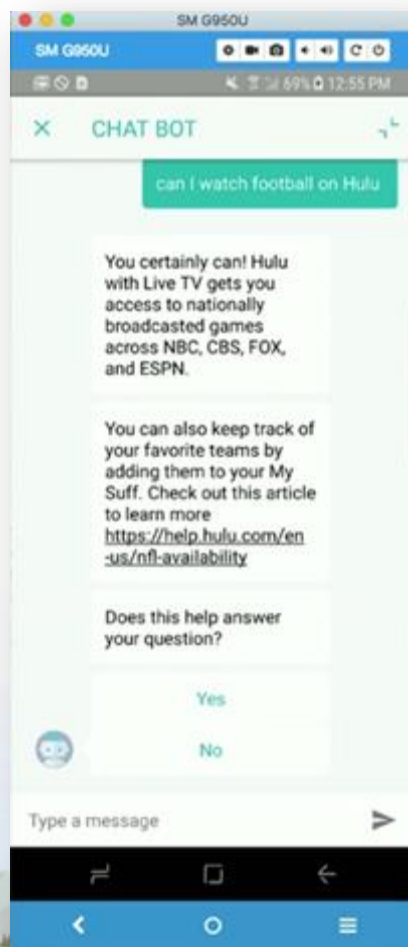
チャットボットのタイプ別特性 (Hulu様の場合)



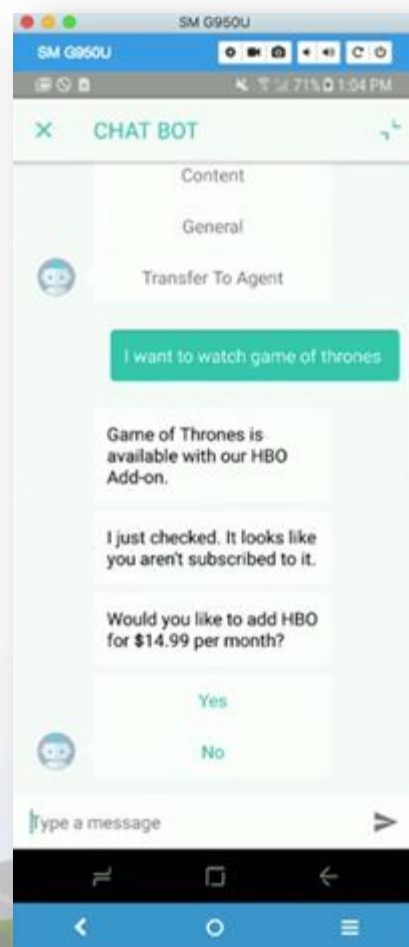
プロセス型



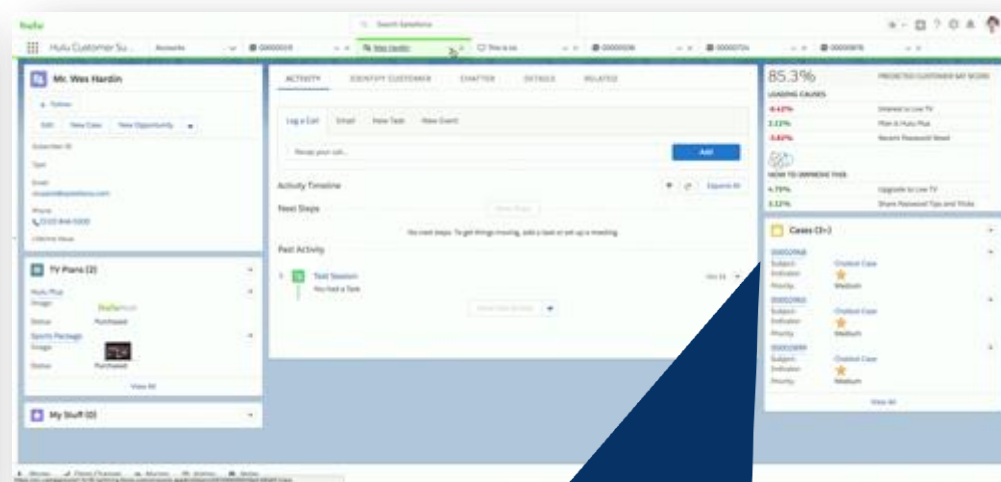
FAQ登録型
(自然言語解析対応)



CRM連携型
(パーソナライズ対応)

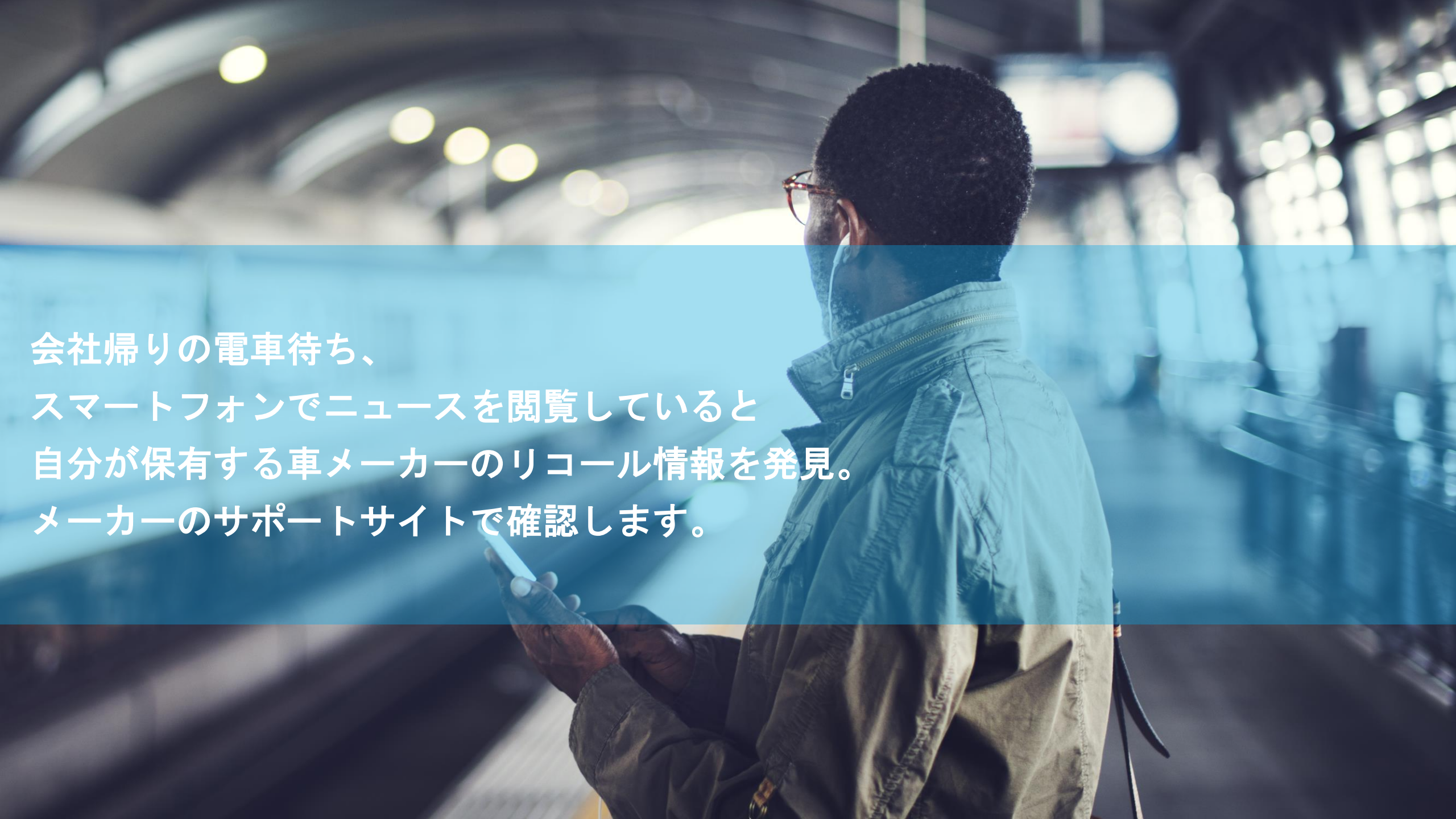


有人対応へのエスカレーション
(AIを活用したインテリジェントな対応)



Einsteinによるレコメンデーション



A man with short dark hair and glasses, wearing a blue jacket, is standing on a train platform at night. He is looking down at a smartphone in his hands. The background is blurred, showing the curved roof of the platform and distant lights.

会社帰りの電車待ち、
スマートフォンでニュースを閲覧していると
自分が保有する車メーカーのリコール情報を発見。
メーカーのサポートサイトで確認します。

3. Pardot連携が実現する世界



Webでもお店のような「接客」を

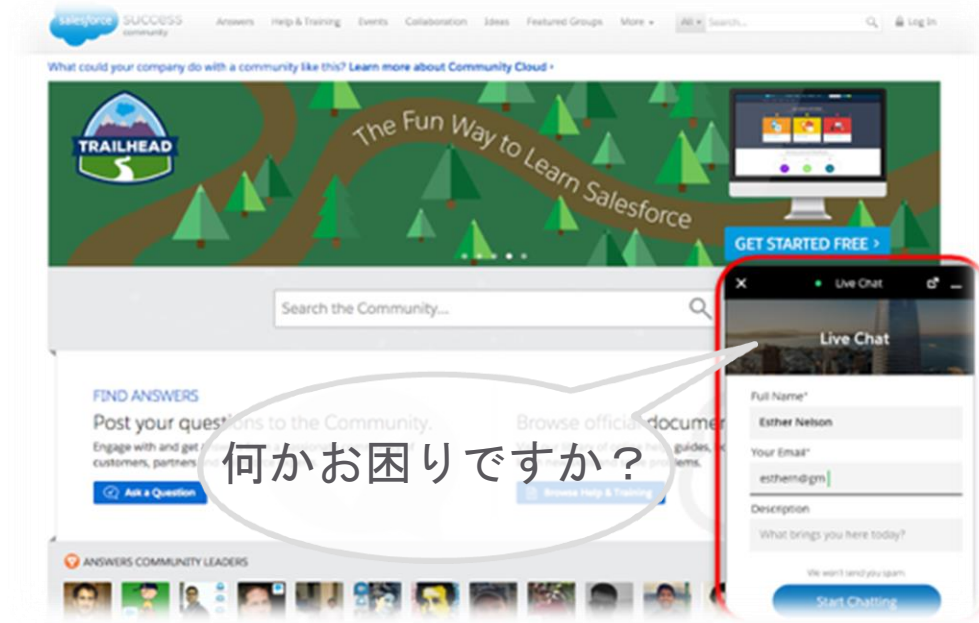


店舗



店員が対面で接客

Web



ChatやBotsがデジタルで接客、MAがフォロー

デジタルでもよりよい接客体験を実現するには、
お客様のことを理解し、お客様の関心に合わせ、適切なタイミングでコンタクトする必要があります

Demoの内容

salesforce

Pardotでできること



Webトラッキング（足跡の証跡）

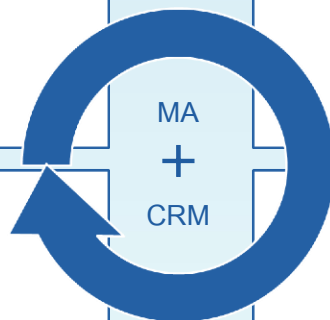
マーケティング活動の自動化

Service Cloud+Einstein Botsでできること



お客様360°ビュー（全方位カルテ）

お客様を理解して会話するBot

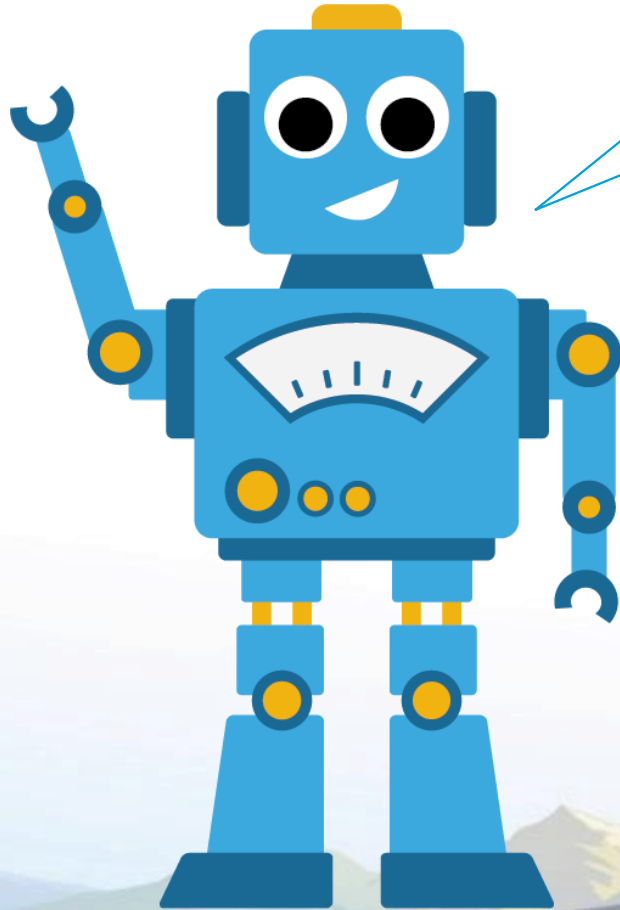


お客様に寄り添う1to1のWebサイト接客体験

4. Demonstration



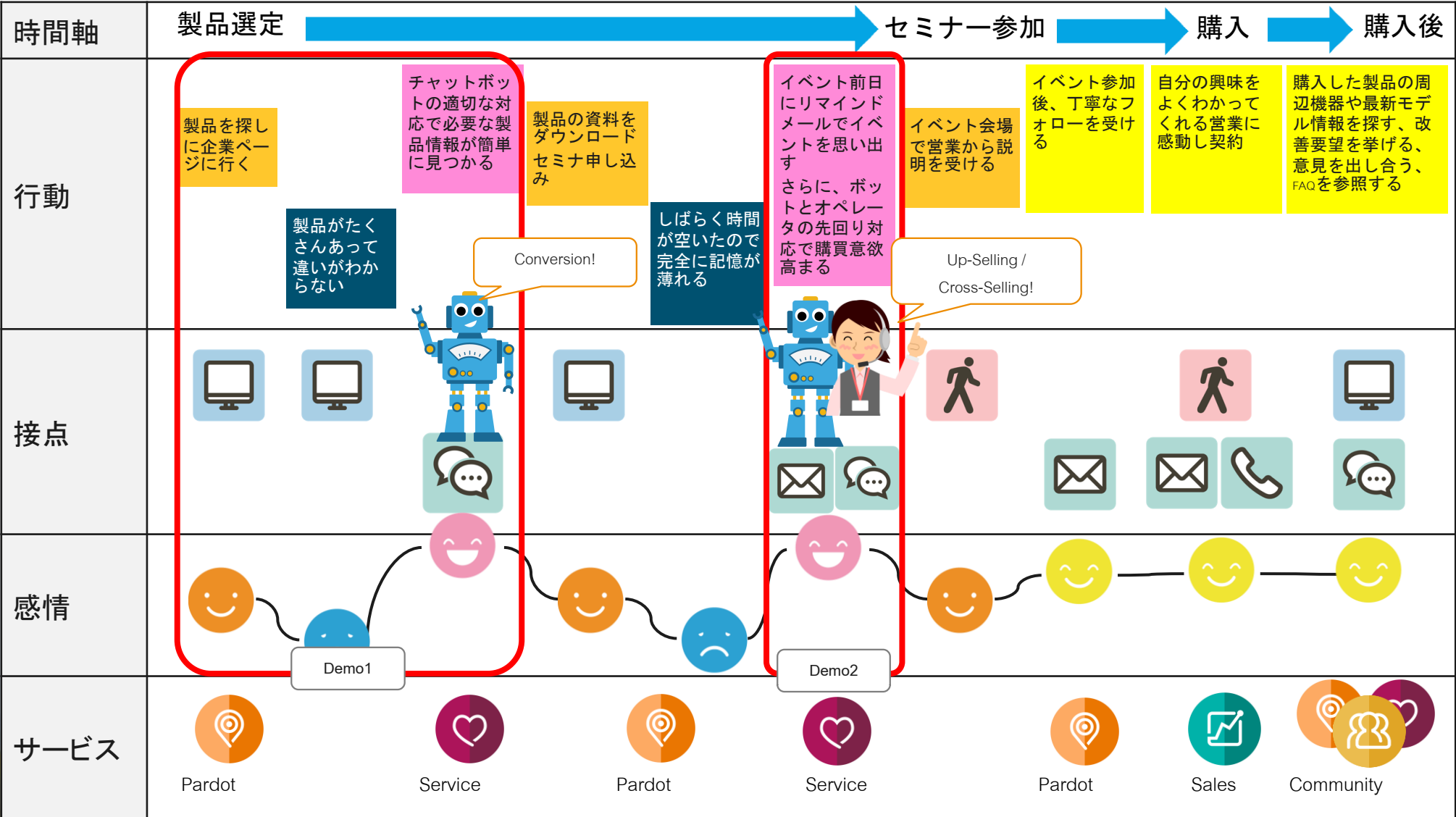
パーボットくん



Digitalな時代への対応の準備は
できてマスカ？

Demo Story

ワンランク上のカスタマージャーニーを実現



5. 本日のまとめ

salesforce



本ご紹介した内容



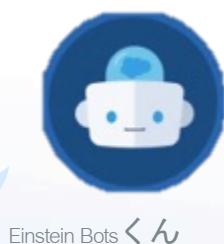
No.1のカスタマーサービスプラットフォーム



No.1のマーケティングオートメーション

Salesforceが提供する顧客を理解するBot「Einstein Bots」と、No.1のマーケティングオートメーション「Pardot」で実現する**新しいデジタル接客のカタチ**をご紹介しました。

これからはデジタルでも、お客様ごとの対応を、もっとCRMを活用して提供することが大切だね！



Einstein Bots くん



Parbot くん

デジタル化は生産性を高めるけど、「人がやる良さ」が失われがち。僕達がそこを解決したいな！

thank you

