

お客様の成功を支援する  
**Success Cloud**  
～事例  
アフラック生命保険株式会社

株式会社セールスフォース・ドットコム  
カスタマーサクセス統括本部  
専務執行役員 宮田 要



#SuccessforAll



# 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.



三菱UFJモルガン・スタンレーPB証券



※アルファベット順

CUSTOMER

KOA



**YAHOO!**  
JAPAN



# YAHOO! JAPAN

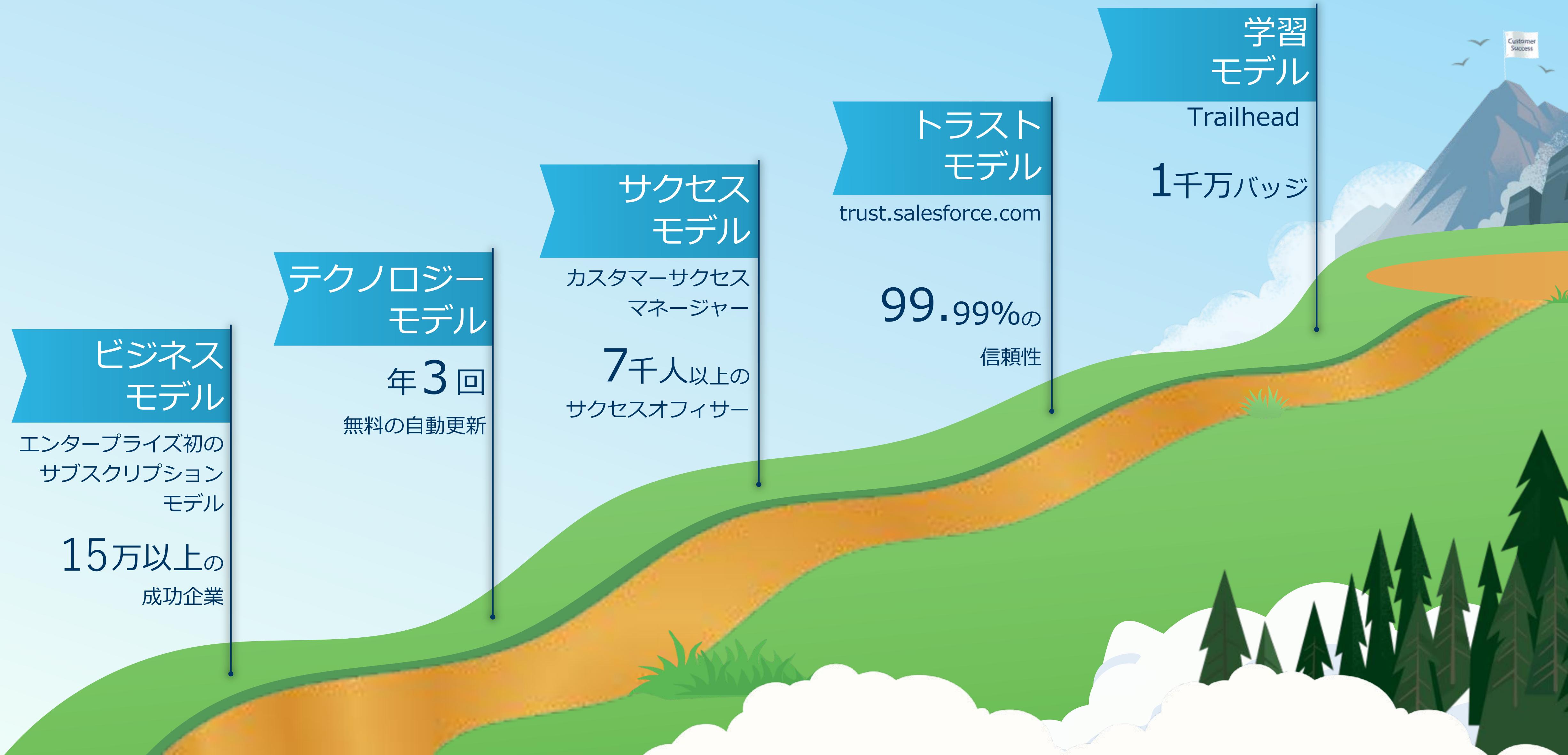
## 高橋 諒 様

PayPay株式会社PayPay営業企画本部ビジネスツールサポート部  
(兼) ヤフー株式会社コマースカンパニーショッピング統括本部  
セールスストラテジー本部 営業推進部

## 佐田 佳奈美 様

ヤフー株式会社メディアカンパニーマーケティングソリューションズ統括本部  
営業推進本部 営業推進部クラウド業務ツール開発

# カスタマーサクセス19年の歴史





---

# ジェイミー・ドミニチ

米国セールスフォース・ドットコム  
カスタマーサクセス統括本部  
グローバル シニアバイスプレジデント



# カスタマーサクセスプラットフォーム



# お客様の成功を支援するSuccess Cloud



# お客様の成功を支援するSuccess Cloud



# お客様の成功を支援するSuccess Cloud



# カスタマーサクセスのためのツールキット



学習



定着化



ビジネス変革





学習



定着化



ビジネス変革



# 継続的な学習を支援

コミュニティでつながり、知見やアイディアを共有し、素早く課題を解決



1千万

バッジ獲得数

ヘルプポータル

4,500万

訪問数

Trailblazer  
COMMUNITY

300万

メンバー数



学習



定着化



ビジネス変革



# Implementation Architects

NEW

Salesforce導入を支援するスペシャリスト

- お客様のチームメンバーとして参画  
(リモートで地方や韓国のお客様に提供可能)
- 標準機能をベースにした要件定義、導入
- ビジネスゴールを視野に入れた  
ベストプラクティスの適応

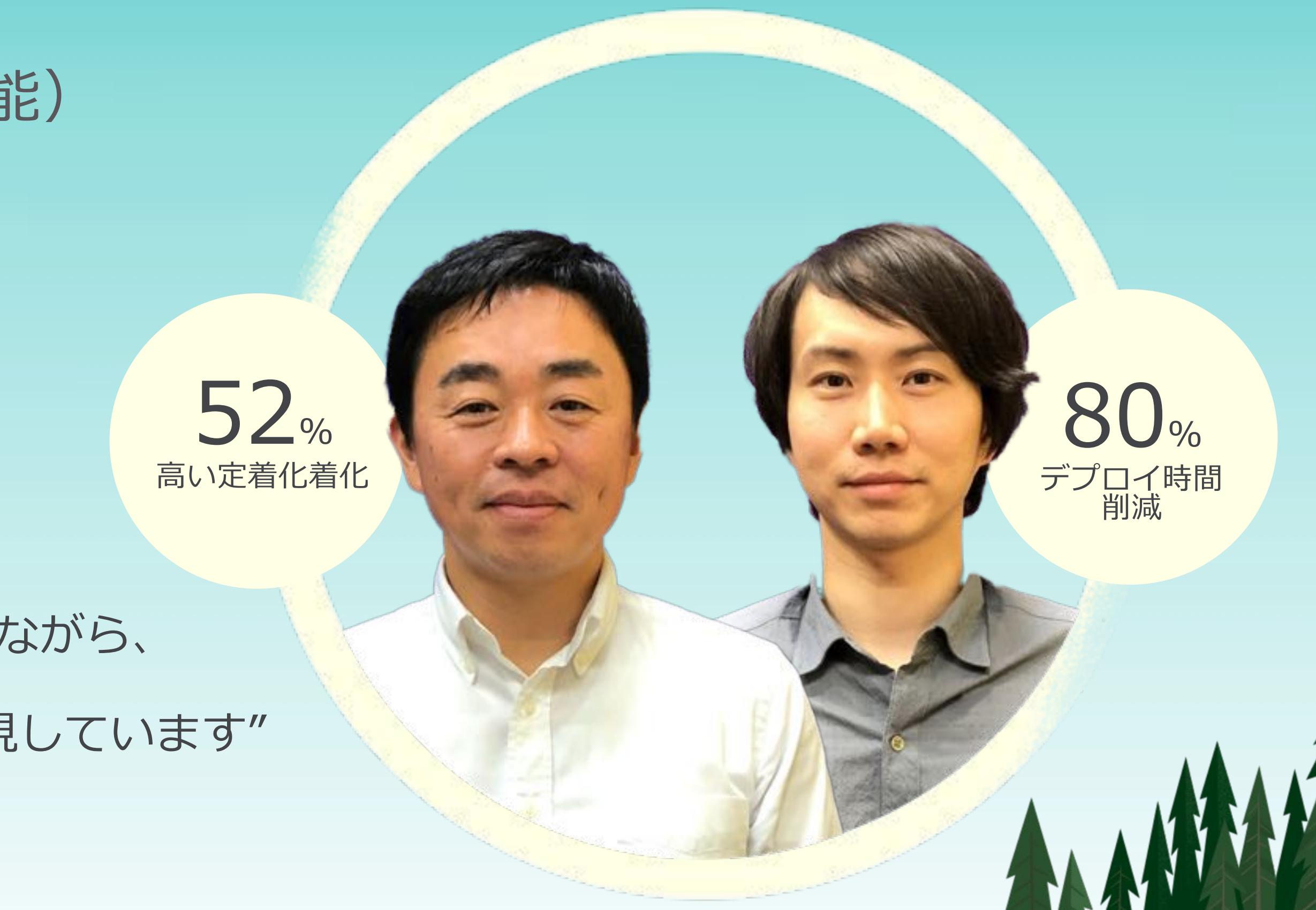
LINE株式会社様



“標準機能を最大限に活用しながら、  
将来のビジネスを見据えた  
Salesforce導入、運用を実現しています”

山下 靖二  
インプリメンテーションアーキテクト  
シニア・マネージャー

チョ・ヒジン 조희진  
インプリメンテーションアーキテクト  
임플리멘테이션 아키텍트



# Premier Success Plan

エキスパートによる定着および活用支援

- 24時間365日サポート
- サクセスマネージャー  
～プレミア自習室をはじめとする支援プログラム
- アクセラレータ  
～スペシャリストによる1:1ガイダンス

株式会社LIXIL様

**LIXIL**

“アクセラレーターでは、業界の常識にとらわれない新しい管理ノウハウを共有いただき、自社の業務改善を劇的に早めることができました”



ソニア カプール  
サクセスマネージャー

細田 敦子  
サクセスマネージャー



学習



定着化



ビジネス変革



# 真の変革はテクノロジーのみでは実現できない



## 構造的因素

システム

組織構造

プロセス

## 文化的、人的要素

価値観

明文化されていないルール

行動規範

# ビジネス変革をお客様と共に実現する アドバイザリーサービス



# Envision

NEW

ユーザー中心設計のアプローチで最適な顧客体験を実現

- ユーザー中心設計を基にしたアジャイルなサービス開発を支援
- 新しい運用モデル構築を見据えたデジタルトランスフォーメーションを加速
- 日本におけるサービス提供開始

25%

ユーザー体験の最適化による収益向上

50%

高い定着化

10x

素早く新たなソリューションを提供



當摩 和也

エクスペリエンス アーキテクト

相澤 渉太

エクスペリエンスアーキテクト



# thank you

