



製造業向けSalesforce

顧客中心のコネクテッドエコシステムを構築

ピーター・マッコール

Senior Manager, Product Marketing

Manufacturing, Automotive, and Energy Industries



本日のテーマ



製造業に対する
Salesforceのビジョン



Salesforceの
ソリューション



Trailblazerのお客様

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.



THANK YOU



業界はこの20年で最高潮に達している



雇用と設備投資の増加

世界的なGDPの成長



Sabine Busse氏
マーケティング&営業
グループ責任者
ABB Ltd.

Ulrich Spiesshofer氏
社長兼CEO
ABB Ltd.

Tarak Mehta氏
電化製品部門社長
ABB Ltd.

オートメーションと
接続性の進化



第4次産業革命における製造業



デジタルエコシステムのニーズを高めるトレンド



働き手の変化



AIと接続性



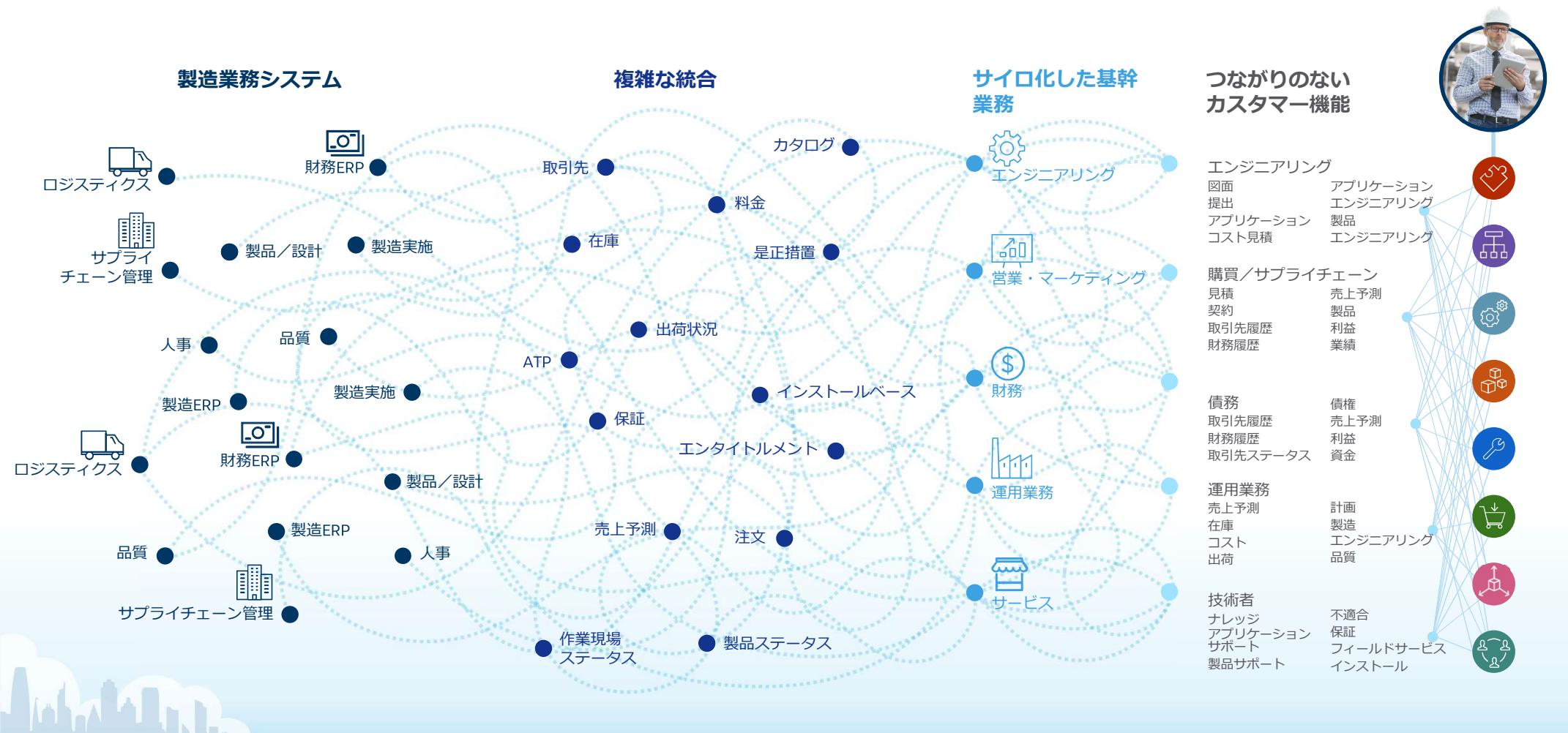
デジタル変革



「つながっている」世界では、コネクテッドエクスペリエンスのエコシステムが差別化要因になる



サイロ化したプラットフォームがコネクテッドエクスペリエンスを妨げる



今日の顧客が求めていること



コネクテッド エクスペリエンス



- 自分のニーズを把握してほしい
- 自分に合わせてエクスペリエンスをパーソナライズしてほしい
- 透明性を保ってサービスを提供してほしい
- 製品だけでなく、ソリューションも提案してほしい

カスタマーサクセスプラットフォーム

製造業向け



世界No.1の製造業向けCRMプラットフォーム

顧客中心のデジタルエコシステムを構築



製造業

19年にわたる製造業のお客様の成功



ABB 360

カスタマーサクセスプラットフォームを活用

ビジョン

全方位から顧客を把握し
統合を活用することで、
End-to-Endのソリューションを顧客に提供





セールスフォースは顧客回りのビジネス全てにおいて何が可能か手本を示し、導いてくれる貴重な存在です

ヘンリック・エルンルース
President & CEO



KONEはSalesforceで人々の移動を支え続ける

課題

エレベータ・エスカレータの製造とオペレーションにおけるグローバル・リーダー

優先度の高い活動にフォーカスするためのワークフロー自動化による営業生産性向上の必要性

グローバルに統合された単一のプラットフォームによるフィールドサービス提供の必要性

ソリューション

360度全方位顧客情報により、グローバルに一貫した質の高い顧客体験を提供

契約更新ワーニングや承認フローのワークフローの自動化による営業生産性の向上

サービスチームのField Service Lightning活用による設備の安全性・信頼性向上

EinsteinやIBM Watsonによるインサイトを活用し、予測に基づいたサービスを提供することで顧客のアウトカムを最大化

- Sales Cloud
- Service Cloud
- Marketing Cloud
- Community Cloud
- Platform

45万顧客

KONEがグローバルにサポートする顧客の数





Jacuzzi はSalesforce IoTで 営業とサービス業務をトランスフォーム

課題

顧客とディストリビューターのマインドシェアの維持向上の対応策の必要性

既存システムの古いアーキテクチャのため、IoTで集取されるデータが活用不十分

連続性のない顧客サポートのため、顧客自らアクションを起こす必要あり



ソリューション

Salesforce IoTがService Cloud、Community Cloud、Sales Cloudに機器データをリアルタイムにフィードすることで、プロアクティブなサービスを顧客やディストリビュータに提供

IoTを活用した新たなサービスモデルにより売上向上に寄与

Salesforceで構築したアプリによりディストリビューターとの関係が良好に



Sales Cloud



Service Cloud



Community Cloud



IoT

4ヶ月でIoTの導入が完了し効果

開発に新たな人材の採用不要





Salesforceを活用することで
ディーラーとのパートナーシップ
を通じた真の顧客体験を提供でき
るようになりました

ジェイソン・ベルシート
Sr. Director of Customer Engagement

MTDはディーラーとの密なネットワークで 顧客体験に革命をもたらす

課題

ディーラーネットワークをうまく活用しながら
最終顧客との繋がりを強化する方法を模索

旧システムの連携が困難なためサポートチーム
と顧客データが他の業務から孤立

非効率なレポート作成：最終顧客データ欠如の
ためマーケティングでの活用ができず

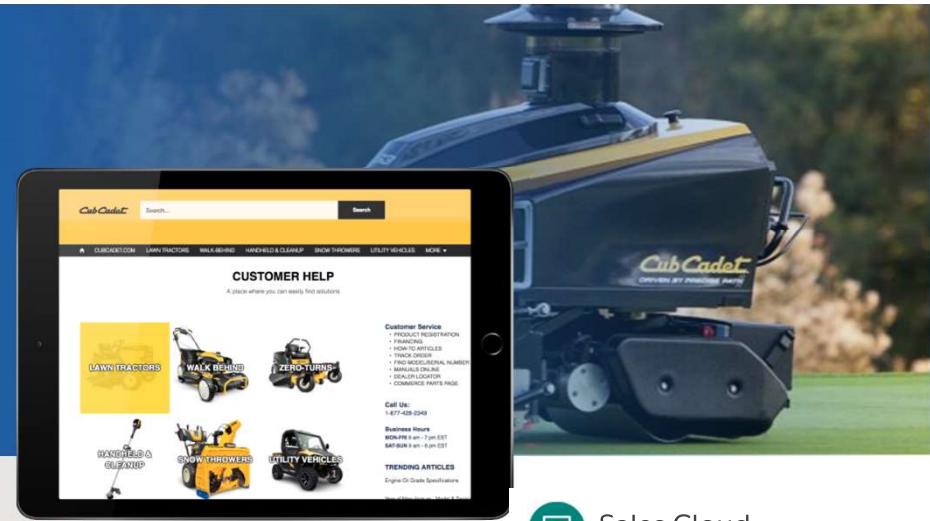
既存のディーラーポータルシステムは最低限の
機能を提供するのみで協業ツールとは程遠い

ソリューション

販売サイトからのリードをディーラーに引継ぎ。
ディーラー連携により顧客体験を革新。

Web、電話、ソーシャル、チャットなど全て
のチャネルでシームレスなサービスを提供

パーソナライズされたジャーニーでディー
ラーを巻き込みながら補充オーダーをガイド
必要なツールを提供しディーラー体験を向上
させることでエンゲージメントを強化



- Sales Cloud
- Service Cloud
- Marketing Cloud
- Community Cloud

30秒

コールセンターの平均
処理時間を短縮

5-7%

SMS / 自動応答シス
テムで対応完了の問合せ

14,500+

コミュニティ
へのログイン





我々のゴールは、デジタルコンテンツとコマースにおいて業界のNo.1になることです。Salesforceはゴール達成に不可欠な基盤であり、顧客価値最大化にも大きく貢献してくれます。

イアン・グレスハム
Chief Marketing Officer

柔軟なデジタルチャネルの構築により 強固な顧客エンゲージメントを実現

課題

顧客からの要望: 各種デバイスに対応したセルフサービスでシンプルな発注システム

オーダー・配送ごとの利益率の改善とオンライン売上の増加

事業部をまたがる全方位360度の顧客情報に基づいた顧客ニーズの把握

ソリューション

Salesforce Community CloudとB2B Commerce を活用し、発注ポータルのMyUnivarを8週間で立上げ

顧客はMyUnivarで発注ステータスの確認、履歴参照、請求と見積り、2クリックでの再発注が可能

電話やFAX受注で生じるヒューマンエラーを最小化し、購買ライセンスのリニューアル業務も自動化・効率化

顧客のインサイトを把握することで真の顧客ニーズを理解し、適切にパーソナライズされた顧客体験を提供

- Sales Cloud
- Service Cloud
- Community Cloud
- Commerce Cloud
- Marketing Cloud

8週間
で発注ポータルを稼働



第4次産業革命におけるTrailblazer



変化する働き手



AIと接続性



デジタル変革



Salesforce Campground へお越しください



thank you

