



Salesforce World Tour Tokyo 2018 Financial Services Keynote:

事業部門を横断して顧客体験を向上し、
顧客ロイヤルティを高める "Unified Financial Services"

Andy Wang
米国セールスフォース・ドットコム
Director, Industry Go To Market



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



金融サービス業界のあらゆる分野でカスタマーサクセスを後押し



ING BANK

Flagstar®
Bank

Alm
Brand

AEGON

USAA®

Alterna

Huntington
Welcome.

Invesco

Nykredit

PiperJaffray

RBC Capital Markets

stripe

spar Nord

nationale
nederlanden

Allianz

charles
SCHWAB

Guild
mortgage

NIBC

The Blackstone Group®

KeyBank

William Blair

NatWest
Markets

Square

citi®

MARSH & MCLENNAN
COMPANIES

AIG

BESSEMER TRUST

POSITIVE
LENDING SOLUTIONS

BBVA

Santander

SUNTRUST

Jefferies

BARCLAYS

mastercard

bnz**

CO
vea
Insurance

AIA

Morgan Stanley

nab

usbank

Goldman Sachs

SUNTRUST

Jefferies

BARCLAYS

個人向けサービス

法人向けサービス

クレジット
カード、
決済

リテール、
プレミア
バンキング

損害保険

生命保険、
年金保険

ウェルス
マネジメント

住宅ローン、
融資

ビジネス、
コマーシャル
バンキング

アセット
マネジメント

コーポレート
バンキング、
トレジャリー
サービス

インベストメント
バンキング

グローバル
マーケット

CapitalOne®

SCB
ไทยพาณิชย์

FARMERS
INSURANCE

Standard Life

TRANSAMERICA

SUNTRUST

D Bank

Schroders

PNC

BARCLAYS

ABN·AMRO

VISA

Crédit
Andorrà

cajamar
CAJA MÁLAGA

StateFarm™

NEW
YORK
LIFE

AMP

NatWest

Comerica

BNY MELLON

Santander

HOULIHAN LOKEY

Jefferies

Bank of America

BBVA

Amica
AUTO HOME LIFE

ZURICH

Prudential

trilogy

BARCLAYS

laurel road

CapitalOne®

John Hancock

BBVA

MOELIS & COMPANY

NOMURA

CGU SEE IT THROUGH.

IAG
Insurance Australia Group

MetLife

NORTHERN
TRUST

VETERANS FIRST
MORTGAGE

ZIONS BANK®

TIAA

bank hapoalim

MACQUARIE

CIBC

第4次産業革命の時代に目指す、金融サービスの新しいカタチ



音声、AIボットによる
サービスサポート



IoTが変革する保険料の算定

簡易決済などの
「見えない金融サービス」
で融合する業界

ブロックチェーンによる
資本市場の進化

顧客の期待に応えるために金融機関のリーダーは **信頼、透明性、利便性**を重視

個人と法人、双方の金融ニーズに応える



個人、法人を問わず
高まる金融サービスへのニーズ



長年の積み重ねが複雑さを産み、変革を妨げる

つながりのないカスタマーエクスペリエンス



ばらばらに存在する
顧客情報



部門が連携せず
業務が重複

支店

取引先
営業
提案

取引
オンボーディング
窓口

コンタクトセンター

CTI
チャット
提案

問い合わせ
取引
音声通話

オンライン

商品
取引
問い合わせ

リード
チャット
取引先責任者

モバイル

メール
問い合わせ
提案

SMS
メール
取引

金融センター

取引
取引
提案

問い合わせ
明細書

業種の壁

リテール

コマーシャル

ウェルス

CIB

複雑な
インテグレーション

ID管理と
セキュリティ

OCR

通知
暗号化と監査証跡

MIS

不正の検出
フォームと
ドキュメントの管理

キャンペーンサービス
顧客とのやり取り

ビジネスルール
データレイク
ワークフロー

リード
データレイク
ワークフロー

コア
システム

住宅ローンの
基幹システム
顧客
マスター

融資の
基幹システム
総勘定元帳

預金の
基幹システム
保険契約
管理

支払い、POS

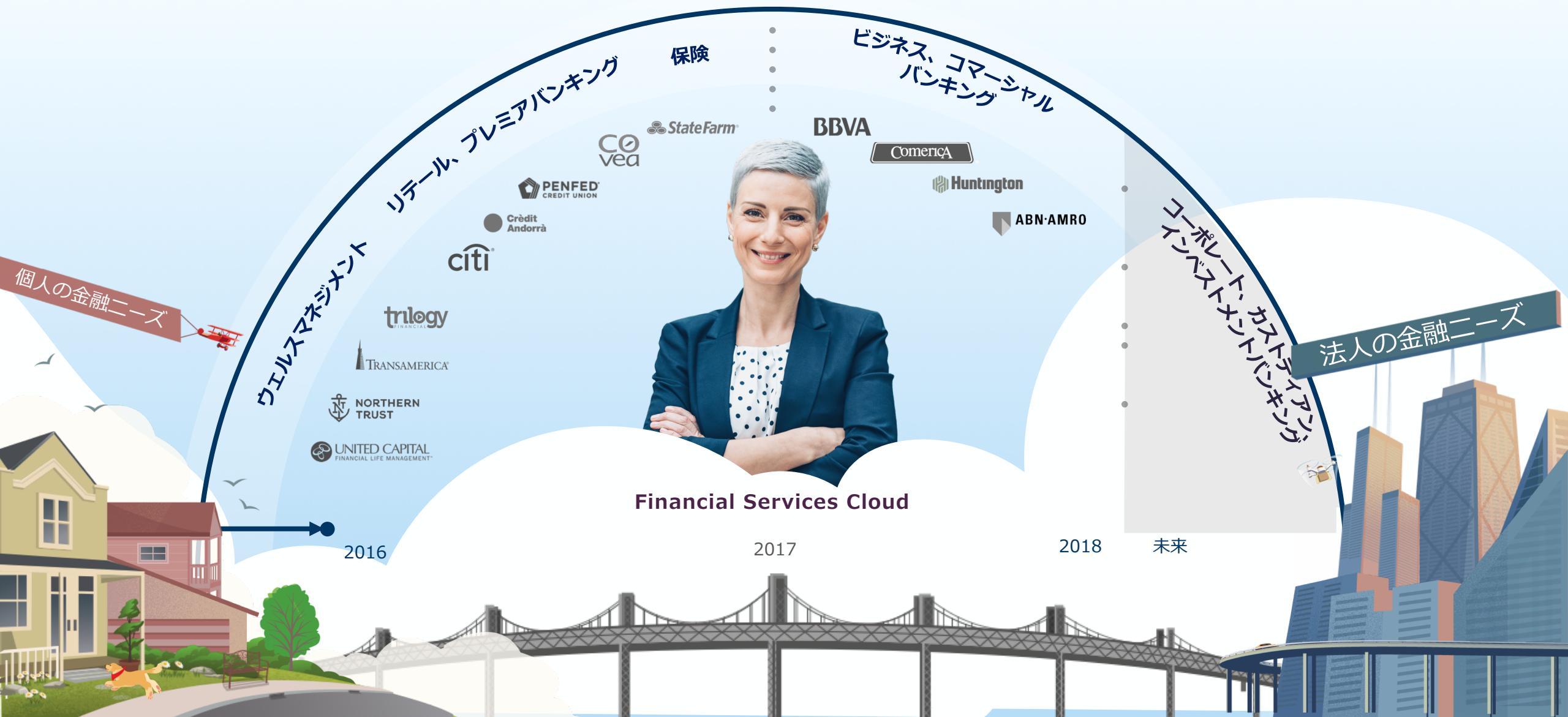
サードパーティの
データサービス
クレジットカード
住宅ローンの
基幹システム

総勘定元帳
顧客マスター
サードパーティの
データサービス

支払い、POS
保険契約管理

預金の
基幹システム

統合された金融サービスのジャーニー



Salesforce Platform に組み込まれた Financial Services Cloud

Financial Services Cloudのパートナーエコシステム

ウェルスマネジメントの
エコシステム



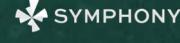
保険のエコシステム



リテール、コマーシャル
バンキングのエコシステム



インスティテューションナルバンキング
グローバル市場のエコシステム



FINANCIAL SERVICES CLOUD

B2CとB2Bの
データモデル

ロールベースの
コンソールアプリ

リレーションシップ
ビルダーとマップ

保険契約

インテリジェントな
ニーズ評価とリファーラル



金融口座と
積み上げ集計

金融関連の
ケースとアラート

個人取引先と
法人取引先

インフルエンサー

投資・運用目標

Marketing
Cloud



Sales
Cloud



主要クラウドの拡張



Service
Cloud



Community
Cloud

業界向けアプリ、コンポーネント
(アクションプラン) (サーベイ)

Lightning
(UX)

Einstein
(AI)



MuleSoft
(インテグレーション)

Analytics
(BI)

Quip
(コラボレーション)



新登場



Financial Services Cloud の革新的な新機能

エクスペリエンスがつながり、さらに便利に



Financial Services Cloud Surveys
Winter '19

The screenshot shows the Salesforce interface for Financial Services Cloud Surveys. It displays a list of survey invitations for Chad Kutting, including details like name, survey type, and response status. Below this, there's a chat interface with an Einstein Bot named "Bright Bot" offering travel protection. A sign in the foreground reads "利便性が向上".

Commercial
Banking App
Winter '19

The screenshot shows the Commercial Banking App dashboard with sections for Pipeline of Open Opportunities, My Loans and Mortgages, and Referrals I'm Assigned. It also includes a Referral Performance chart and a list of opportunities.

Einstein Bots for
Financial Services Cloud

Winter '19

The screenshot shows the Lightning Scheduler app on a mobile device, displaying an appointment for Andrew Collins on Monday, April 15 at 3:00 PM. The appointment is for "General Investment" at "1 Market, San Francisco". A sign in the foreground reads "Lightning Scheduler".

Lightning
Scheduler
Spring '19

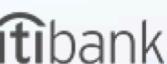
Action
Plans
Winter '19

The screenshot shows the Action Plans app on a mobile device, displaying a "Wire transfer onboarding template" for "Symonds Hospital". It lists tasks such as "Call prospect to set up meeting", "Update client info in CRM", and "Log meeting notes into Salesforce". A sign in the foreground reads "エクスペリエンスがつながる".

エクスペリエンスが
つながる

金融サービス業界のカスタマーサクセスを後押し

Financial Services Cloudのお客様



TRANSAMERICA®



Deutsche Bank



Morgan Stanley

Jefferies



FORUM®
CREDIT UNION



EISNERAMPER
ACCOUNTANTS & ADVISORS

Santander



KeyBank



salesforce

BBVA



BBVA is a Trailblazer

<https://www.youtube.com/watch?v=1vu7y5qTZDM>



Demonstration

お客様

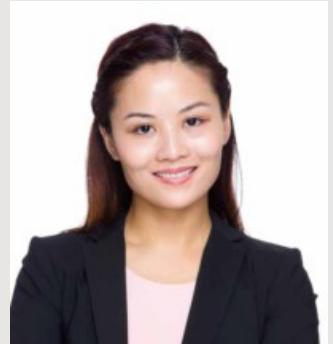
鈴木 恵美



個人顧客
鈴木珈琲 社長

銀行員

林田 久美子



リテール担当者

藤田浩二



法人担当者

個人向け事業部門と法人向け事業部門が横断して顧客体験を統合していくデモをご覧頂きます

デモの登場人物

thank you

