



# サービスの 新時代に目指す カスタマーサクセス

Service Cloud 基調講演

マーケティング本部 プロダクトマーケティング  
シニアマネージャー  
大森 浩生



Align Technology社  
Sreelakshmi Kolli氏  
Align Technology社  
Srini Pendala氏



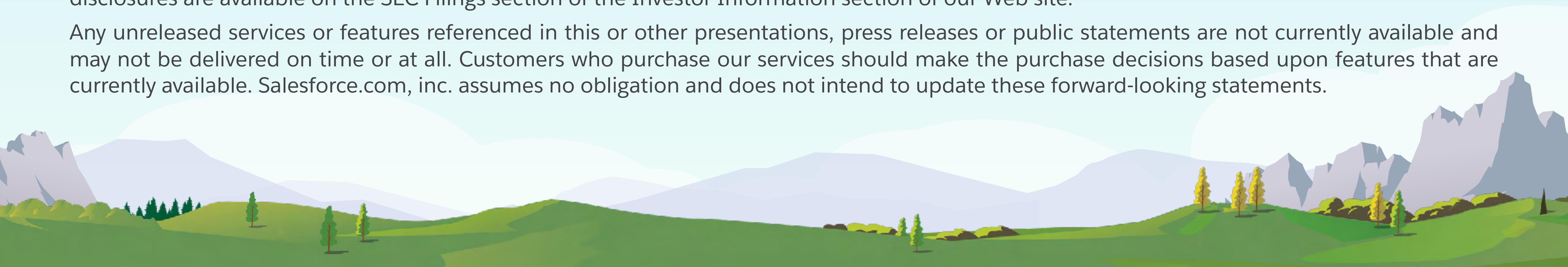
# Forward-Looking Statements

## 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.



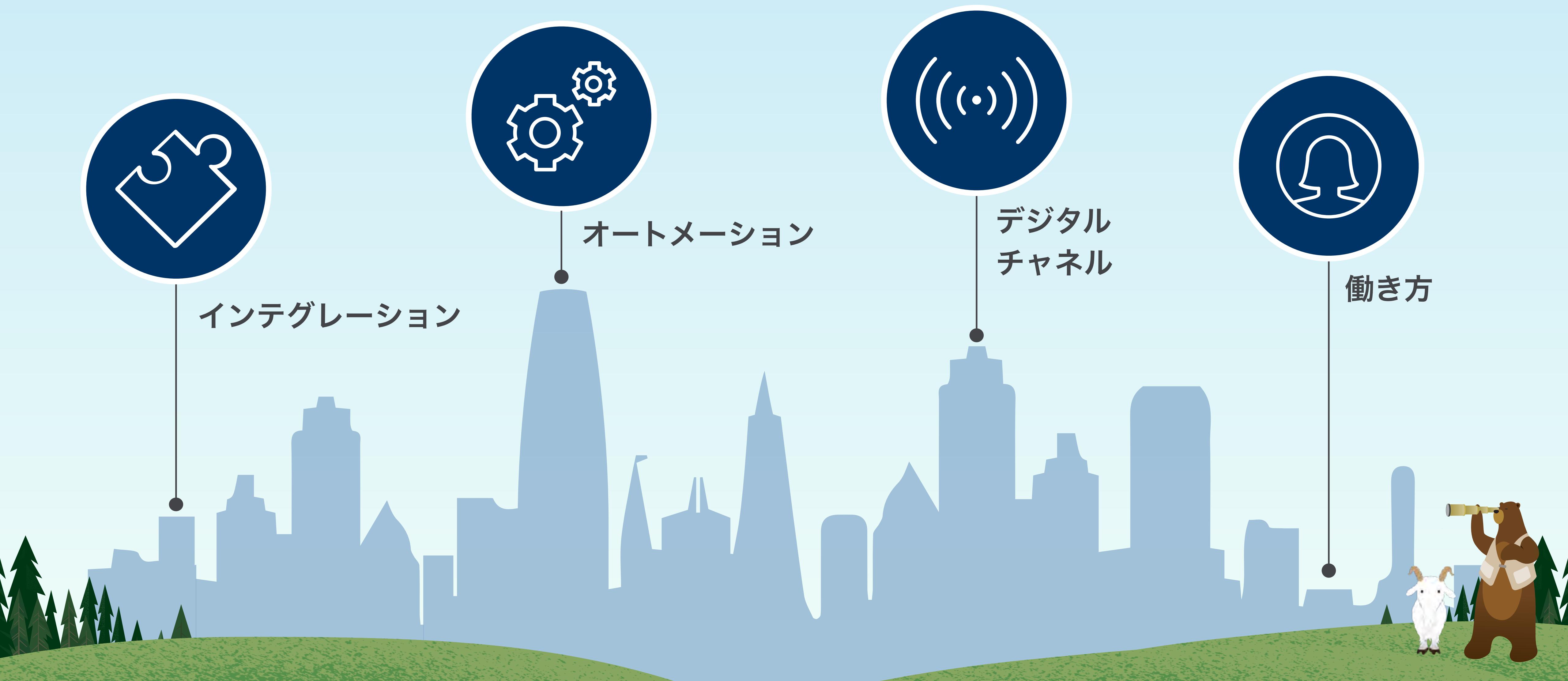
# サービスの新時代がやってきた

サービスは、カスタマーエクスペリエンスのあらゆる段階で違いを生む



# サービスの再構築を促す4つの要因

第4次産業革命への適応がカギ



# 顧客はつながっている

# 80%

データが連携していないと  
回答する企業の割合



インテグレーション



# 顧客は日常的にAIを使っている



# 87%

企業に対する期待が、  
AIによって大きく変わると  
考えている顧客の割合



オートメーション



# 顧客はデジタル化している



# 75%

チャネル間で一貫した  
エクスペリエンスを  
求める顧客の割合



デジタル  
チャネル



# 働き方が変化している



# 80%

国内外の労働力のうち、  
オフィスのデスク以外で  
仕事をしている人の割合



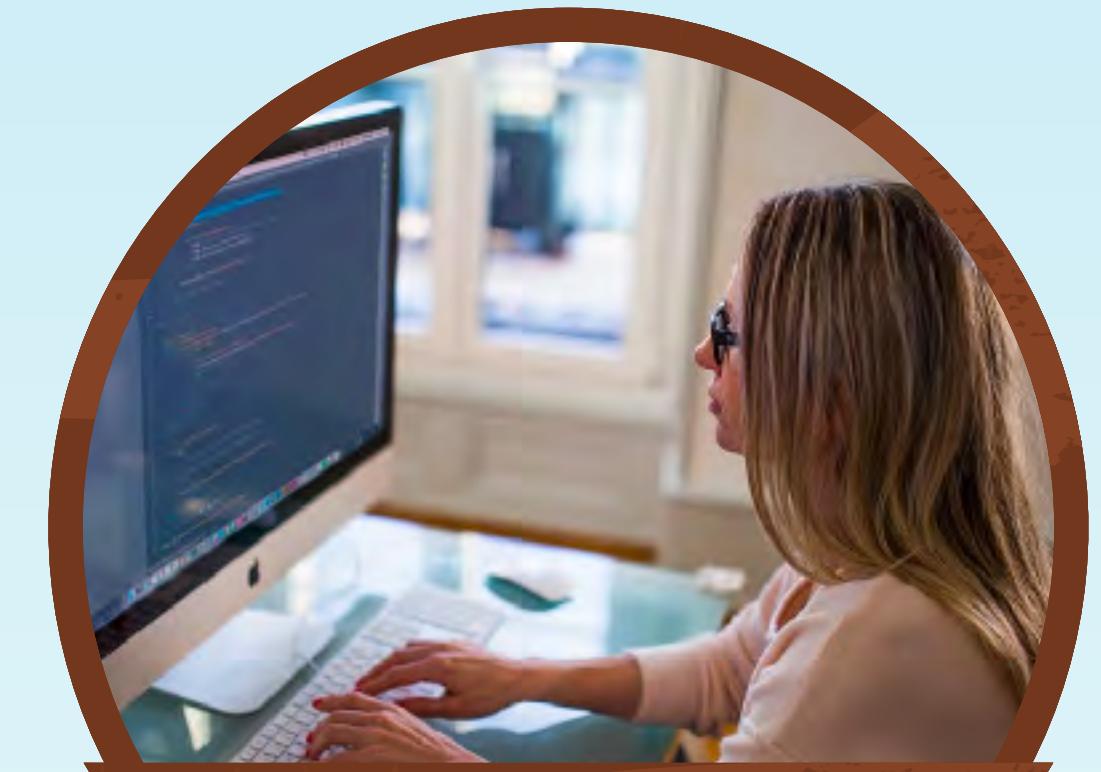
# サービスを変革して、カスタマーサクセスを実現



# サービスを変革して、カスタマーサクセスを実現



すべてのシステムを  
つなげる



自動化で支援



デジタルチャネルを  
活用

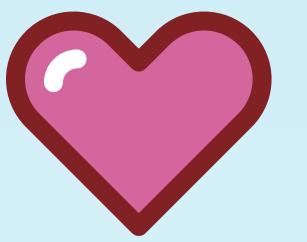


サービスの  
役割を拡大



# 世界No.1のサービスプラットフォーム

サービスを変革して、カスタマーサクセスを実現



サービス

**32%**

顧客満足度の向上

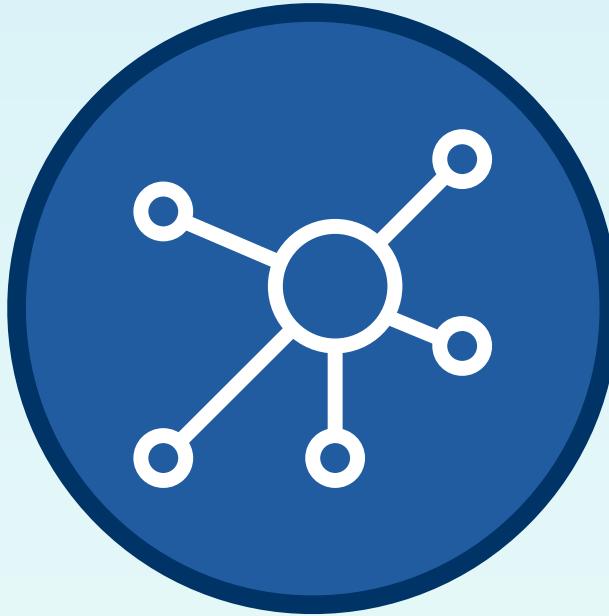
# サービスを変革して、カスタマーサクセスを実現



# 完全な顧客像を描くことは困難



CRM



コマース



サードパーティシステム



マーケティング

顧客情報の一元管理



# 一貫性あるカスタマーエクスペリエンスの実現

Salesforce Customer 360

GA  
2019



つながる  
Salesforceアプリ

Customer  
360 ID

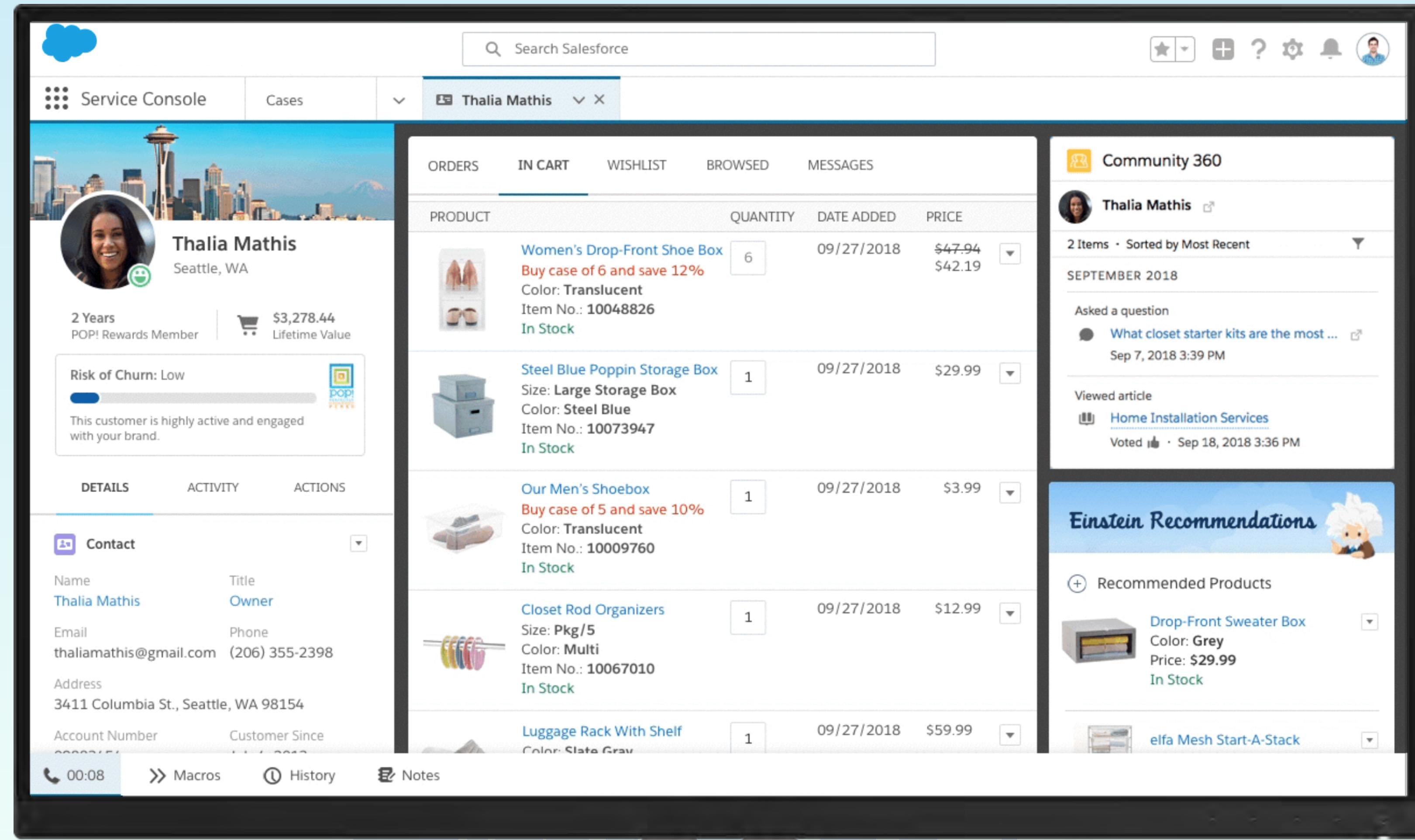
すぐに使えるクロス  
チャネルパッケージ

すべてが含まれる



# 消費者の情報を1つの画面に集約

## B2Cエージェント向け Lightning サービスコンソール



The screenshot displays the Salesforce B2C Agent Service Console interface for a customer named Thalia Mathis. The top navigation bar includes the Salesforce logo, a search bar, and various icons. The main content area is divided into several sections:

- Customer Profile:** Shows a profile picture of Thalia Mathis, her name, address (Seattle, WA), and status as a "2 Years POP! Rewards Member" with a lifetime value of "\$3,278.44". It also indicates a "Risk of Churn: Low" and notes she is highly active and engaged with the brand.
- Orders:** A table listing five recent purchases:
 

Product	Quantity	Date Added	Price
Women's Drop-Front Shoe Box	6	09/27/2018	\$47.94 Buy case of 6 and save 12%
Steel Blue Poppin Storage Box	1	09/27/2018	\$29.99
Our Men's Shoebox	1	09/27/2018	\$3.99 Buy case of 5 and save 10%
Closet Rod Organizers	1	09/27/2018	\$12.99
Luggage Rack With Shelf	1	09/27/2018	\$59.99
- Community 360:** A sidebar showing Thalia's activity on the community platform, including a question she asked about closet starter kits and an article she viewed about home installation services.
- Einstein Recommendations:** A section titled "Einstein Recommendations" featuring a cartoon character of Albert Einstein. It shows recommended products like a "Drop-Front Sweater Box" and a "elfa Mesh Start-A-Stack".





---

照井 則男 様

株式会社AOKIホールディングス  
常務取締役  
グループ情報システム担当



# 株式会社AOKIホールディングス

AOKI Holdings



# AOKIを取り巻くビジネス環境

ビジネスウェアの  
カジュアル化による  
市場縮小

スマホの普及など  
消費者行動の変化

販売スタッフの  
モチベーション維持

お客様には、より便利で、より安心できる体験を  
従業員には、スマートに働けて、働きがいを感じられる体験を

店舗を軸とした販売のあり方から  
お客様を軸としたチャネルにとらわれないシームレスな買い物体験へ



# AOKI'



# 最後に

小売業は、リアルもECも店舗が命だが、それが他社にも丸見えになるのが特徴。商品の品揃え、価格、什器、接客サービス等々、簡単に他社に真似される。

ミラノやニューヨークで、流行りそうなものを探し企画し品揃えし、売っていくのが重要な使命だが、このネット社会では、すぐにコンペチターも扱い出すので、継続性のある売上にならない。

すぐには真似できない仕組みを構築し、競争力のある小売業にしなければならない。

もはや、他社に見えないところで磨きまくるのが、競争力になるのではないか。

ここにSalesforceの活躍の場面があると考えています。





# サービスを変革して、カスタマーサクセスを実現



すべてのシステムを  
つなげる



自動化で支援



デジタルチャネルを  
活用



サービスの  
役割を拡大



# サービス担当者はやることだらけ



# 顧客対応のルーティングワークを自動化

セルフサービスとEinsteinボット

顧客が解決策を見つけられるように支援

セルフサービスのためのLightning Flow

NEW

サービスボットを宣言型で構築

Einsteinボットビルダー

NEW

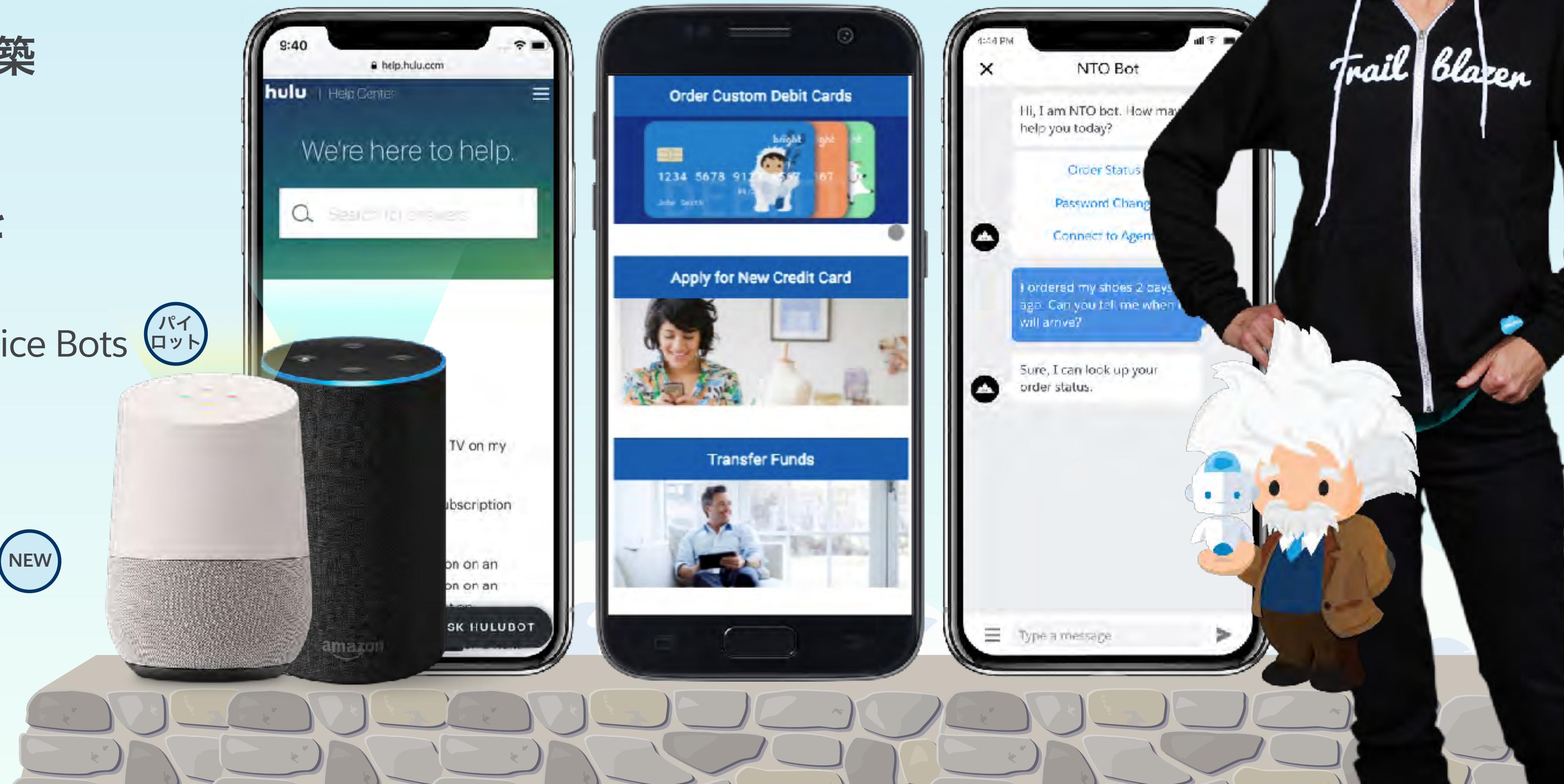
複数チャネルにわたる対話を  
インテリジェントに実現

Einstein Bots for SMSとEinstein Voice Bots

パイ  
ロット

エージェントへの  
シームレスな引き継ぎ

オムニチャネルのスキルにもとづく  
ルーティング



# インテリジェンスで業務をサポート

サービスのためのService Cloud EinsteinとLightning Flow



**bright**

Bright Banking Console Contacts Katie Boyle 000107

**Case Details**

Einstein Recommendations Available Case Number: 000107 Case Owner: Cara Zurita Status: New Priority: High Travel Affinity

**Guided Action List**

Actions History + Add

\* Verify Account Information Wrap Up

**Interested in Travel Credit Card**

+ Follow Edit

Log a Call New Task New Event Post Recap your call... Add

Latest Posts Search this feed... September 21, 2018 at 1:32 PM

Cara Zurita Case created Subject: Interested in Travel Credit Card Priority: Medium Status: New Case Number: 000107 Comment

**Contact Details**

Name: Mrs. Lauren Boyle Title: Account Name: Boyle Family Email: lauren@boyle.com Phone: (415) 900-1000

**Bank Accounts for Pare... (3)**

Savings Plus Money Market Account Checking

**Knowledge**

Search Knowledge

Metros History Notes Omni-Channel

Raul Haynes  
Corporate VP, Enterprise CRM  
New York Life Insurance

サービスのための  
Lightning Flow

NEW

Einstein Case Classification  
と記事のおすすめ

パイロット

Einstein Next  
Best Action

パイロット

+32%  
エージェントの  
生産性向上

# サービスを変革して、カスタマーサクセスを実現



すべてのシステムを  
つなげる



自動化で支援



デジタルチャネルを  
活用



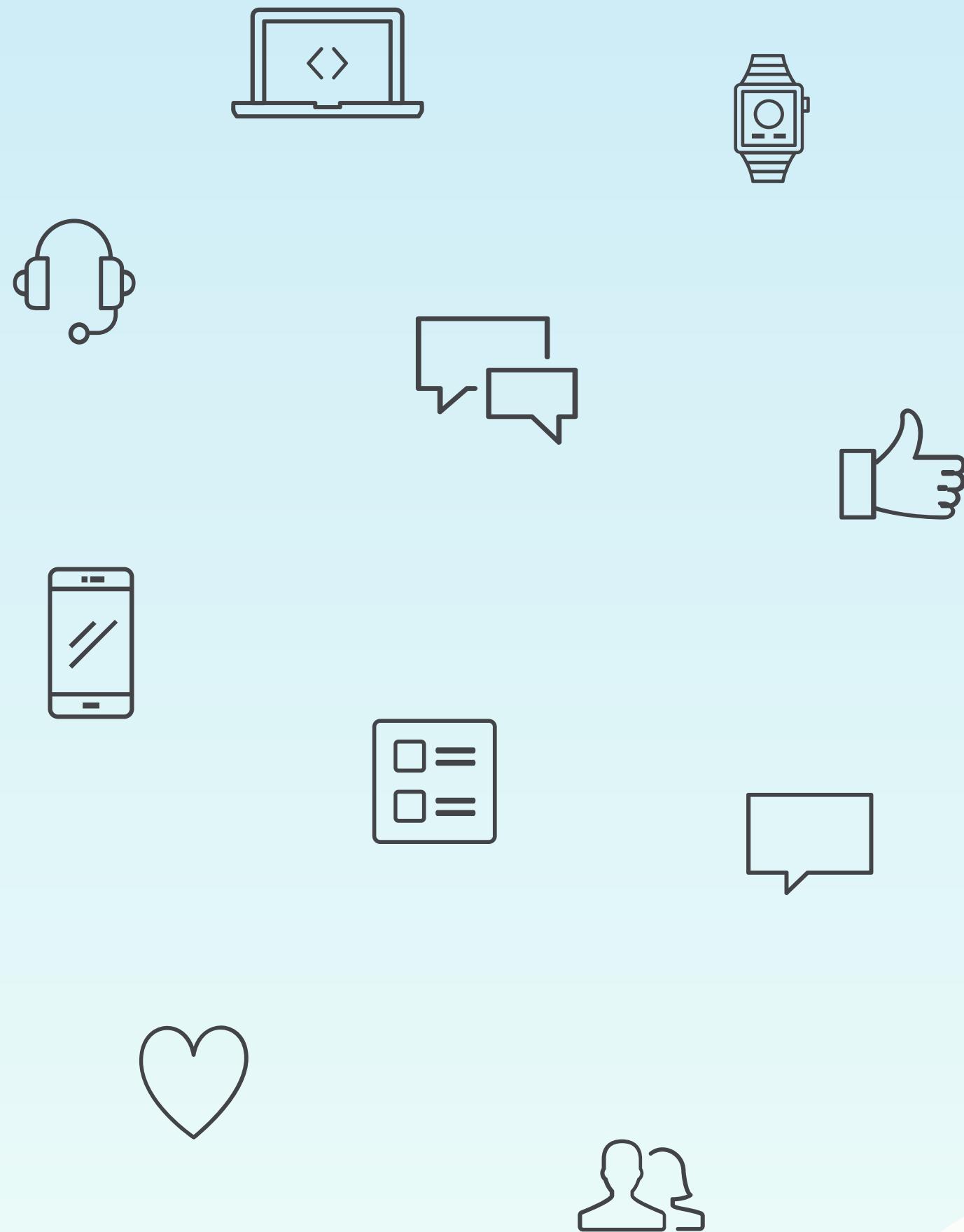
サービスの  
役割を拡大



# 顧客はすでにデジタルへと移行している

# 10 チャネル

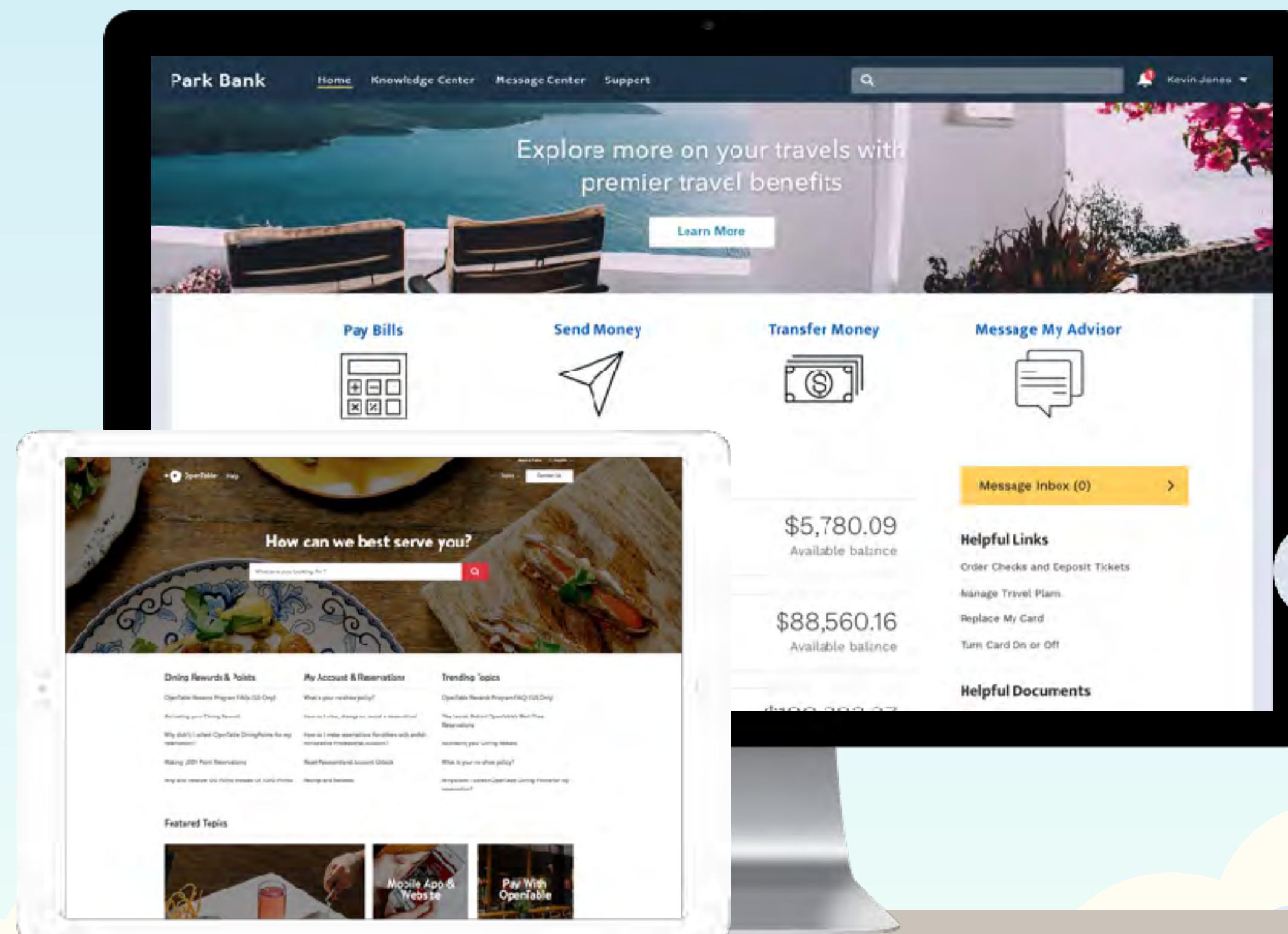
顧客が使うチャネル数の平均



# 1つのプラットフォームで すべてのデジタルチャネルをサポート



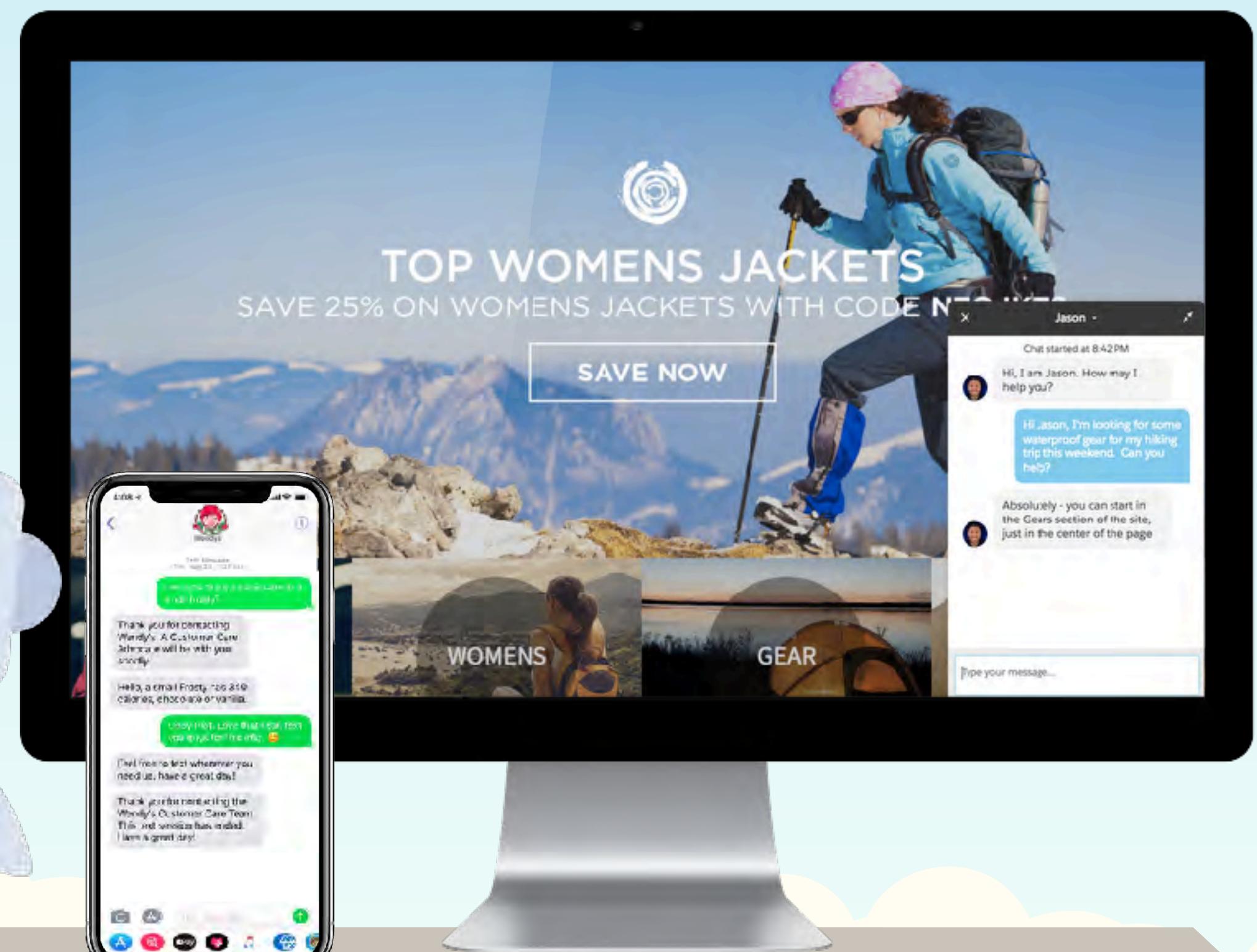
## セルフサービス



ボット



## デジタルエンゲージメント





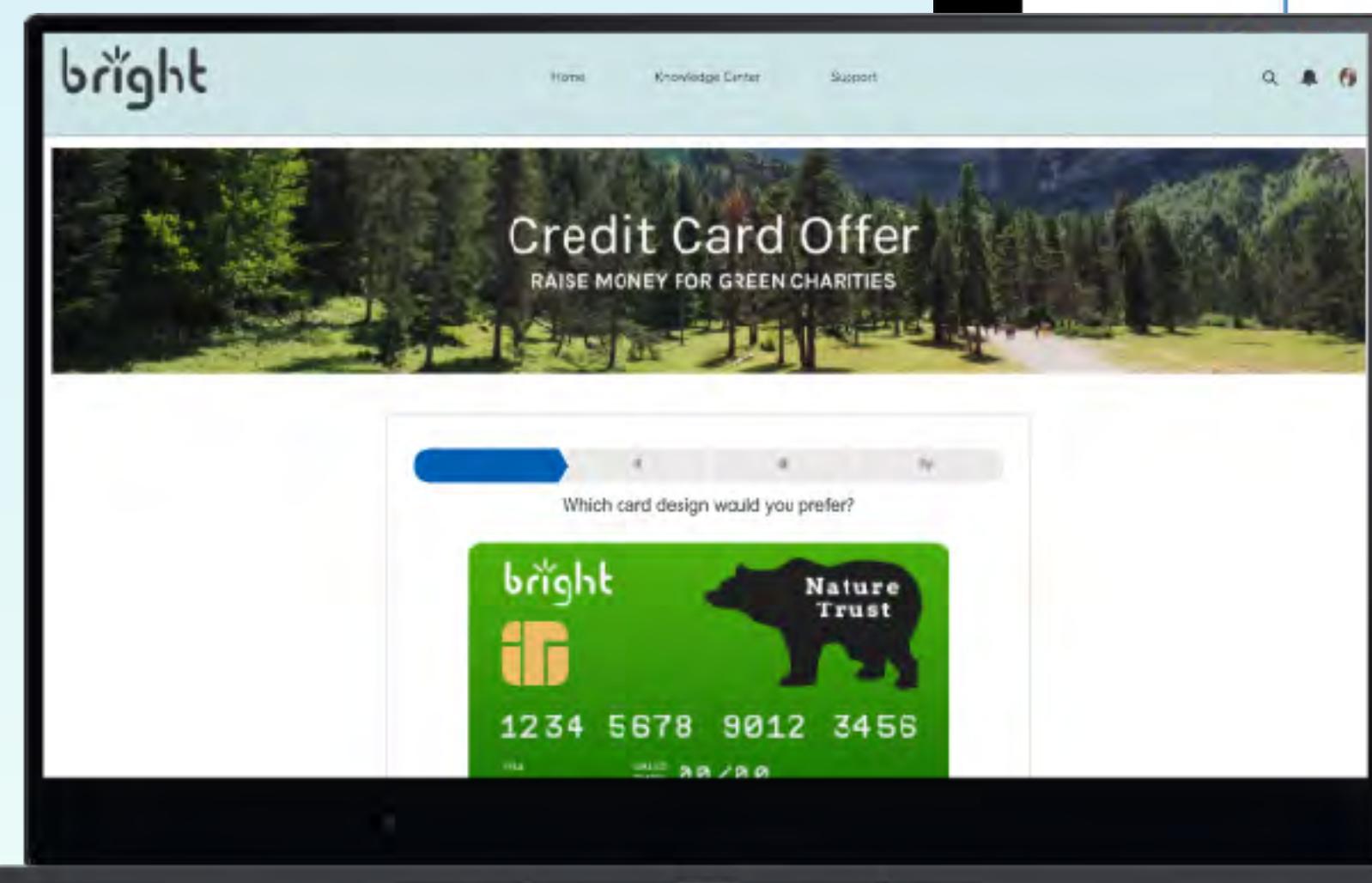
# 顧客自身による問題解決を支援

セルフサービス



セルフサービスのための  
Lightning Flow

NEW



Community Cloud用CMS

NEW

The screenshot illustrates the Community Cloud CMS interface. It shows a desktop view of a product catalog for 'Capitol Coffee Manufacturing' featuring three espresso machines: 'The Elite', 'The Dual Boiler', and 'The Infuser'. To the right, a floating window titled 'CNS Collection' allows users to add collections and choose visualization options like 'Grid' or 'Carousel'. Below the desktop, a smartphone displays a Ducati 1299 Panigale V2 motorcycle advertisement with the text 'When the end tells the whole story'. The overall theme is customer self-service and digital engagement.



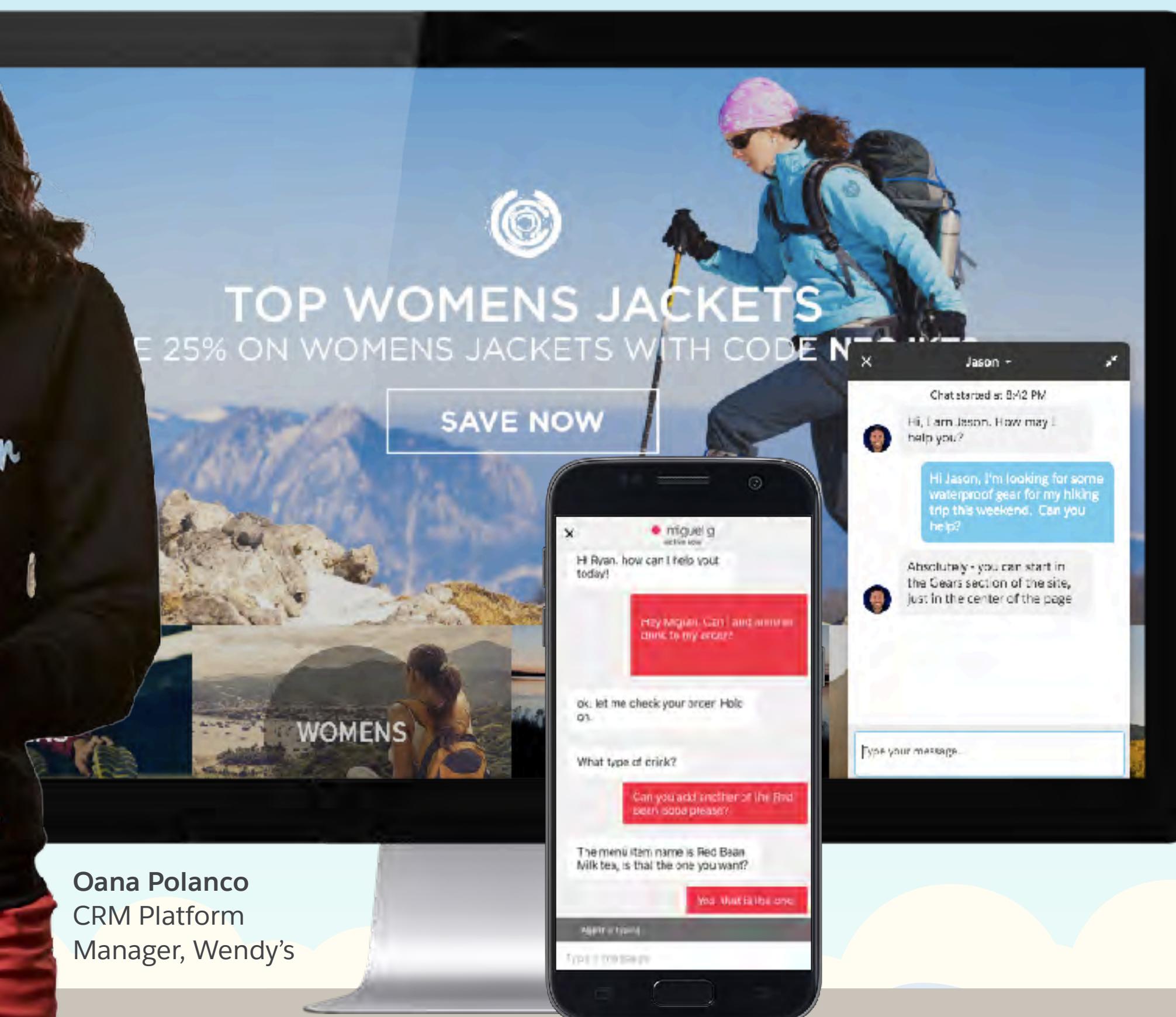


# 顧客の使い慣れたチャネルでエンゲージメント

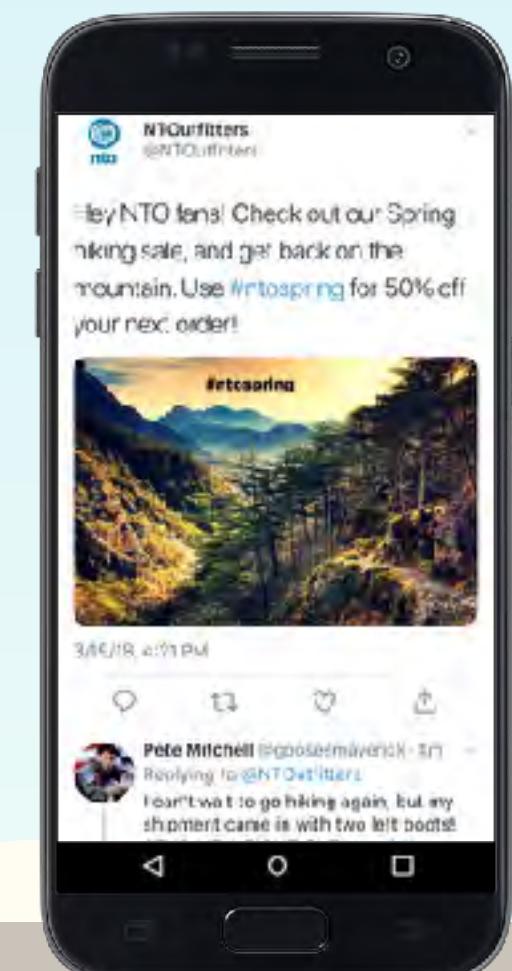
## デジタルエンゲージメント



チャット



ソーシャル



メッセージング

SMS

Facebook Messenger  
Apple Business Chat

WeChat



# サービスを変革して、カスタマーサクセスを実現



すべてのシステムを  
つなげる



自動化で支援



デジタルチャネルを  
活用



サービスの  
役割を拡大



# すべての瞬間がサービスを提供する機会



# 27億人

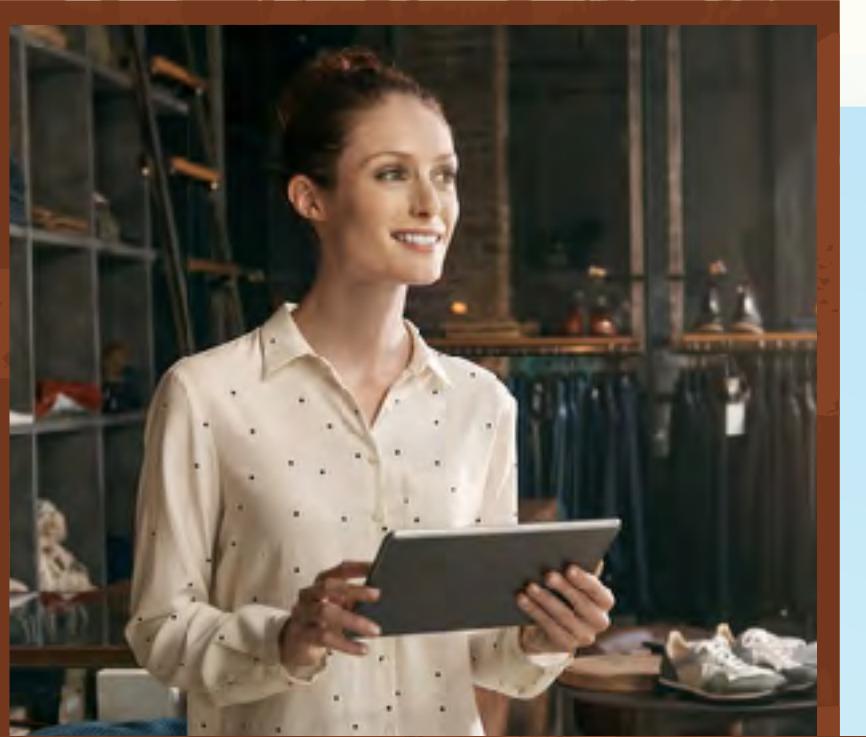
国内外の労働力のうち、  
オフィスのデスク以外で  
仕事をしている人々



製造



プロフェッショナル  
サービス



小売



金融サービス



ヘルスケア



# サービスの提供方法を変革

## Field Service Lightning

AIで生産性を向上

Einstein Work Order Classification



刻々と変わる交通状況に対応

Predictive Travel Time



作業の完了をアシストするガイドを組み込み

フィールドサービスのためのLightning Flow

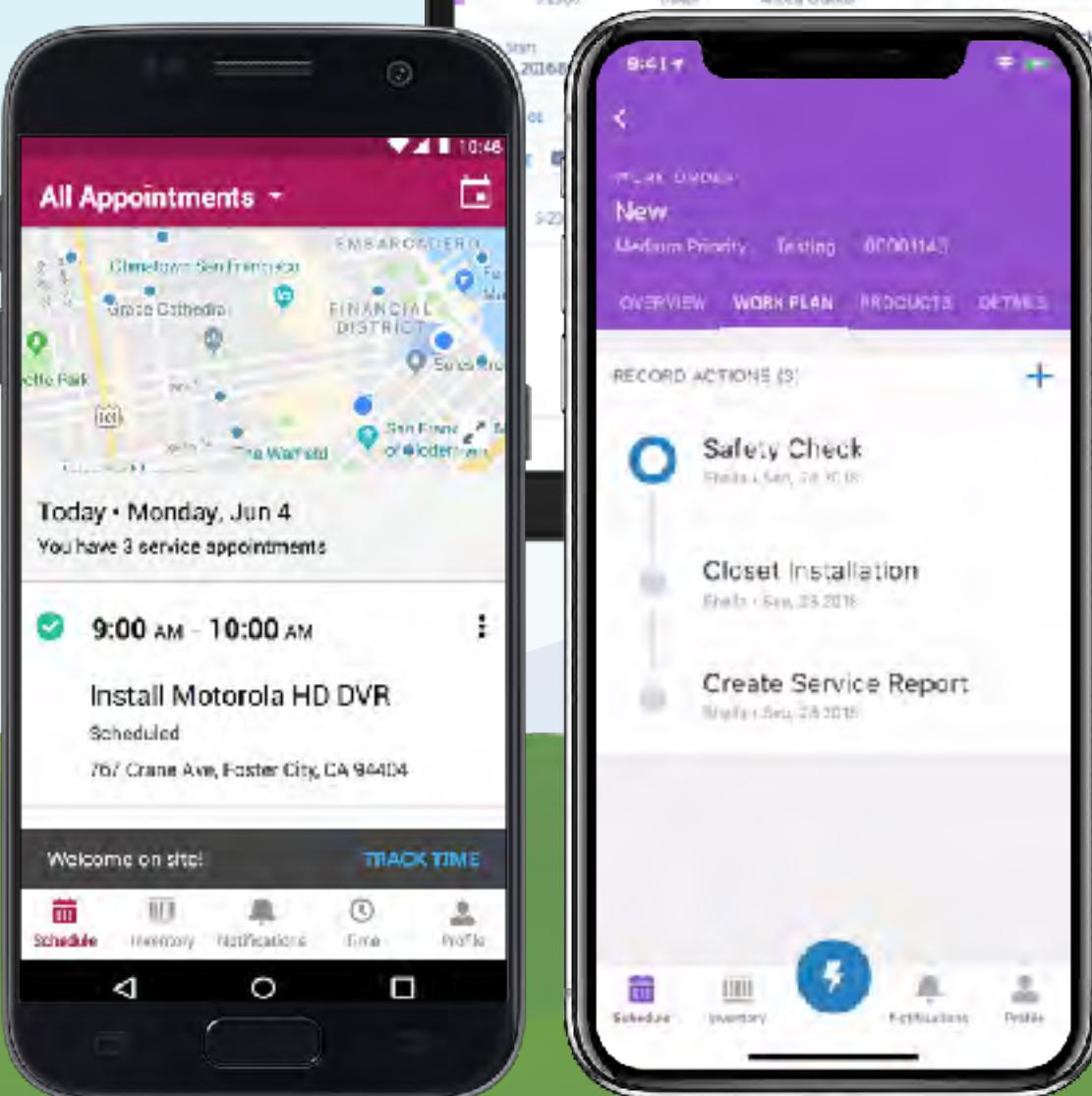


先回りしてサービスを提供

IoT Insights



モバイル  
アプリ



ディスパッチャー用コンソール



Amitha Fernandes  
CRM Program Manager,  
Coherent

トレイルブレーザー

# Trailblazer - ザ・コンテイナー・ストア

The Container Store®



フィールド  
サービス



セルフサービス



サービス



セールス

Customer 360 Experienceで  
ザ・コンテイナー・ストアをチェック



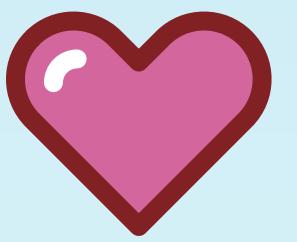
John Thraikill  
EVP of Technology

Kiere Caston  
Customer Solutions &  
Quality Assurance Sales  
Trainer

Chris Rolf  
Customer Solutions  
Director

# 世界No.1のサービスプラットフォーム

サービスを変革して、カスタマーサクセスを実現



**32%**

顧客満足度の向上

出典：Salesforceによるカスタマーサクセスの指標に関する調査、2017年



# 膨大な新機能を提供

## Spring '18

チャット項目の入力  
Web用のSnap-in – 機密データルールを使用した顧客データの保護  
Web用のSnap-in – Snap-in内にチャット後ページを表示  
Web用のSnap-in – Snap-in設定およびバージョン4.0コードスニペットの更新  
モバイルアプリケーション用Snap-in – SDKの機能強化  
エンタイトルメント管理 – Lightning Experienceでの作業指示のマイルストンの表示  
ソーシャルカスタマーサービス – ソーシャル投稿でのクリックテキストを使用した作業の迅速化  
ソーシャルカスタマーサービス – ソーシャル投稿へのメモの追加  
ソーシャルカスタマーサービス – 文字数からのTwitterハンドルの除外  
ソーシャルカスタマーサービス – Apexでのソーシャル人格スレッド使用の更新  
ソーシャルカスタマーサービス – Apexでのソーシャル人格スレッド使用の更新  
ソーシャルカスタマーサービス – Professional Editionでのソーシャルカスタマーサービスの使用  
CTI – VFコンポーネントのサポート – Lightning Experienceで機能するようになったclickToDial  
Service Cloudモバイルアプリ  
その他の変更 – Web-to-ケースおよびWeb-to-リードのメールからの個人データの削除  
その他の変更 – Lightning Experienceでの個人取引先の納入商品の表示

## Summer '18

の表示  
Snap-inチャット – 独自のチャット用カスタムイベントの作成  
Snap-inチャット – 最新機能を使用するためのバージョン5.0コードスニペットへの更新  
Snap-inチャット – Live Agent設定フローによるSnap-inチャットのクイックスタート  
Snap-inチャット – チャット中の送信されたファイルのプレビュー  
モバイルアプリケーション用Snap-in – 機能性および迅速性が高く、無駄のないアプリケーションの作成  
CTI – フローによるコールセンターエージェントのガイド  
ナレッジ – Lightning Experienceでの翻訳申請  
ナレッジ – 翻訳記事とマスター記事の横並び比較  
ナレッジ – 翻訳での作成アクションの使用  
ナレッジ – リッチテキスト項目へのスマートリンクの挿入  
ナレッジ – 言語スイッチャコンポーネントを使用した言語の即時の切り替え  
ナレッジ – Lightning Knowledge検索結果における記事のフロート表示テキスト  
ナレッジ – Service EssentialsへのLightning Knowledgeの追加  
ナレッジ – Lightning Knowledge移行ツールを使用したLightning Knowledgeへの移行  
Service Cloud Mobile – 外出先でのケース管理  
その他の変更 – サービスの設定のデザインの変更

## Winter '19

ナレッジ – Service EssentialsへのLightning Knowledgeの追加  
ナレッジ – ケース項目とデータカテゴリの対応付けによる検索結果の改善  
ナレッジ – 一括アクションを使用した記事リストビューの作業効率の向上  
ナレッジ – リッチテキスト項目へのアンカーリンクの挿入による閲覧者のサポート  
ナレッジ – アクション、ボタン、リンクを使用した記事のカスタマイズ  
ナレッジ – さまざまなレコードの記事バージョンへの参照項目の追加  
ナレッジ – ケースの[記事]関連リストでできる操作の増加  
ナレッジ – 最も関連性の高いナレッジデータを見つけるためのグローバル検索のカスタマイズ  
ナレッジ – 言語の取りこぼしのない、翻訳のある記事のインポート  
ナレッジ – Lightning Knowledge に移行できる項目の増加（コミュニティトピックおよび記事検索データ）  
ナレッジ – メールの便利なリンクを使用した記事の翻訳の迅速化と、ページに均等に並んで表示される列  
ナレッジ – Salesforceアプリケーションからの記事のスマートリンクへのアクセス  
ナレッジ – Lightning Knowledgeから直接記事コンテンツをメールに挿入  
ナレッジ – ナレッジ記事でのクリックテキストの使用  
設定フロー – サービスを次のレベルへ

240以上 リリースした機能の数

# thank you

