

Salesforce World Tour Tokyo 2018

東京ビッグサイト
2018年12月5日

顧客ニーズを捉え売上拡大! サービスイノベーション 実践事例公開

富士通株式会社
オファリング推進本部
デジタルマーケティングオファリング統括部
SFDCソリューション部 部長

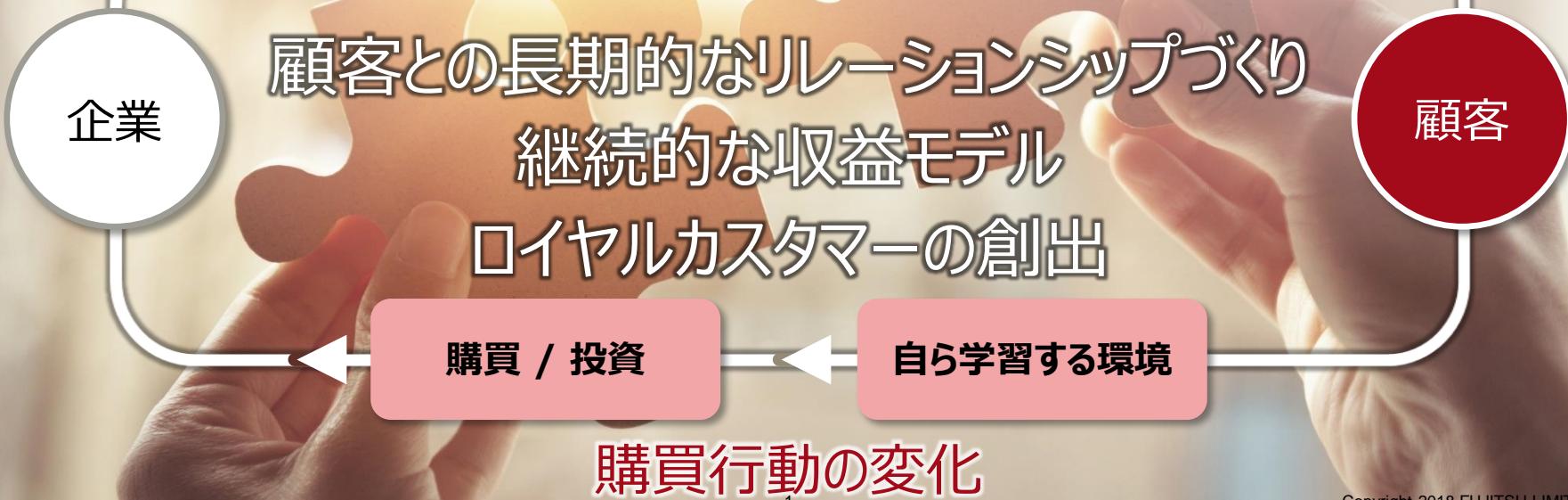
富高 恵津子

製造業を取巻く最近の動向

- 選ばれ続ける企業を目指して

サービスイノベーション

- ・新しい関係作り（サービス境界の変化）
- ・継続的な価値の提供

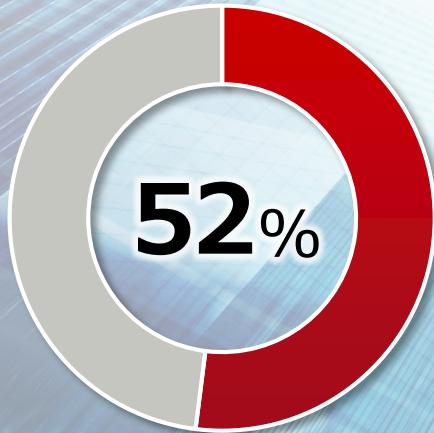


製造業における革新的な顧客サービス

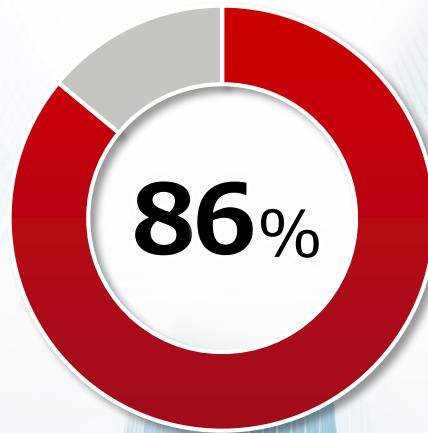
FUJITSU

■ グローバルの製造業300社調査より

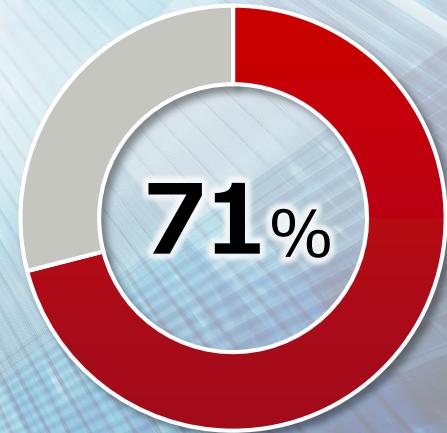
もはや製品で
差別化はできない



顧客体験こそが
差別化のカギ



長期的な顧客との
リレーションシップ実現に向けて、
この先12-18ヶ月の間に
新たなサービスに投資する

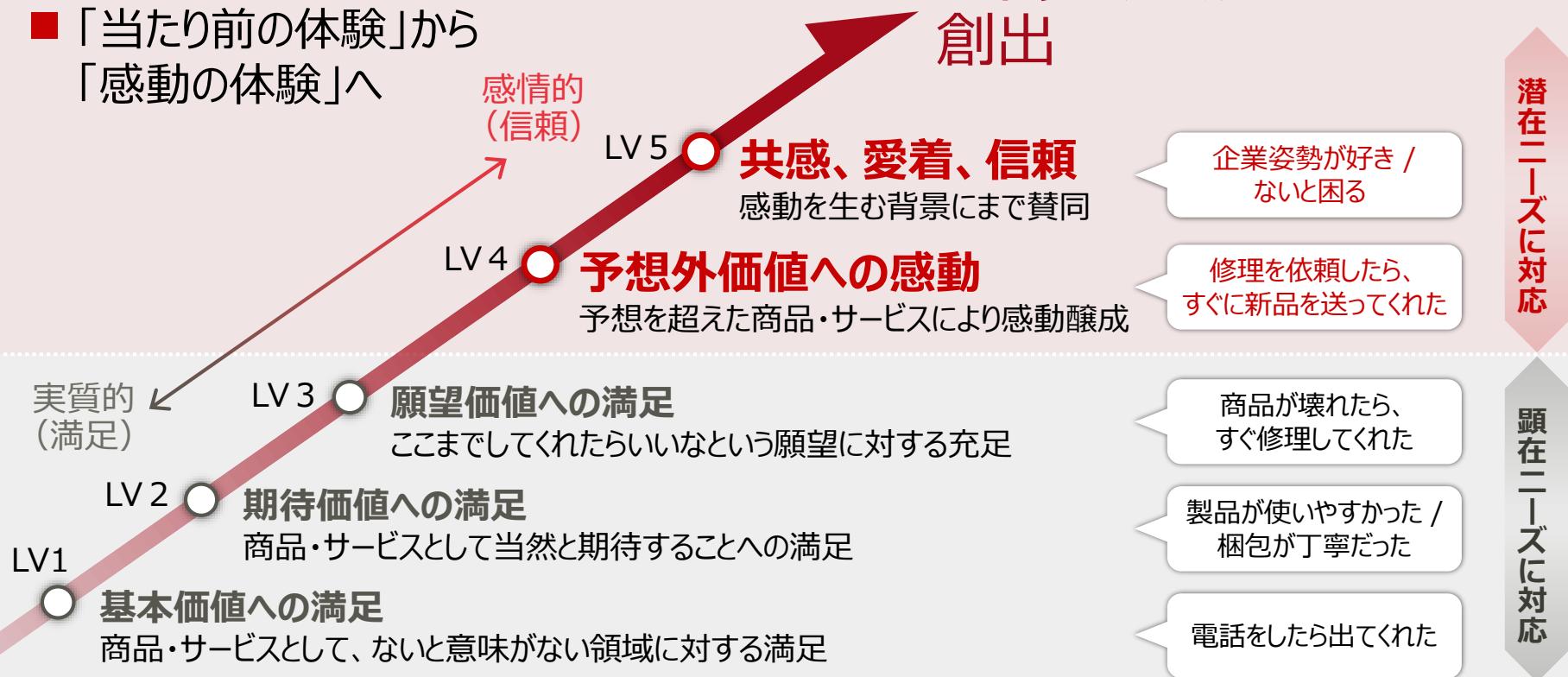


出典 : Salesforce Research SPECIALREPORT 2017

http://images.link.pentonmanufacturing.com/Web/PentonManu/%7Bd3486195-c0ee-4ab2-b770-da903cfcb5cf%7D_state-of-service-manufacturing.pdf

顧客ロイヤルティとは？

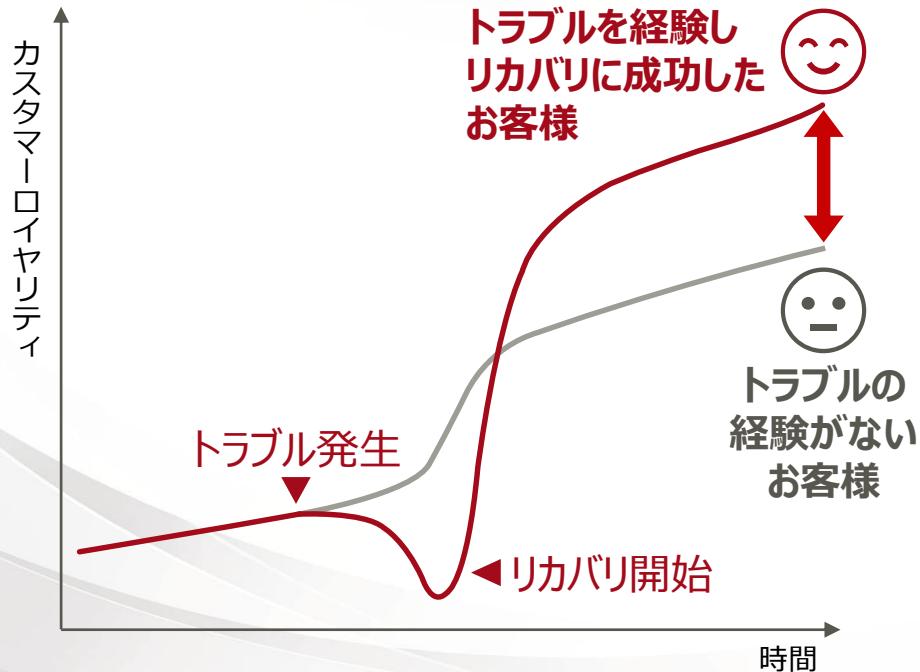
- 「当たり前の体験」から
「感動の体験」へ



出典 : <https://bizgate.nikkei.co.jp/article/DGXMZO3110138029052018000000?page=3>

リカバリー パラドックス

- 問題が発生しなかった場合と比べて、顧客が問題を解決した後に企業を高く評価し始める



- 問題発生時には企業と顧客との間に特別な関係が形成される
- 企業は顧客に共感し、顧客を期待以上に満足させたい、問題を解決したい態度を示す
- 顧客は企業に信頼感を感じる

リカバリー パラドックスの例外

- ※以下のケースでは機能しない
- ・過去に同様の問題に直面したケース（チャンスはもう1度ある?）
 - ・障害が致命的なケース（修正してももう目的が達成できない場合）
 - ・企業努力で事前に回避できたと顧客が感じるケース

出典 : DIGITAL DOUGHNUT : Service recovery: turn unhappy customers into loyal fans
<https://www.digitaldoughnut.com/articles/2018/january/turn-unhappy-customers-into-loyal-fans>

富士通からのご提案

- まず効果の期待できる部署をつなぎ
顧客情報の全社活用のメリットを
訴求しながら企業全体に広げる



お客様のご紹介

FUJITSU

■ ラッキーコーヒーマシン株式会社様



業種 製造業

従業員数 196人 (2018年1月)

主な業務内容 コーヒーマシン販売・メンテナンス事業

企画部 企画開発課 主任
井上孝史 様





ラッキーコーヒーマシン

■ コーヒーマシン事業

コーヒー関連機器の製造・販売

リフレッシュマシン販売、レンタル

★保守メンテナンスサポート

コーヒーマシンの修理・修繕
365日 24時間受付

ラッキーコーヒーマシン 全国メンテナンスネットワーク

○自社 ● ビジネス
パートナー





市場の拡大

コーヒーがあらゆる業種業態に展開



コンビニエンスストア



スーパー（プチ休憩スペース）



カフェショップチェーン



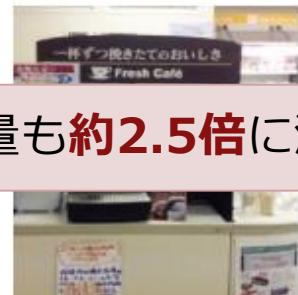
旅行代理店 店舗



スーパー（サービスカウンター）



ホームセンター



テクニカルセンター内ショップ

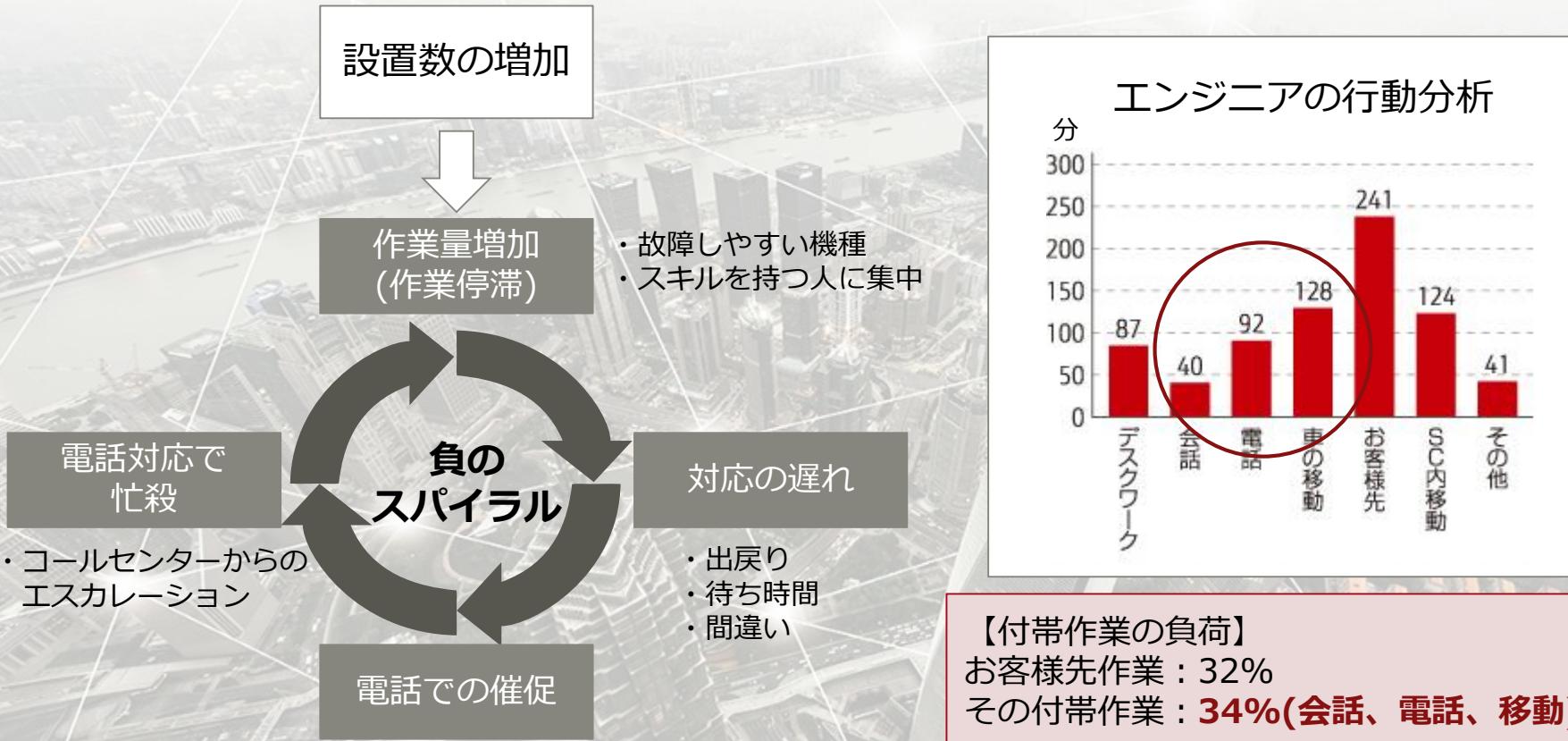


デイサービス施設

5年間で約3倍の設置数

メンテナンス作業量も約2.5倍に激増

エンジニアが過負荷の状態に



フィールドサービスをデジタル化



【エンジニア過負荷の原因】

<業務の問題点>

- ✓ 情報がバラバラでコールの一次対応が適切にできない
- ✓ スケジュールはホワイトボードやExcel管理
- ✓ 手書きの作業報告書を別の人気がシステム入力



【デジタルシフト】

<改善点>

- ✓ 顧客に関する情報を瞬時に確認可能に
- ✓ リアルタイムにエンジニアの予定と場所を把握・アサイン
- ✓ 作業報告をタブレットで現地入力(ペーパーレス)

Salesforce
プラットフォームを導入



<組織改革>

- ・コールセンターのスキル強化(教育、FAQ)
- ・アサインとQA対応のコントロールセンター
- ・事務処理の集約

【取り組んだ結果】

<効果>

- ✓ 訪問件数17%増
- ✓ 経費大幅削減
- ✓ 業務の見える化による継続的カイゼン





ビジョンの実現に向けて

飲食機器のトータルソリューションサービスの実現

販売したマシンを一日でも長く良いコンディションでご使用頂きたい

トータルソリューションサービスとは、
お客様が感じる潜在的な課題をイメージし、その課題と向き合い、
様々なアイデアを組み合わせて不便や不満を解決していくこと

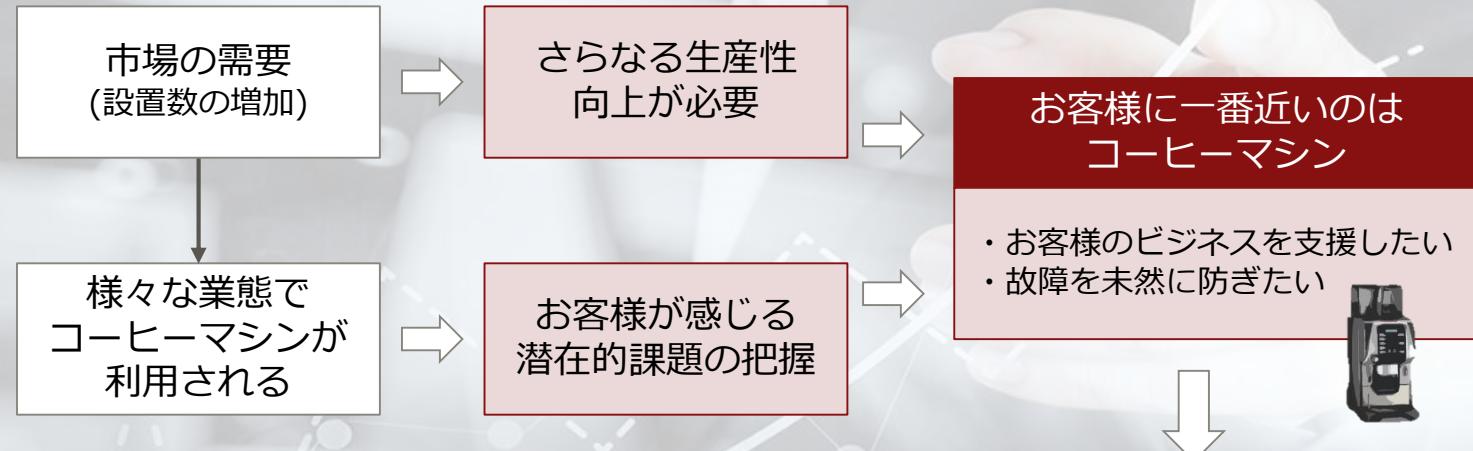
ラッキーコーヒーマシン株式会社
代表取締役社長 芝谷 博司



お客様へさらなる付加価値の提供を



コーヒーマシン × IoT = ビジョンの実現へ



IoTなら、何ができる？



【お客様へ】

- 稼働データの提供
人気商品、ピーク時間帯など
- 稼働データを元にした様々なご提案



【エンジニア】

- マシンの稼働状況をいつでも確認
- 耐用回数を超える前に部品交換
- 呼ばれる前に伺うことも可能に

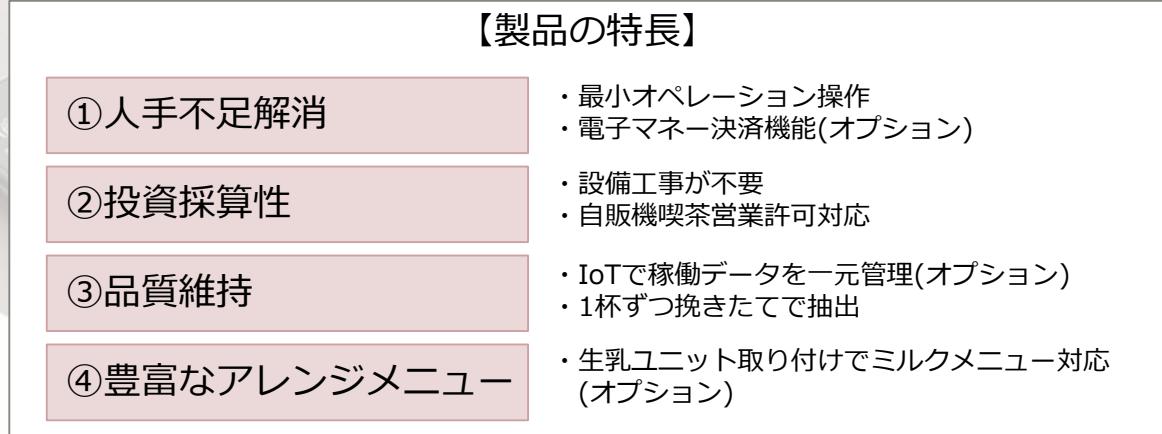
新製品の紹介



■ IoT、電子マネー対応(オプション)



全自動ドリップ式コーヒーマシン
BM-LCD1



「遠隔操作での一括設定変更」にも対応予定



IoT
プラットフォーム

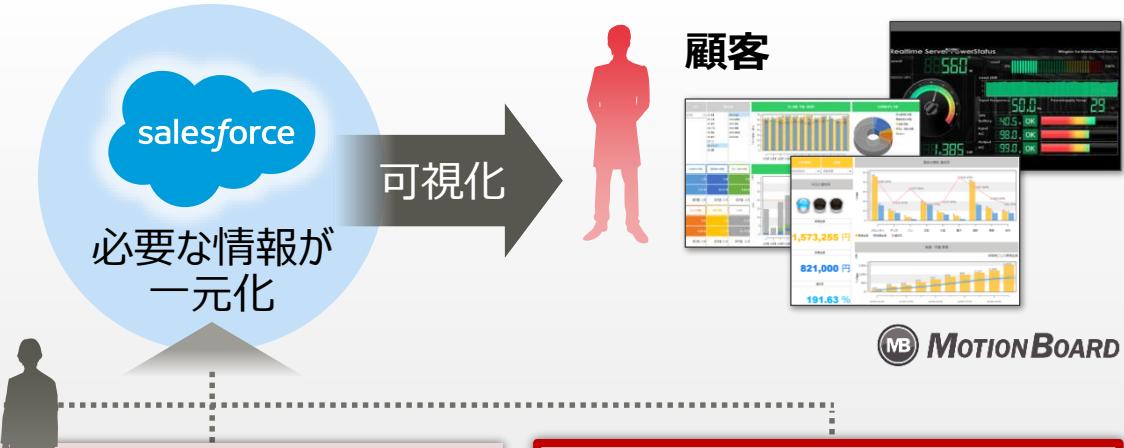


Salesforce
プラットフォーム

「つながる」アフターサポートで顧客との関係構築

FUJITSU

- 顧客をお待たせしない
サービス品質の確保
- 設備・機械の状況から
アクティブにサポート



コンタクトセンター

問合せ情報

- コンタクトセンターで受け付けた
問い合わせ情報、対応情報を管理



保守メンテナンス

保守情報

- 保守スケジュールを管理
- 設備・機実施器の保守実施報告
を管理
- 保守実績を管理



IoT連携

機器情報

- 設備・機器の稼働状況の監視
- データを収集
- 故障個所のアラート通知

富士通の提案するIoTタンブラー「Serenbler™」 FUJITSU



セレンディピティ 「Serenbility」 + 「Tumbler」

素敵な偶然や予想外のものとの出会い、また何かを探しているときに、別の価値があるものを偶然見つけられるという意味を込めた
サイネージ搭載のIoTタンブラー“Serenbler”

利用者のコンテキストにあった
メッセージや広告の表示

手元で見える
細やかなおもてなし

その場に足を運ぶたびに違う体験が待っている
…そんな特別感のある
その時にしか味わえない時間や体験を創出します

Serenbler™の形状

特許出願済

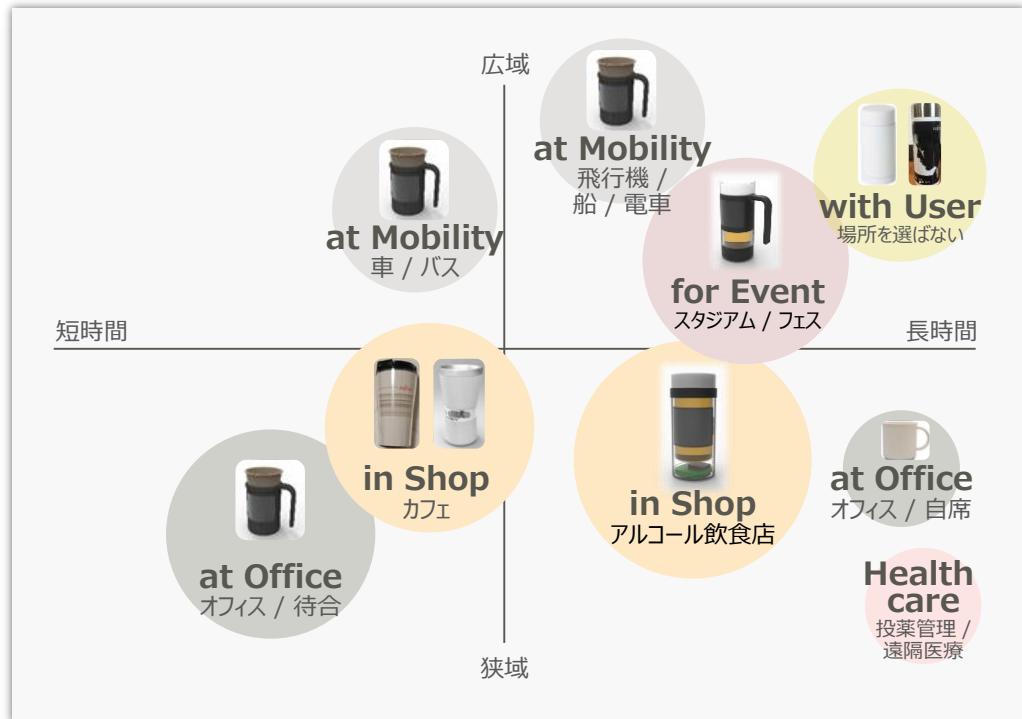
FUJITSU

- お客様のビジネスプランに応じて様々な形でご提供することができます

リフィル（紙コップ）交換タイプ



4.7inch電子ペーパーを搭載

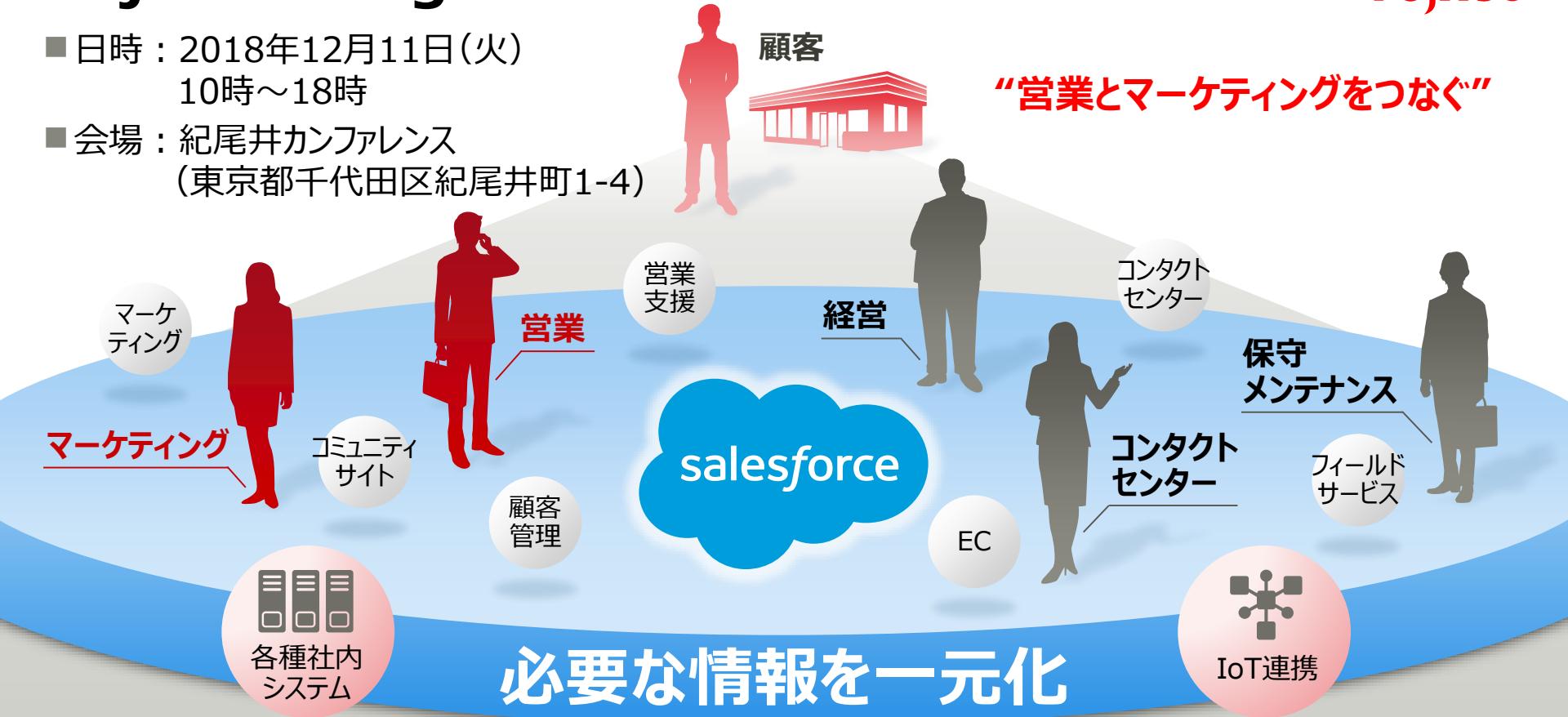


Fujitsu Insight 2018 デジタルマーケティング

FUJITSU

■ 日時：2018年12月11日(火)
10時～18時

■ 会場：紀尾井カンファレンス
(東京都千代田区紀尾井町1-4)



富士通とSFDC社とのパートナーシップ



市場シェアで世界No.1の
クラウド型CRMベンダー

CRM市場シェアで世界No.1を継続
クラウドベースのCRM / 顧客管理や
SFA / 営業支援を世界15万社以上に提供

Forbesランキング「世界で最も革新的な企業」1位(2017)

FUJITSU 日本に軸足を置く
グローバルICT企業

ICTと今までの経験を活かし、地域に根差したサービスを
80年にわたりグローバルに提供
ITサービスの分野で世界第5位、日本では第1位
(2016年度の売上高ベースで評価)*

* Source : Gartner, "Market Share: IT Services, 2016" 19 April 2017

■ 受賞歴

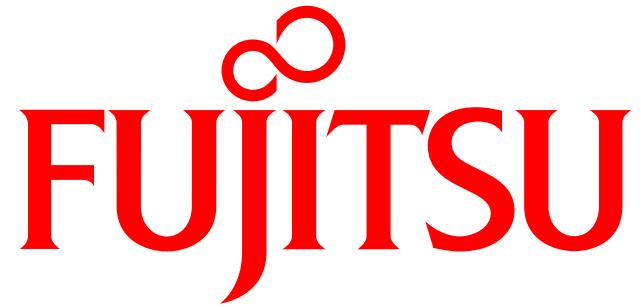
- 2017 「ベスト・パートナー・オブ・ジ・イヤー(最優秀賞)」および
「テクノロジー・パートナー・オブ・ジ・イヤー」受賞
- 2016 「Service Cloud Partner of the year」受賞
- 2015 「President Award (最優秀賞)」および
「ServiceCloud of the year」受賞
- 2014 「Support of the year」受賞
- 2013 「Service Cloud Partner of the year」受賞
- 2012 「Custom Cloud Partner of the year」受賞
- 2011 「President Award (最優秀賞)」受賞

お客様の収益向上をご支援します

FUJITSU

お客様と共にビジネスを切り開くパートナーとして、
顧客の期待を超える感動体験の提供、
継続的な価値の提供を支援





shaping tomorrow with you