



第四次産業革命

お客様をビジネスの中心に



Eron Sunando

バイス・プレジデント
デジタルトランフォーメーション & イノベーション本部



THANK YOU



Forward-Looking Statement

Statement under the Private Securities Litigation Reform Act of 1995



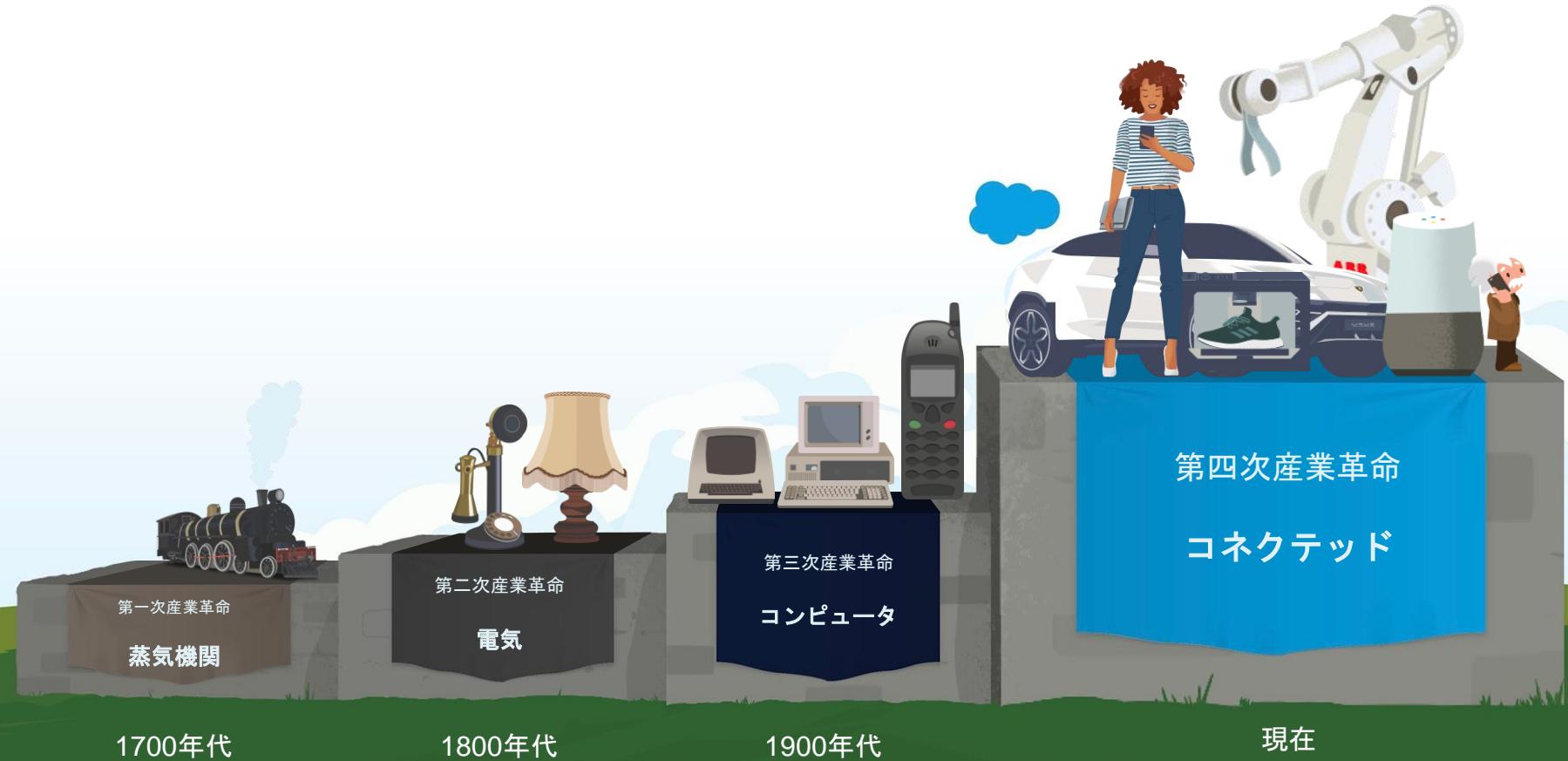
This presentation may contain forward-looking statements that involve risks, uncertainties, and assumptions. If any such uncertainties materialize or if any of the assumptions proves incorrect, the results of salesforce.com, inc. could differ materially from the results expressed or implied by the forward-looking 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.

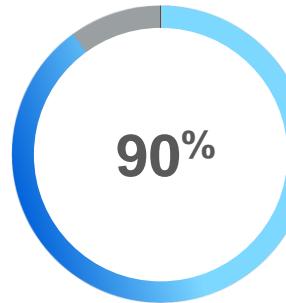
Any unreleased services or features referenced in this or other presentations, press releases or public statements are not currently available and may not be delivered on time or at all. Customers who purchase our services should make the purchase decisions based upon features that are currently available. Salesforce.com, inc. assumes no obligation and does not intend to update these forward-looking statements.



すべてのモノが前進している



既存企業は、変革しようとしている



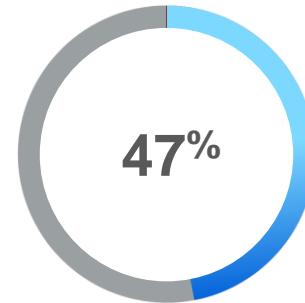
のCEOは、デジタル経済が業界に影響を与えると考えている
MIT Sloan + Capgemini

しかし



の企業しか、
デジタル戦略を
実行していない
MIT Sloan + Capgemini

そして



の企業は、まだデジタル変革を始めていない
Progress 2016





...本年は、世界中の企業がデジタル変革の推進に1.2兆ドル以上のコストを費やすとされているが、人々の期待値を達成/超えるのは、全ての取り組みのうち、たった1 %であるとの分析結果が出ている”

ソース: The Digital Enterprise: moving from experimentation to transformation (WEF Report)



変革は断続的に起こる

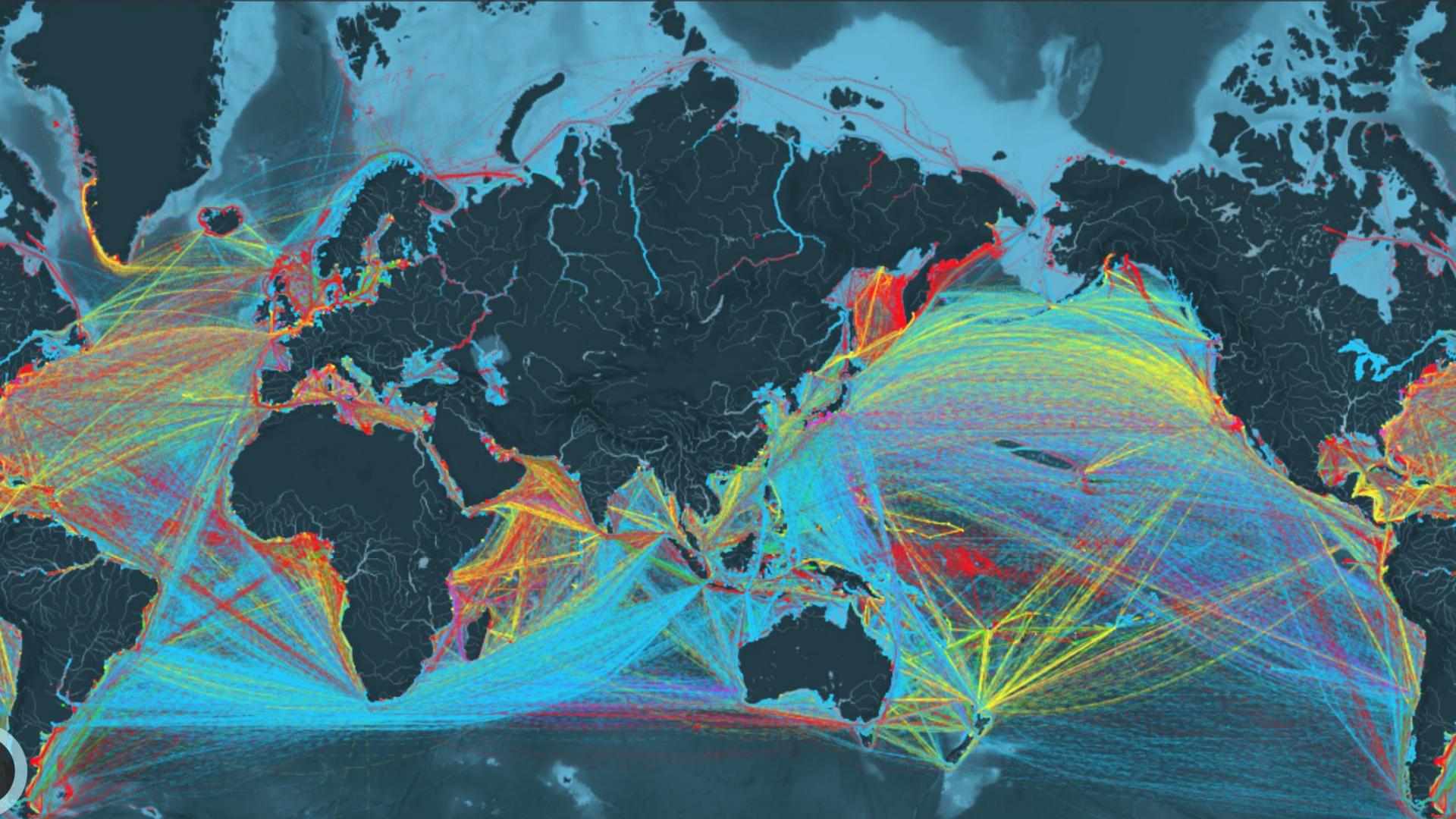


科学の進歩

テクノロジー
の活用

ビジネス
イノベーション





第四次産業革命における豊富なもの



センサー



データ



コンピュテーション



コネクテッドな顧客



変革の中心において



コネクテッドな顧客は、期待値が高い



B2Bの顧客は、よりインテリジェントな体験を期待するようになった



ソース: "State of the Connected Customer," Salesforce Research, 2016年10月

大きな疑問：

なぜビジネスは、プライベートのようにいかないのでしょう？



ビジネス以外の世界は変わったものの・・・ビジネスは変わらないまま

全ての業界における5つの原則



より多くのビジネス
をデジタルで行う



顧客体験の差別化



サイロ化した組織
を一つにまとめる

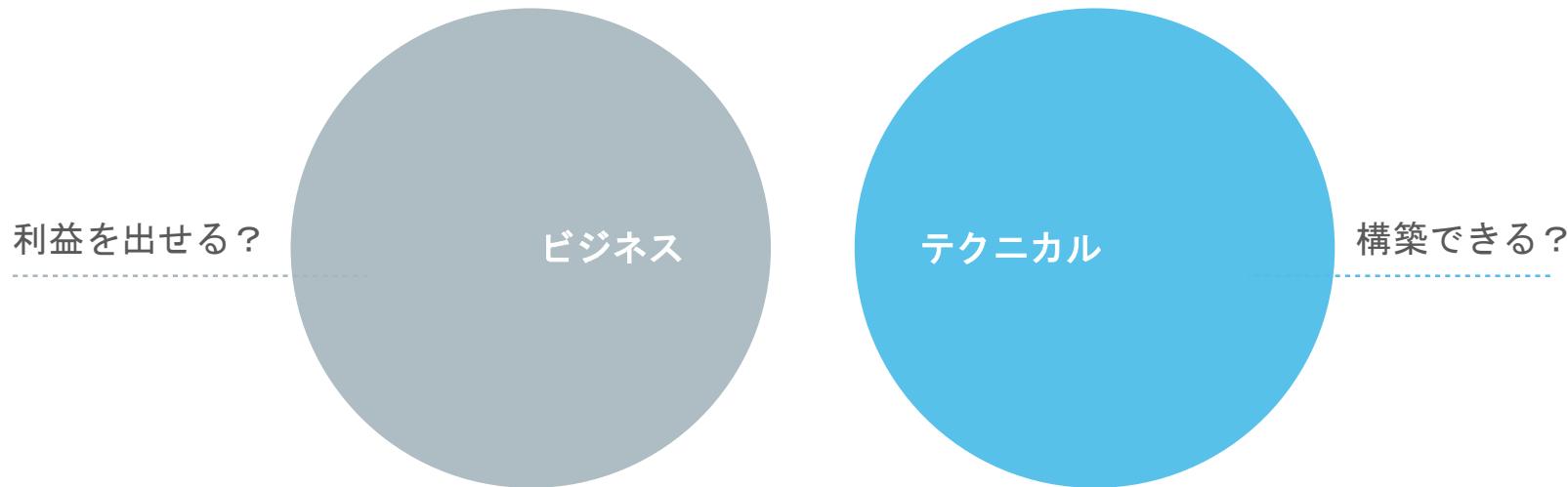


全ての従業員に
力を与える



イノベーションの
カルチャーを推進

課題：このような顧客アプローチ方法を教育されてきた



個人の背景を理解することから始める

ここから始める！

人

ビジネス

テクニカル



なぜ？

製品/サービスが、顧客にどのような影響を与えようとしているか、顧客を動かすものは何かを理解できていなければ、顧客が求めるエクスペリエンスを作ることはできない



デジタル変革は、すべてを変える

ボーダーレスなリテール... シェアリングエコノミーを日常に

不動産



輸送



サービス



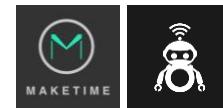
ナビゲーション



ファッショ n



製造



エネルギー



リテール



ヘルスケア



コミュニティ





コンシューマとインフルエンサー
が変わりつつある





ユーザーエクスペリエンス vs. デザイン

- ある目的のため作られたが、別の使い方をされる
- 作ったものの、一度も使われなかった
- 作ったものの、使いにくかった
- 作ったものの、使いやすくするには他のものが必要



現在は、ほとんどの体験が個人向けではなく、
反復的で、コネクトされていない



検討



購入



サポート



使用



更新



"Age of Intelligence"の勝者が、 デジタルフィードバックループを築く

デジタル機能は顧客体験を向上し続ける



未知なるものをデザインするために必要な考え方



思考の欠点を見つけることで、見解を拡大

過去の経験から作り上げるのではなく…



シグナル感知や優先順位付けによって問題点を把握し、進め方を判断

市場の状況に耳を傾けるのではなく…



システムインパクトに備え、ヴァリューを生み出す新しい分野を発掘

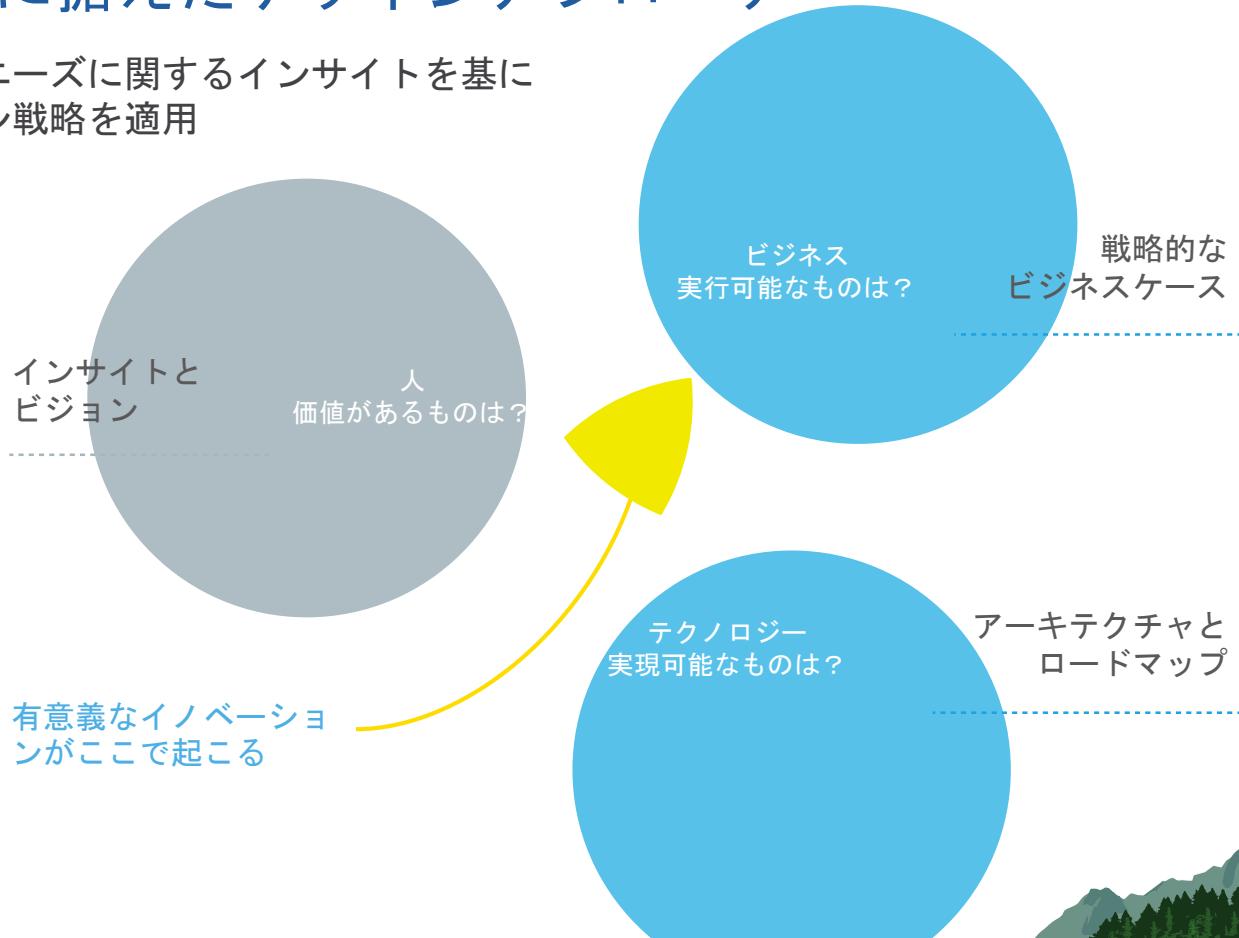
ポイントソリューションを最適化するのではなく…



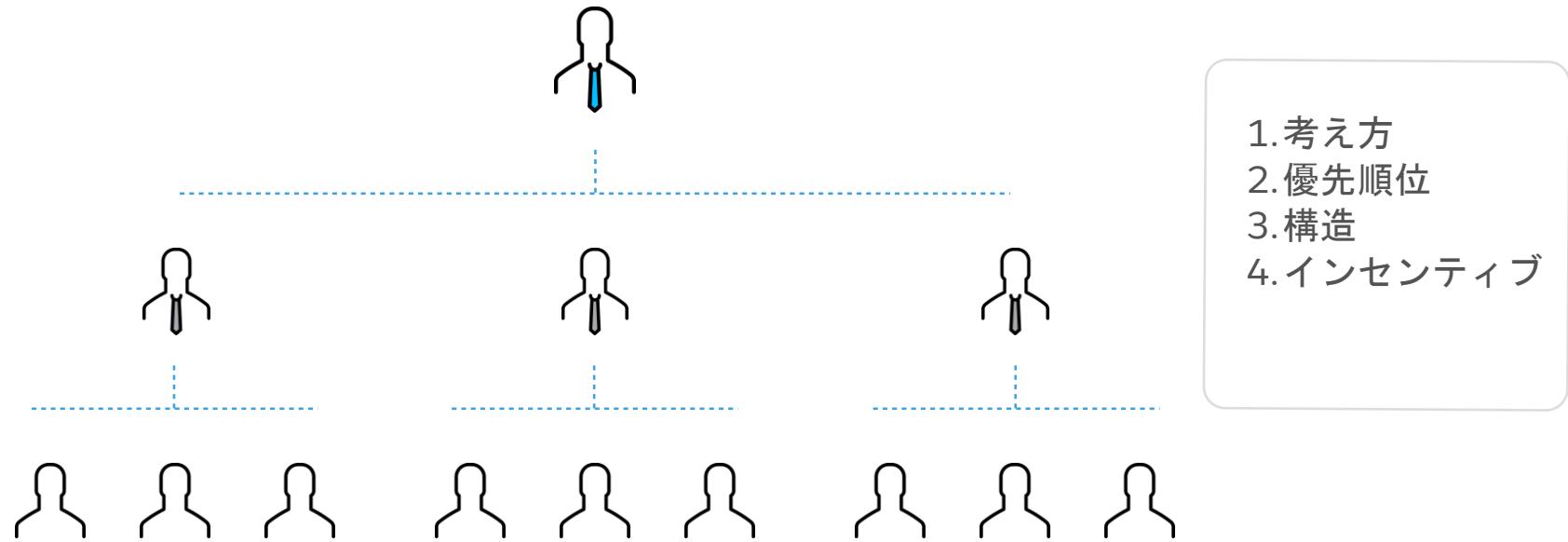


人を中心に据えたデザインアプローチ

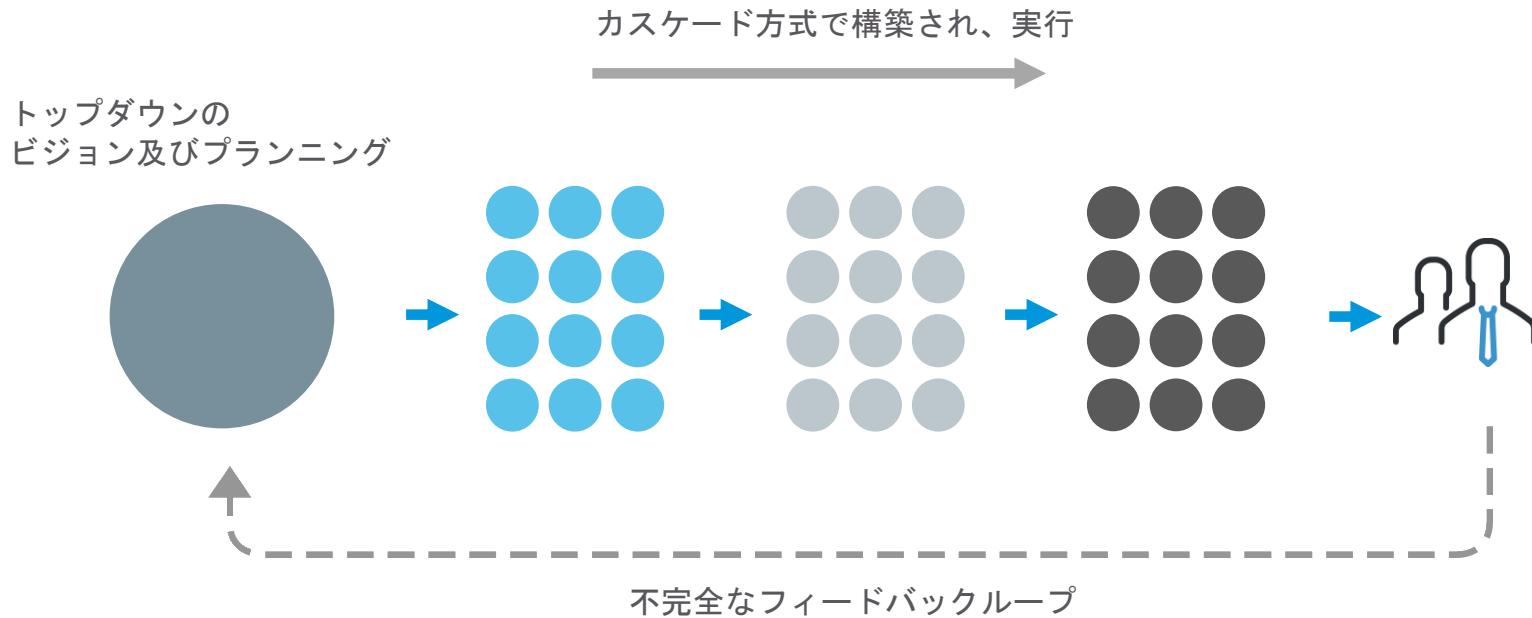
人々の要望やニーズに関するインサイトを基に
イノベーション戦略を適用



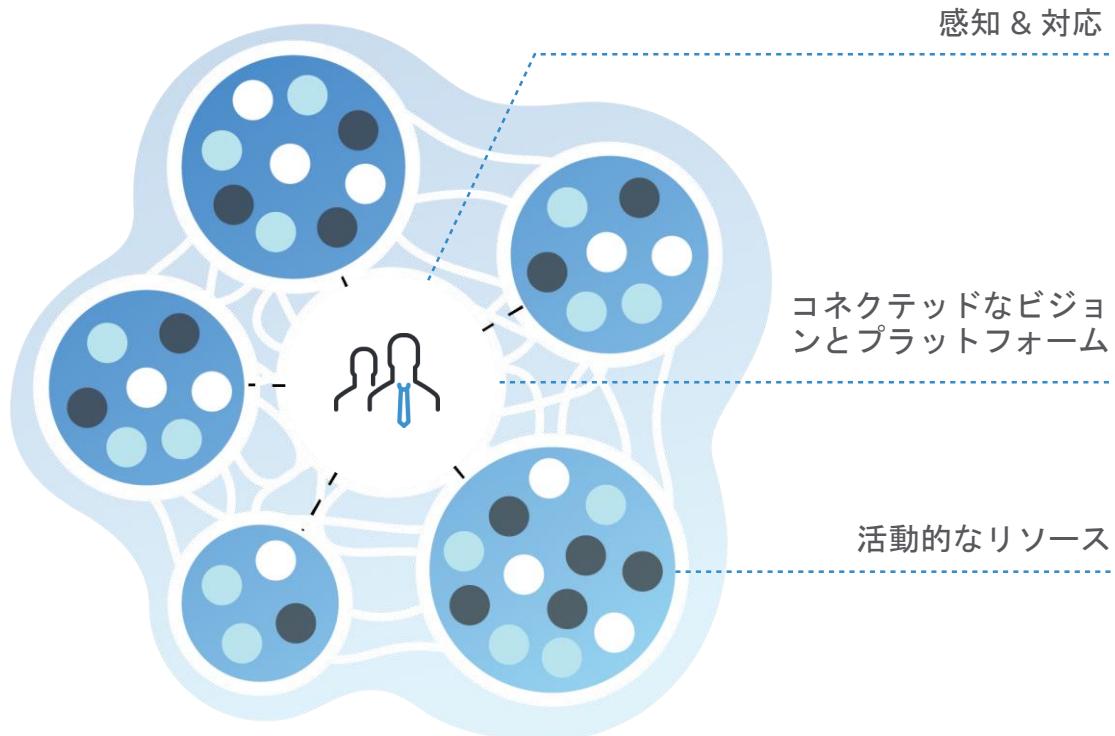
企業の全従業員をつなげることは、難しい



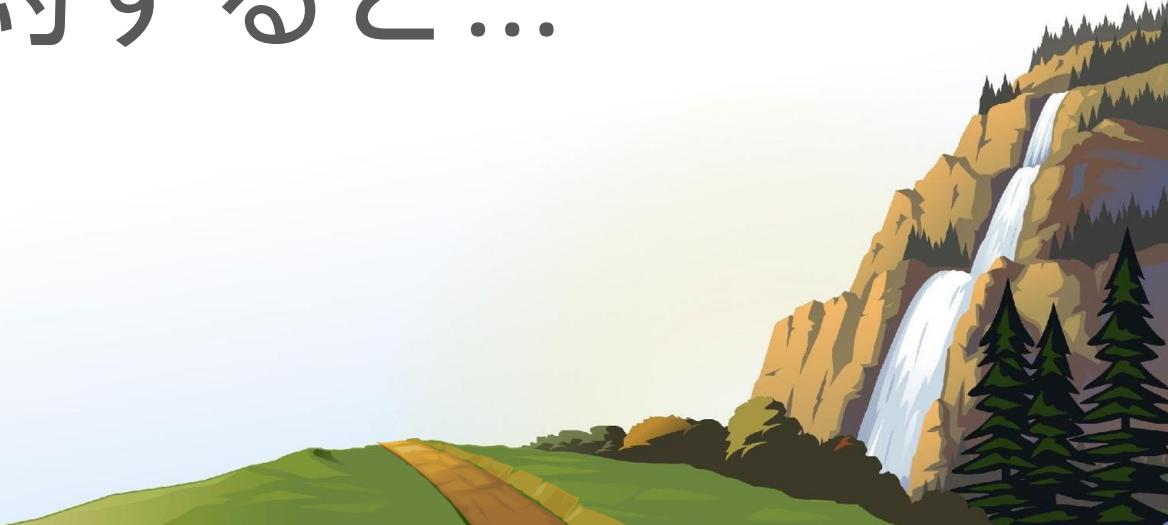
従来のビジネスは、機械のように構築されていた



ビジネスを生き物のように扱う



要約すると…



#1: 業界と組織のorthodoxy(通説)に対する挑戦



or·tho·doxy

名詞 ¥'ör-thə-, däk-sē

人の心に深く根付いている、
一般に是認された習慣、常識、
しきたり、信念

少し考えてみましょう

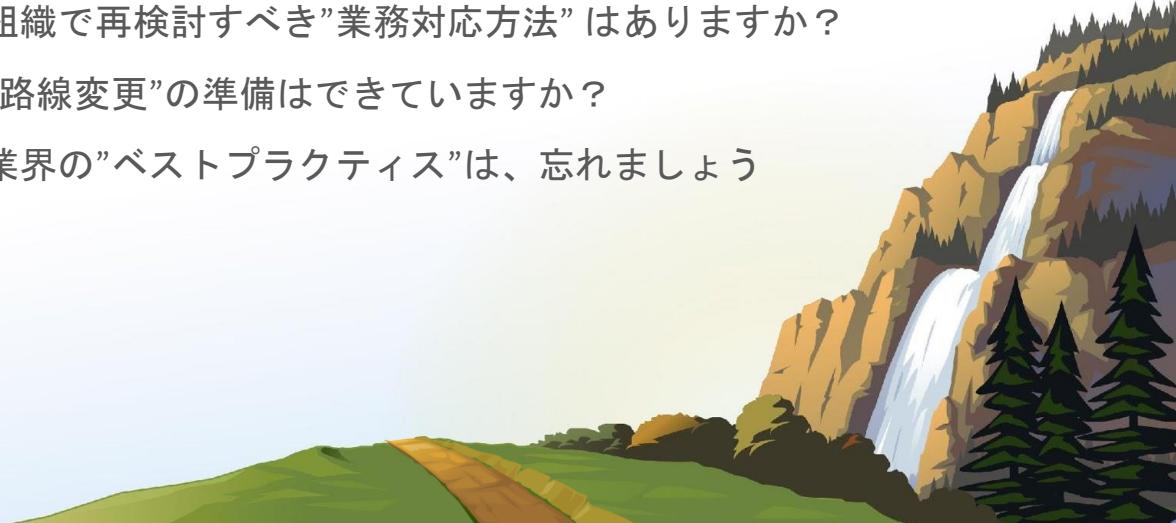
人々がもはや疑問を持たない業界の常識はありますか？

スタートアップ企業にはあり、昔ながらの企業にはない
考え方はありますか？

組織で再検討すべき”業務対応方法”はありますか？

”路線変更”の準備はできていますか？

業界の”ベストプラクティス”は、忘れましょう





#2: イノベーションのカルチャーを築くよう意識する

アイデアの出元はわたしでも、従業員や競合、パートナー、共同経営者でも構いません。わたしの任務は、イノベーションのカルチャーを築くことです。それを目標に、我々は積極的に働きかけます。

ソース：Marc Benioff 2013, INSEADのインタビュー

#3: トレイルブレイザー魂を育む



セールスフォースは
トレイルブレイザー
(Trailblazer)です
/treyl-bley-zer/ 名詞

先駆者; イノベーター; 生涯学習者; キーマン

後継者ために足跡を残すリーダー

他者のためにより良い世界を築く人（最も重要なこと）



どなたか見覚えがありますか？



ということは、
否が応でも...





変革は訪れます



...現に、

もうここに！



Let's Blaze Our Trail Together

thank you

