



# Sales Cloud Product Keynote

## すべての営業がAIを手にする時が来た

株式会社セールスフォース・ドットコム  
マーケティング本部  
プロダクトマーケティング ディレクター  
田崎 純一郎

株式会社セールスフォース・ドットコム  
マーケティング本部  
プロダクトマーケティング マネージャー  
秋津 望歩

2018年12月5日

Salesforce World Tour Tokyo 2018



# 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 prove 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



Kensaku Shimada  
toBe marketing



Hayato Ise  
Atsumel



Tomoko Tanaka  
toBe marketing



Ukyo Kobayashi  
Feedforce



Naoto Usami  
HATCH WORK



Sayaka Chiba  
ECOTEC

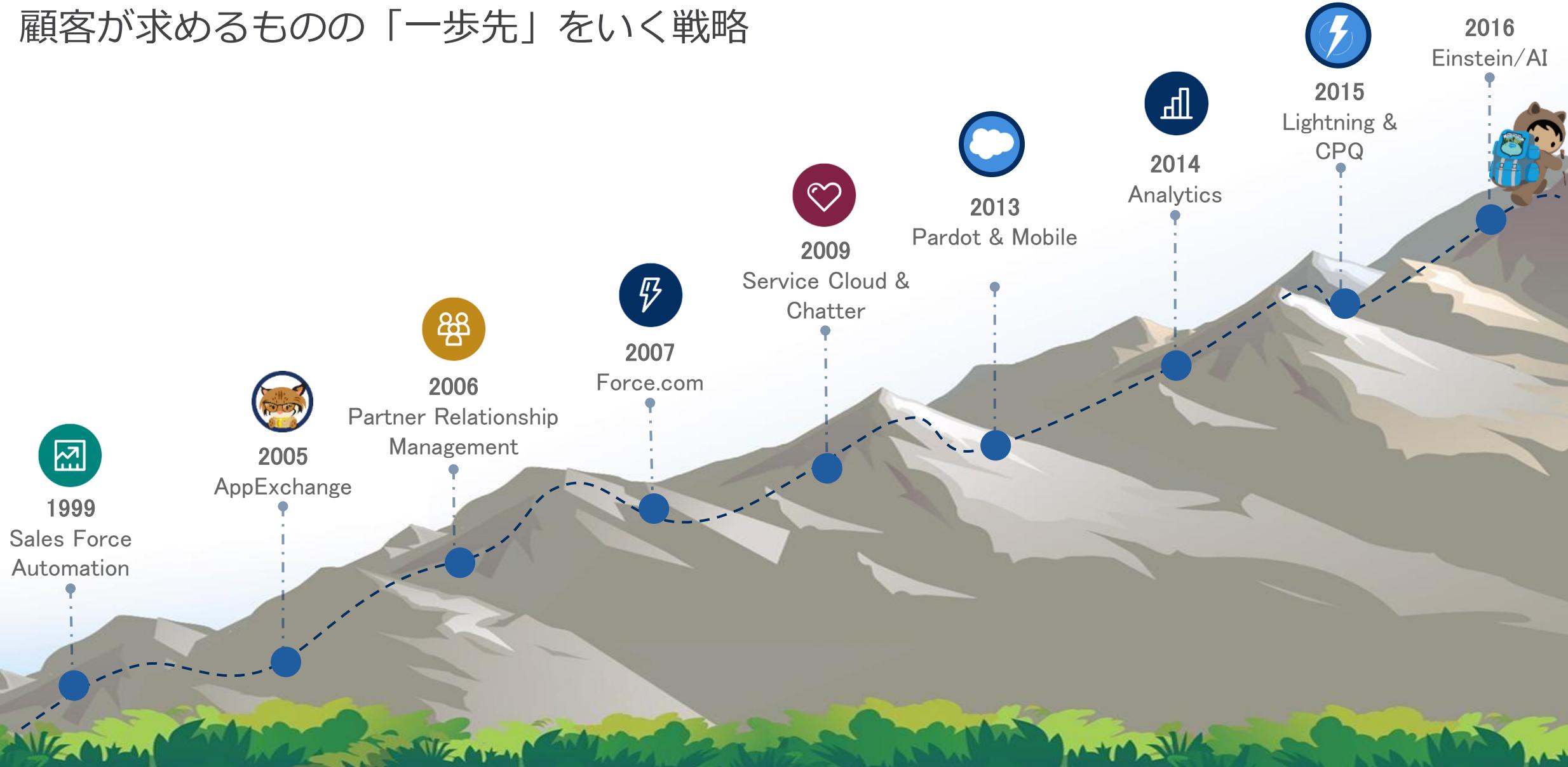


# 完全なCRMを提供するために

顧客が求めるものの「一步先」をいく戦略



2016  
Einstein/AI



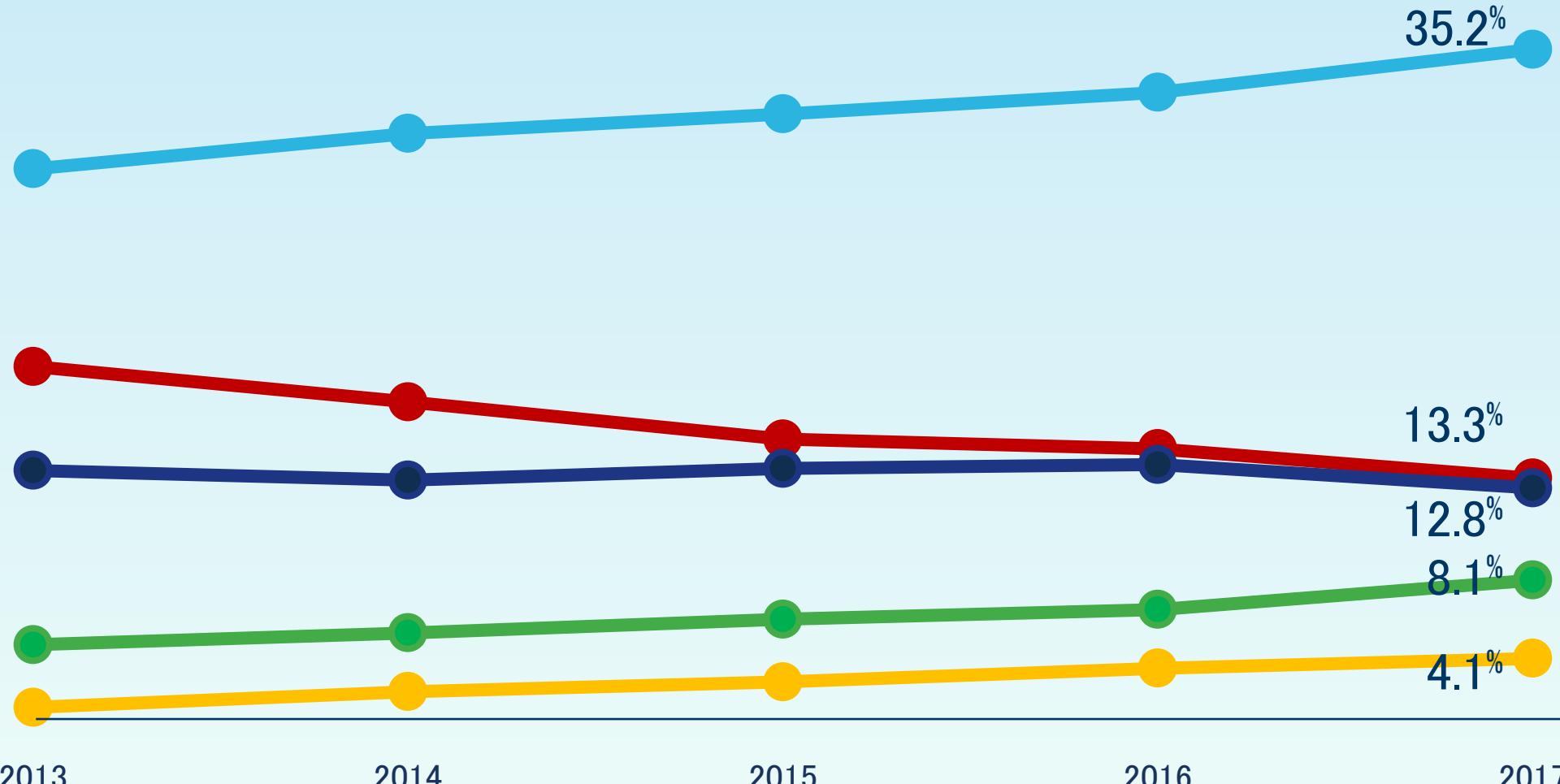
# Customer Success Platform

新しいカタチで  
顧客とつながる



# Salesforce – 営業支援市場でNo.1

世界のセールスアプリケーション市場シェア（2017年現在、IDC発表）





# Sales Cloudが、すべての営業活動をカバー

見込み客の獲得から売上計上、ロイヤルティの獲得まで



Sales



**Salesforce Essentials**  
小規模企業やスタート  
アップに最適なすぐに  
使えるCRM

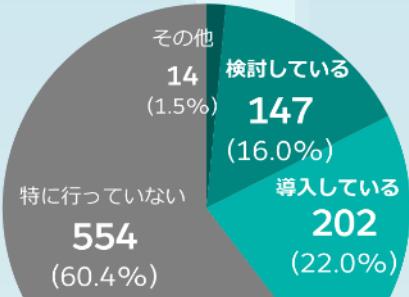
# 営業プロセスをつなげる

One Platformだから、チームをまとめ、リードからロイヤルティ醸成までの  
カスタマージャーニーを描ける

## Marketing

デマンド  
ジェネレーション

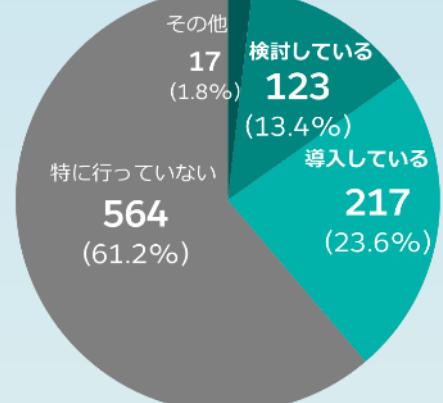
貴社ではマーケティング  
オートメーションの担当者や  
部門・システムを導入していますか？



## Sales

リード  
クオリフィケーション

貴社ではインサイドセールス担当者や  
部門・システムを導入していますか？



## Finance

CPQ  
見積管理

# もっとつながる体験を提供

One Platformだから、チームをまとめ、リードからロイヤルティ醸成までの  
カスタマージャーニーを描ける



## Pardot Einstein

パーソナライズされた  
キャンペーンインサイトと  
行動スコアリングで  
B2Bマーケティングを効率的に

## High Velocity Sales

インサイドセールス向けの  
さまざまな機能で  
生産性の向上を実現

## Finance

# High Velocity Sales



# 営業は何に時間を使っているのか？



34%  
営業活動



54.40時間/月  
2.72時間/日



66%  
その他業務



105.60時間/月  
5.28時間/日

# 拡大するインサイドセールスの重要性

現代の顧客の購買行動に対応し、販売コストの削減と営業生産性の向上を実現

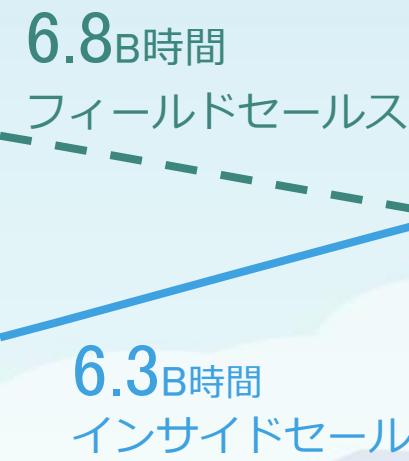
店頭販売・テレビショッピング → ライブコマース

フィールドセールス → インサイド/バーチャルセールス



12.4B時間

インサイドセールス



インサイドセールスに費やされた時間は**1.8倍**に  
フィールドセールスに費やされた時間は**0.3倍**に

2.0B時間

フィールドセールス

2008

2009

2010

2011

2012

2013

2014

2015

2016

2017

2018

米国労働省労働統計局 March 2015

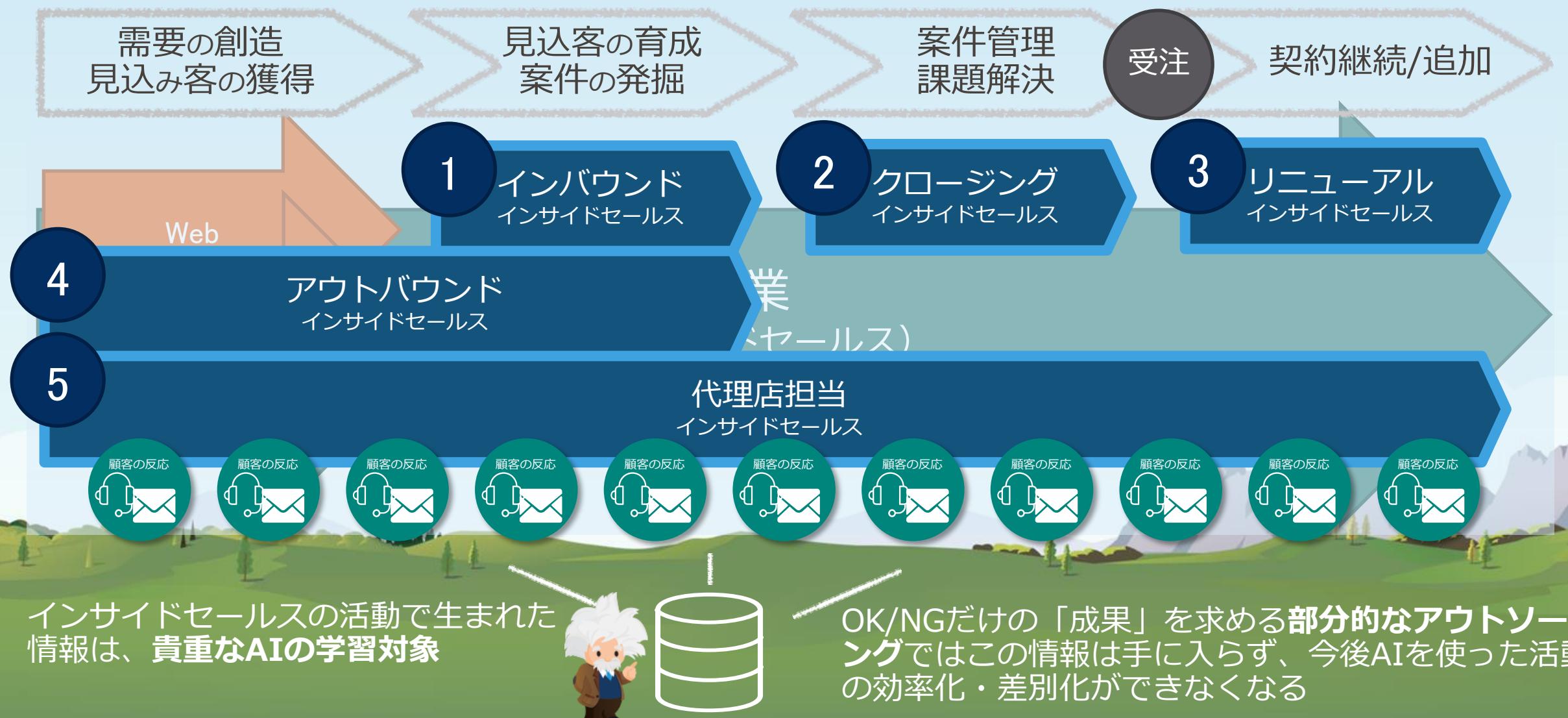
<https://trailhead.salesforce.com/en/content/learn/modules/lightning-dialer-basics/get-started-with-lightning-dialer>

<https://blog.topohq.com/sales-technology-in-2015-the-new-stack-free-webinar/>

# インサイドセールスのさまざまなタイプ<sup>®</sup>



業種、製品の単価、販売モデル、マーケティングや営業との力関係などでさまざま



# 顧客情報とは「関連情報」

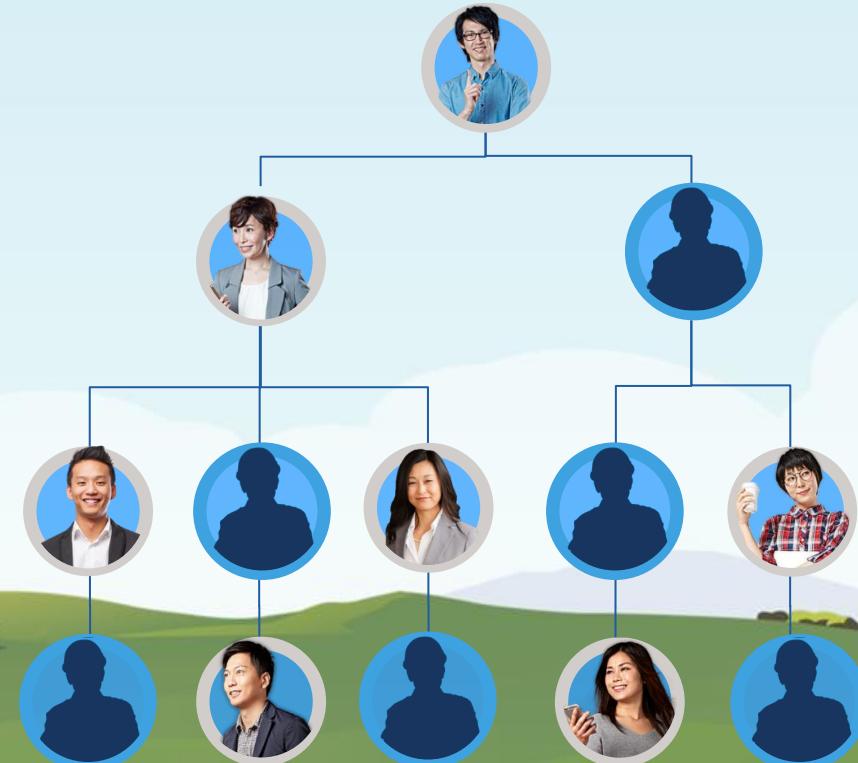


企業の情報と企業内の人情報、それに関連する情報  
他社に差をつけるデータをAIで活用するべき時代

## 企業情報



## 人物情報



## 関連情報

顧客接点で生まれる大量の情報



案件情報  
見積情報  
納品情報  
活動情報  
Web訪問履歴  
メール閲覧履歴  
アプリ利用履歴  
⋮

いつ、どのメールに対して、開封したのか、クリックしたのか。電話は何分話したのか。メールリンククリック後、どのページを何分見たのか。現在の関心は何に向かっていて、以前はなんだつたのか。

# 新登場

# High Velocity Sales



世界No.1のセールスプラットフォームでインサイドセールスチームの業務を効率化



## 見込み客の特定を最適化

Sales Cadences / Work Queues

## 電話をかける優先順位を設定

Einstein リードスコアリング



The screenshot displays the Salesforce High Velocity Sales interface. On the left, a sidebar shows a 'Work Queue' for 'Technology Leads' with sections for 'Email' (2) and 'Call' (8). The main panel shows a lead record for 'Jim Harvey' with details like company (Platonic Health), title (Vice President, West Division), phone number ((213) 239-4264), and email (jsteele@platonichealth.com). The 'Activity' tab is selected, showing a log of calls and other interactions. The 'Sales Cadence' section lists steps for 'Technology Leads', including an email step 'Let's connect!' completed and a call step 'Introductory Call Due Now'. To the right, the 'Lead Score' is shown as 95, with details about the lead source being a webinar from the technology industry. The 'Past Activities' section shows recent interactions like an email to Jim Harvey and a task reminder. A banner at the bottom right indicates the product will be released in spring 2019.

High Velocity Sales  
2019年春に正式リリース

# ケイデンス



営業担当者向けにメールと電話を中心とした  
営業活動のシーケンスを作成

見込み客の反応に合わせた対応の最適化

## GA予定の機能

- Sales Cadence ビルダー
- メール、電話、タスク、待機時間の  
スケジュール設定
- メールテンプレートとコールスクリプト



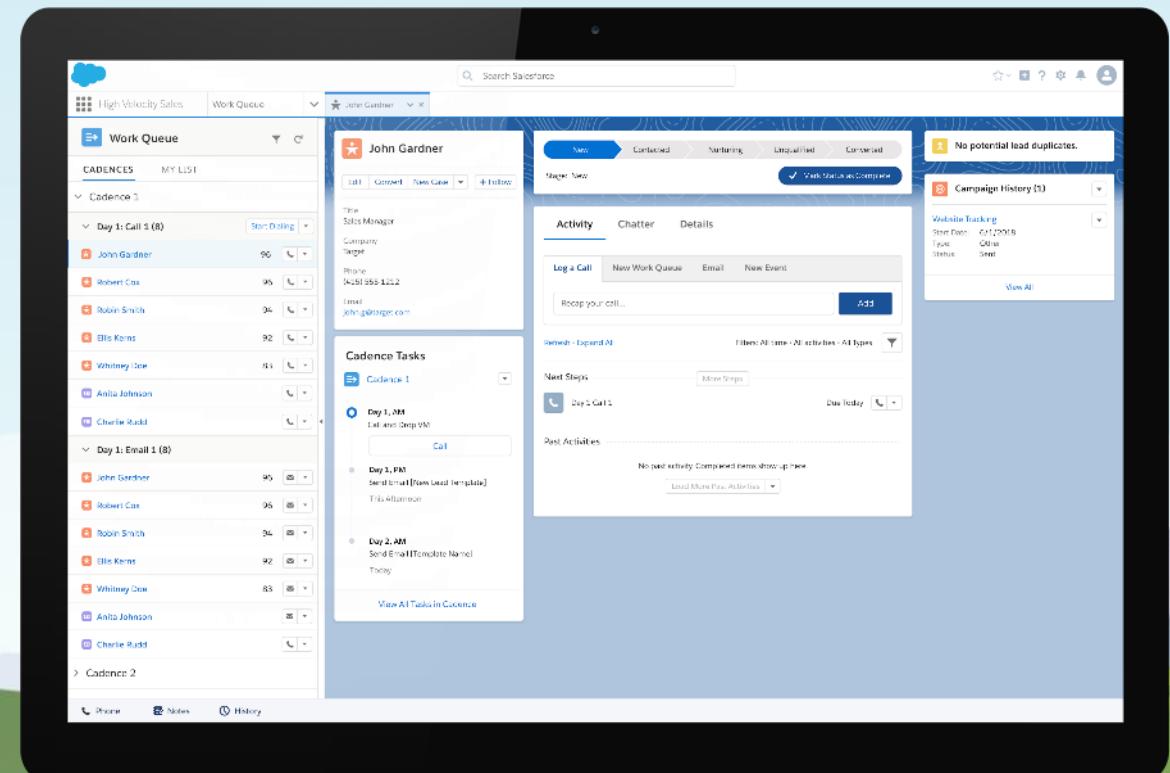
# 作業キュー



Sales Cadencesで定義したメール、電話、  
およびタスクの優先順位リスト

## GA予定の機能

- メール送信や架電をWork Queuesより  
ダイレクトに行う
- “1回のみ”的フォローアップアクションの追  
加
- Lightning ConsoleとSalesforce Inboxで  
動作可能



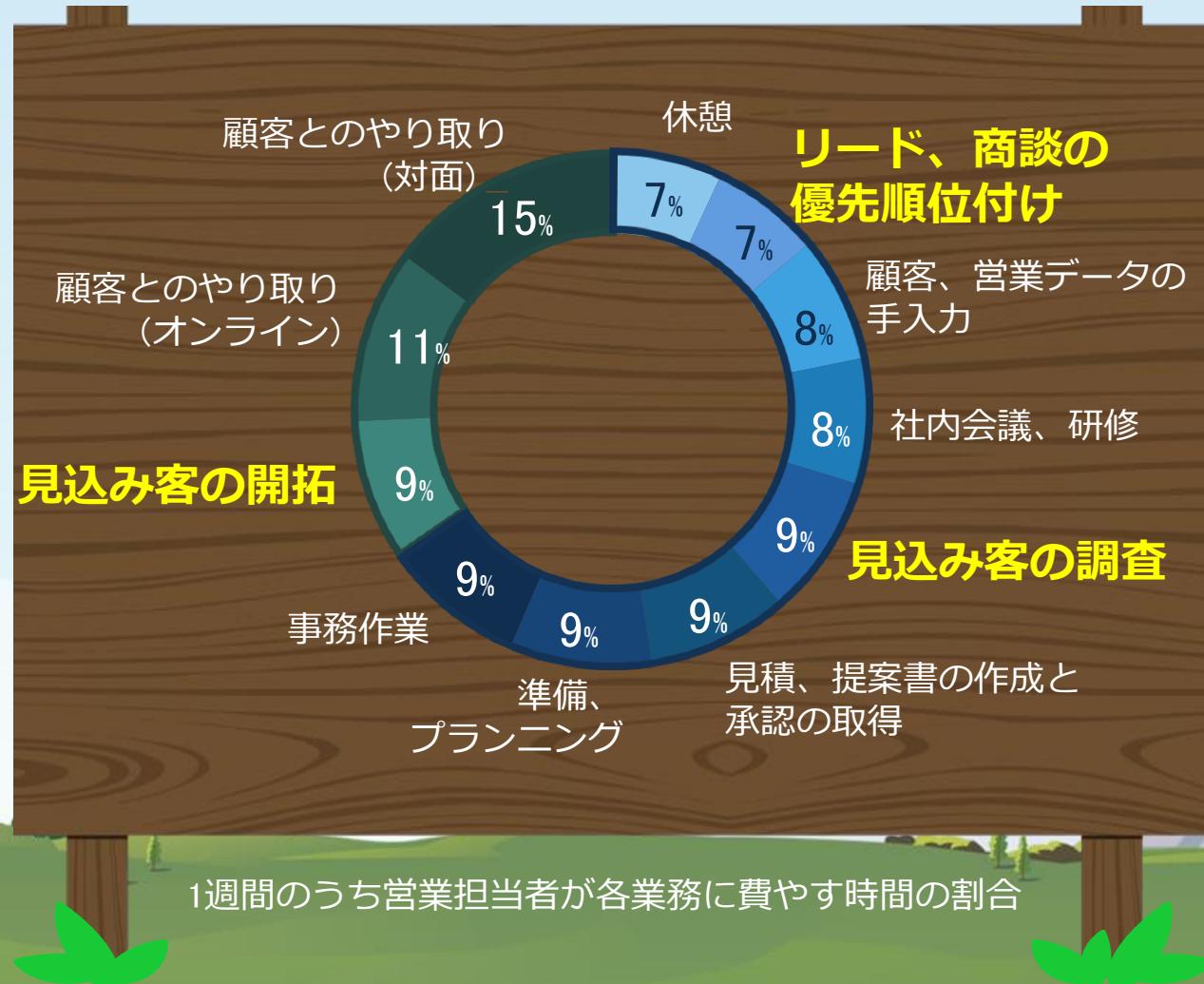
# 営業は何に時間を使っているのか？



34%  
営業活動



54.40時間/月  
2.72時間/日



66%  
その他業務



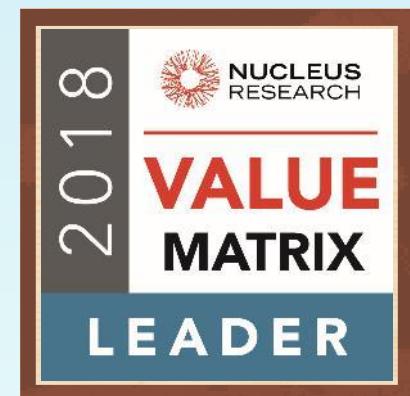
105.60時間/月  
5.28時間/日

# Pardot



# B2B マーケティング向けのSalesforceソリューション

世界No.1 CRM上にすべて集約



# Pardot in Lightning

マーケティングと営業チームが1つのプラットフォーム上で連携

NEW

正式リリース



LightningのUI

1つのログインで  
すべてにアクセス

The monitor screen displays the Engagement Studio interface for a 'Q3 Demand Gen Social Ad Nurture' campaign. The flowchart shows a sequence of steps: 'Start', 'Send Email', 'Email Open', 'Chat Bot Completed', 'Capture Intent', 'Adjust Score', 'Assign to Salesperson', and 'End'. The smartphone screen shows a mobile dashboard with a circular progress bar labeled 'Quarterly Rides to Date' and a line graph labeled 'Ride Outage'.

B2B Marketing  
Analytics



Rochelle Truong  
Lyft Business

# Pardot Einstein

NEW

マーケティングを変革するためにAIのチカラを活用

Einstein Behavior Scoring  
見込み客の購入意志が  
どのくらいあるかを把握

Einstein Campaign Insights  
キャンペーンパフォーマンスに  
影響する要因を把握

A screenshot of the Pardot Einstein interface on a computer monitor. The main view shows a campaign for "VMworld" with details like Type: Event, Status: In Progress, Start Date: 8/26/2018, and End Date: 8/30/2018. Below this is a table titled "Influenced Opportunities (6+)" listing various companies and their contact names. A magnifying glass highlights a specific section titled "Einstein Insights" which provides detailed analysis of campaign performance, such as "High Email Engagement" and "Relevant List Email".

OPPORTUNITY NAME	CONTACT NAME	REVENUE SHARE
Ohana Inc - On Premise...	Jane Lopez	\$946.56
AJC Corporation - Add...	Sandy Jones	\$60,000.00
Ohana Inc - Cloud - 130K	Jane Lopez	\$3,250.00
Ohana Inc - On Premise...	Jane Lopez	\$2,000.00
XPower - Add-On Busin...	Bill Blau	\$12,500.00
Gusto Manufacturing - ...	Bruce Watkins	\$2,572.20
		\$18,000.00



Catelyn Potter  
VMware

Chris Grillone  
VMware

# thank you

