

Salesforce ご紹介

パナソニック デジタル株式会社

- Chapter - 1** Salesforceのご紹介
- Chapter - 2** Sales Cloudのご紹介
- Chapter - 3** Service Cloudのご紹介
- Chapter - 4** Salesforce導入は難しい？
- Chapter - 5** 導入事例のご紹介

Chapter - 1

Salesforceのご紹介

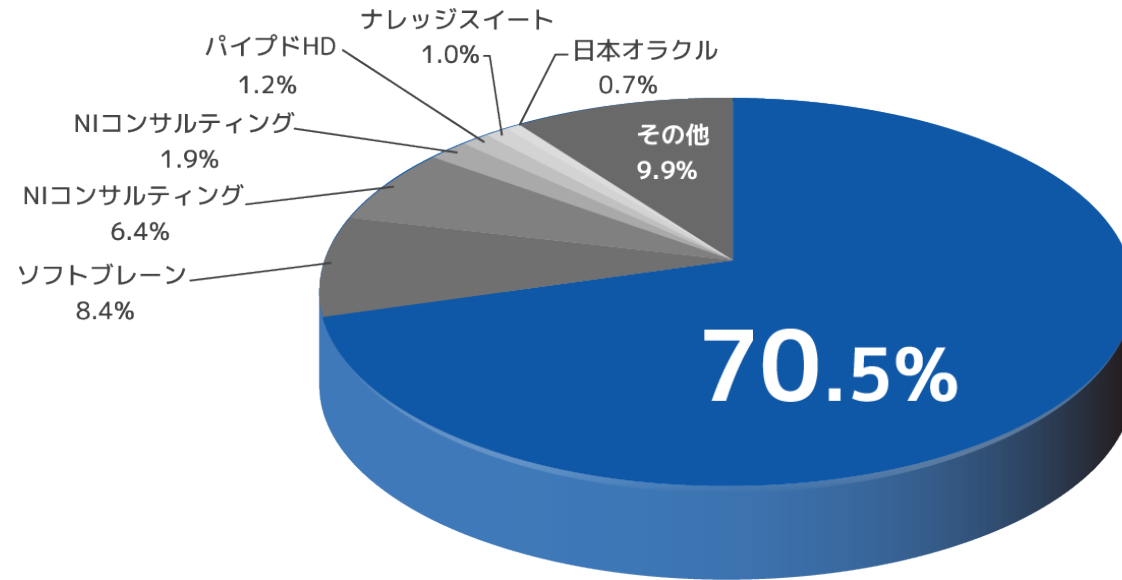


Salesforceとは？

Salesforce社が提供する世界で最も使用されているクラウド型 SFA / CRMサービス

中小～大企業まで幅広い業種で使用されています。

市場シェアは年々増加し、
クラウド型 SFA / CRMサービスを
導入した約70%の企業で
Salesforceが採用されています。



2018年12月14日：株式会社ミック経済研究所 クラウド型CRM市場の現状と展望

顧客起点でつながる総合型CRMプラットフォーム

お客様を起点に従業員体験や社内外業務の変革をサポートし、真のDXをご支援いたします。

-  **カスタマーサクセス**
Salesforce実装と導入の最適解の紹介やプロアクティブなサポートを提供し、長期的なビジネス成功を支援
-  **パートナーエコシステム**
AppExchangeアプリとエキスパートが業界やユースケースなどビジネス上の課題解決をサポート
-  **サステナビリティ**
企業のCO2排出量を正確に追跡し、分析や監査プロセスの可視化を行い、脱炭素経営の実現を支援
-  **ヘルス**
従業員へ先回りした健康評価と体系的なリソースで、従業員の健康維持を支援し、ウェルビーイング向上
-  **業種特化**
業界固有のプロセスやデータモデルを実装し、特化したAIや自動化によりDXをいち早く加速
-  **アプリ開発**
ノーコード/ローコード開発により、アプリやワークフロー構築を迅速に行い、早期のビジネス価値提供を実現



-  **営業支援**
顧客とのあらゆる接点や販売チャネルに対応し、収益の向上、リモートワークが継続する中で営業人材育成も強化し、さらなる営業プロセスの変革を実現
-  **サポート**
顧客と従業員に対して、様々なチャネルからの一貫したサポート対応やフィールドサービス、非対面によるサポートを実現し、顧客と従業員の満足度を向上
-  **マーケティング**
お客様の全体像を把握した上で適切なマーケティング活動を支援することで、行動とロイヤリティを喚起
-  **コマース**
お客様情報を元に自動化やAIを用いたインタラクションを実現し、より多くの購買に繋がる機会を提供
-  **分析**
あらゆるソースからデータを取り込み、AIを活用したインサイトの発見やビジネス上のより迅速な意思決定を実現
-  **インテグレーション**
社内システム統合やAPI管理を迅速に開始でき、ITチームやビジネスチームのためのソリューションを提供

「Sales Cloud」と「Service Cloud」をご存知でしょうか？

Salesforceには種類が非常に多く存在するために、サービス理解や導入決定に時間がかかるのではないのでしょうか。

そこで今回は、Salesforceの中でも導入事例の多い2つをご紹介します。

営業活動支援

Sales Cloud（セールスクラウド）

- 営業活動の質と量を向上し、営業手法を変革するツール
- 顧客管理と案件管理が合わさったクラウドサービス

カスタマーサービス向け

Service Cloud（サービスクラウド）

- コールセンターやカスタマーサービスの生産性・顧客満足度を最大化するツール
- お客様とのやりとりを全体で共有し、顧客対応を効率化できるクラウドサービス

Chapter - 2

エクセルでの管理から脱却し営業手法を変革するツール

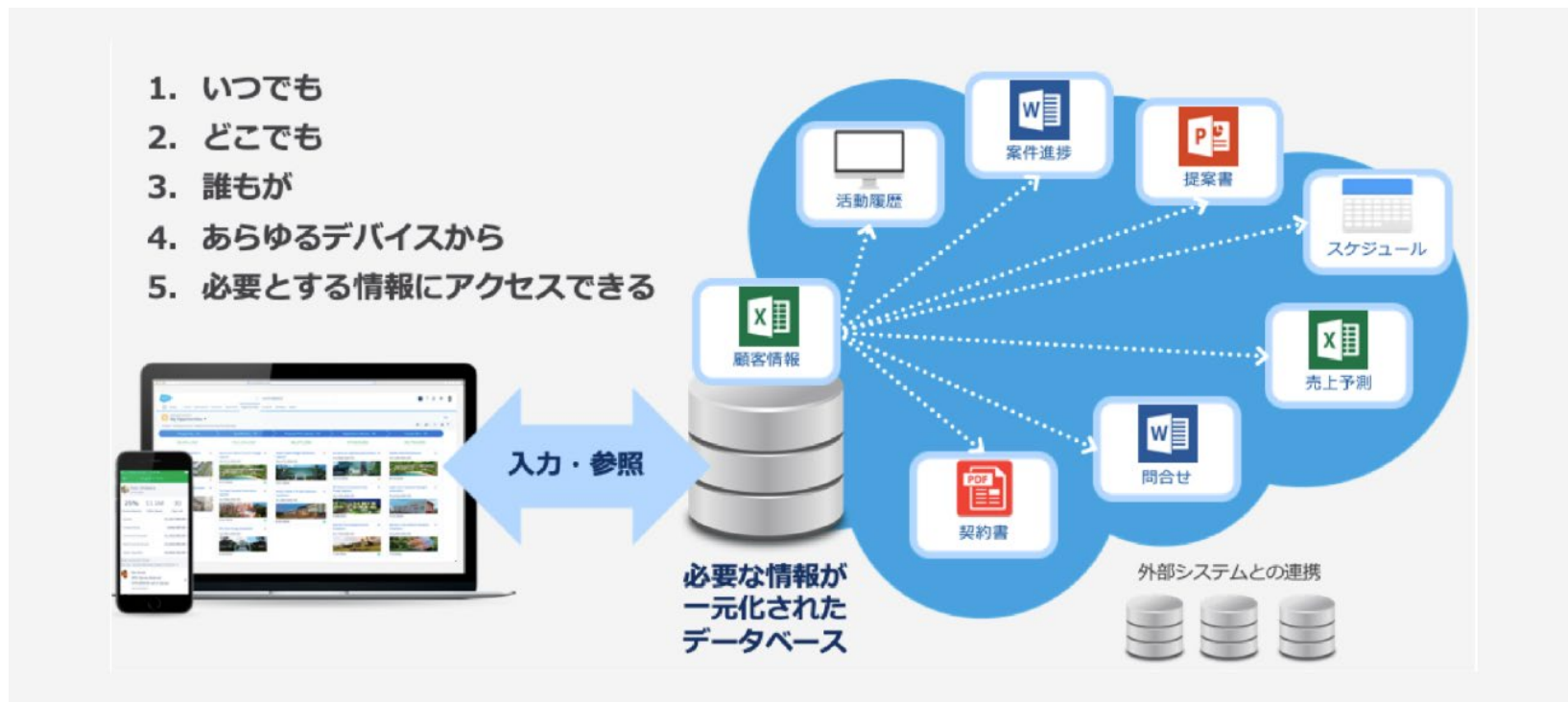
Sales Cloudのご紹介



Sales Cloudとは？

顧客管理ツールと案件管理ツールが合わさったクラウドサービスです。

すべての関係者に正しい情報をリアルタイムに共有し、業務効率化を実現できます。



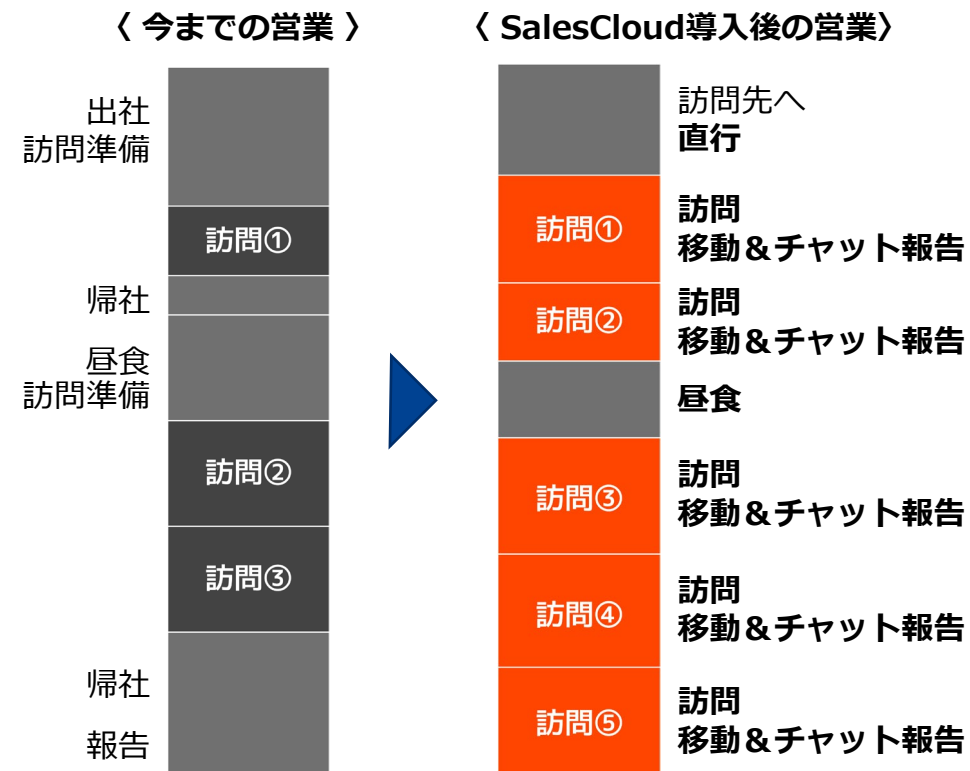
こんな企業にオススメ

- 営業やサービス部門等が個別に顧客情報を管理している
- 営業活動が見える化し、売上予測や改善につなげたい
- 現在使用しているSFA/CRMツールの機能に不満がある
- 導入後、チームを作って取り組んでいける

Sales Cloudでできること

圧倒的な営業業務の効率化を実現できます。

- ✔ 営業に必要な情報収集の時間を圧倒的に削減！
- ✔ お客様のあらゆる情報をクラウドで一元管理！
- ✔ 注力すべき案件を確認し、対応の漏れをなくす！
- ✔ すべての業務をモバイルで完結できる！



▶ 結果、営業生産性を高め、顧客との時間を増やし、案件を受注に導くことができる！

Sales Cloudの主要な機能

1



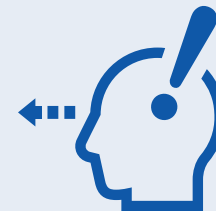
提案中の
「案件の状況」
を見える化

2



営業活動の
量 / 質を上げ
確実な受注に
結びつける

3



商談の停滞や
対応の抜け漏れを
早期に発見

[【コラムはこちら】Sales Cloudとは？機能とメリットを分かりやすく解説](#)

Sales Cloud
とは？



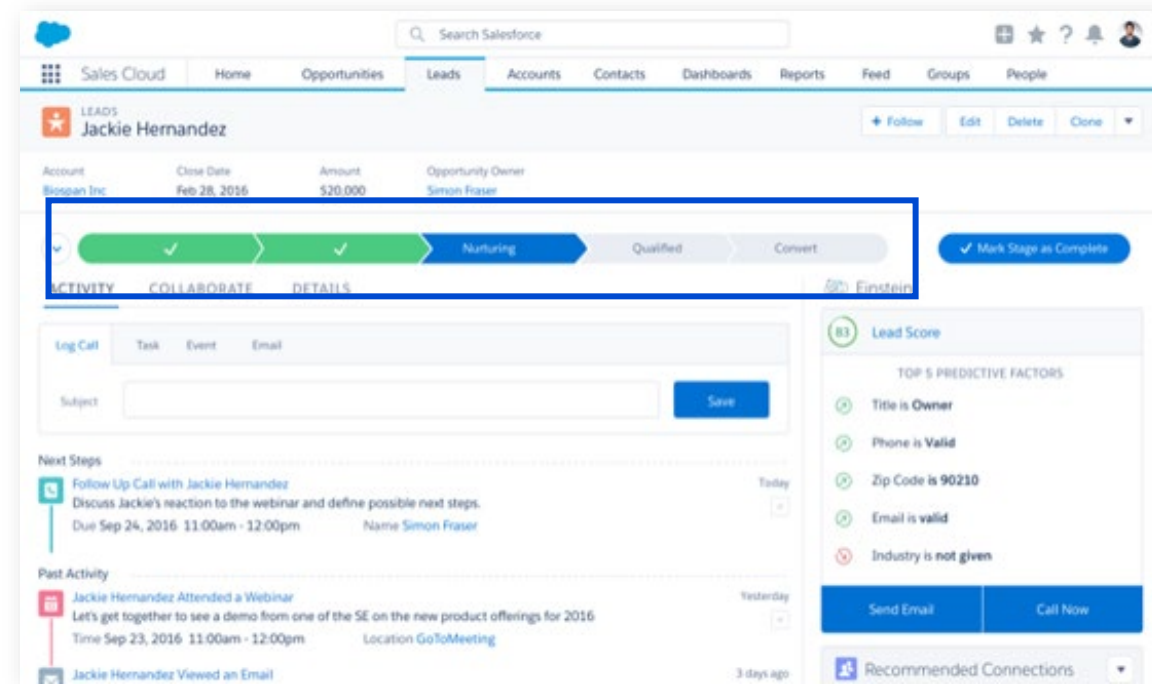
機能とメリットを分かりやすく解説

① 提案中の「案件の状況」を見える化

「提案を行い、受注に向けて進んでいる案件」
「訪問後にお客様が検討中」など、

お客様が現在どの状態にあるか一覧で表示

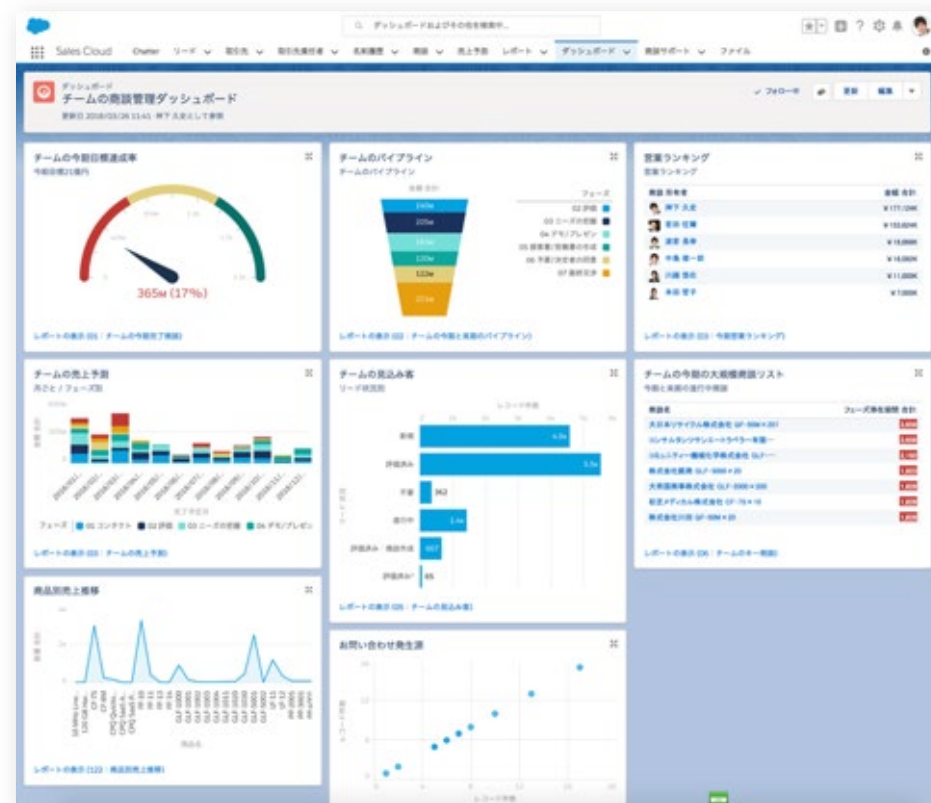
案件状況を一瞬で把握できます



▶ マネージャーが案件状況を確認し、適切なフォローアップができる！

② 営業活動の量・質を上げ、確実な受注に結びつける

営業活動の質・量を上げるための、
商談金額の推移/ 売上推移 / 商談内容内訳など、
様々な数値を見える化
表面的なデータだけでなく、
裏に潜む高リスクな状態をいち早く察知できます

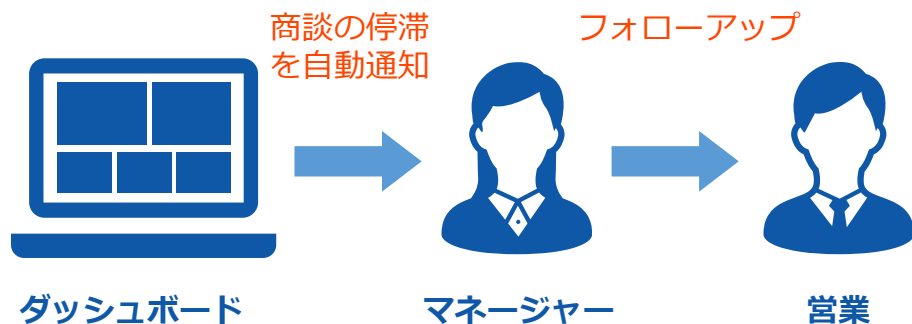


▶ **さまざまな数値をダッシュボードを用いて可視化できる！**

③ 商談の停滞や対応の抜け漏れを早期に発見

商談の停滞や対応の抜け漏れを見える化。

さらにマネージャーに自動で通知し、対応遅れを予防できます。



▶ 営業のフォロー不足や競合対策の不備による失注を予防できる！

Chapter - 3

コールセンターの生産性・顧客満足度を最大化するツール

Service Cloudのご紹介



Service Cloudとは？

顧客対応を効率化できるツールです。
お客様とのやりとりを全体で共有できます。

必要な顧客情報をリアルタイムで共有し、カスタマーエンゲージメントを実現できます。

CX（顧客体験）の向上

複数チャネルからの問い合わせを一元化

電話 メール
Web チャット
ビデオ

セルフサービス強化

ナレッジ共有 FAQサイト コミュニティ

カスタマーサービスのベストプラクティス

オペレーション品質・生産性向上

カスタマーサービス 処理自動化
ナレッジ共有 SLA管理 AI（応答支援）

オペレーションの分析力強化

レポート ダッシュボード Einstein Supervisor Tableau CRM

カスタマーサービス KPI管理 オムニチャネル管理 各データの相関分析 AIによる予測

ナレッジ共有

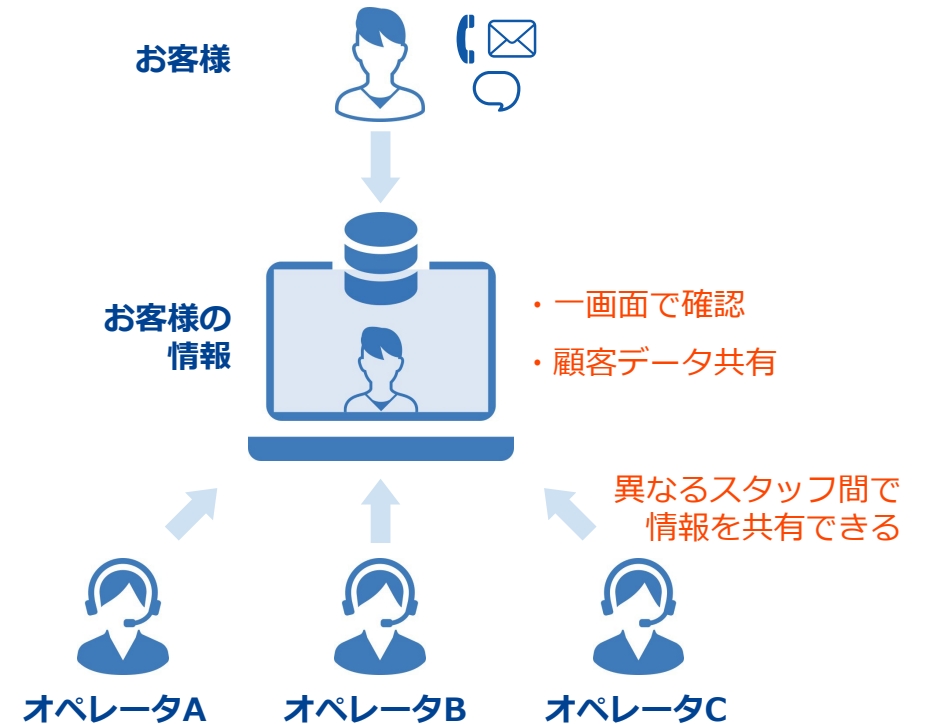
こんな企業にオススメ

- メールや電話、チャットなど様々なサポート窓口を顧客に提供したい
- 問い合わせ対応の不備や停滞によるクレームを防ぎたい
- サポート契約の履行状況を可視化したい
- 既存のCRMサービスに不満がある
- コールセンターを早急に立ち上げたい

Service Cloudでできること

圧倒的な顧客対応の効率化を実現できます。

- ✔ 顧客対応状況を一画面で確認できる！
- ✔ ナレッジ参照でお客様を待たせずに回答！
- ✔ お客様情報をリアルタイムに共有でき、スタッフが
変わっても対応品質と生産性を同時に向上できる！
- ✔ コールセンターのKPIをリアルタイムに確認できる！



▶ 顧客満足度アップとコールセンターの生産性アップを両立できる！

Service Cloudの主要な機能

1



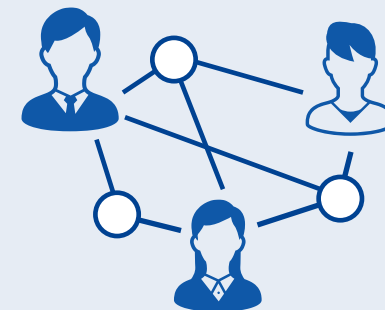
複数チャネルからの
問い合わせを一元化

2



サービスの自動化、
質の高いカスタマー
サポートを素早く提供

3



データ活用し
顧客を中心に
あらゆる部門との連携

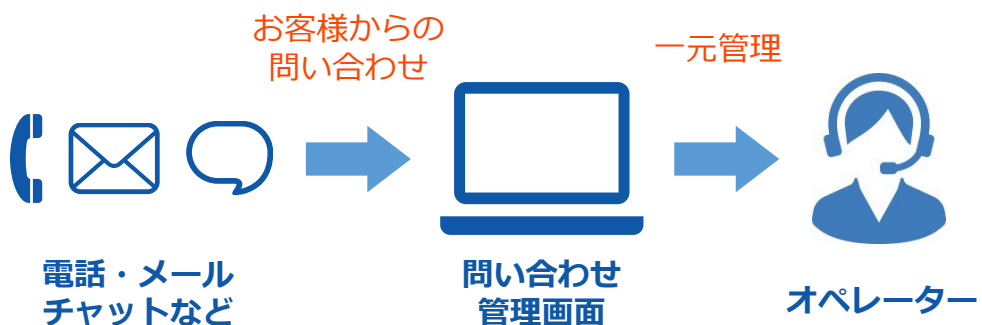
[【コラムはこちら】Service Cloudとは？機能や料金プラン、メリットを徹底解説](#)



① 複数チャネルからの問い合わせを一元化

電話、メール、チャットなど、

複数のチャネルからのお客様からの
問い合わせを一元管理。



サービスコンソール 問合せ

100+ 個の項目・並び替え基準: 問合せ番号・検索条件: すべての問合せ・数秒前に更新されました

問合せ...	発生源	件名	状況	優先...	オープン日時	ク...	所有者...
1	電話	映像が見れない	新規		2019/12/02 17:29		田中 冬美
2	メール	ログイン方法	保留		2019/12/02 12:27		田中 冬美
3	メール	お礼が遅い	クローズ		2019/12/02 12:26		田中 冬美
4	電話	手紙の確認	保留		2019/12/02 12:25		田中 冬美
5	WEB	新機能の不具合	保留		2019/11/29 15:03		田中 冬美
6	チャット	バッテリーの充電時間について	新規		2019/11/29 15:03		鈴木 香苗
7	チャット	タブレットの接続不具合について	新規		2019/11/29 15:03		山本 正道
8	チャット	会員情報の更新について	新規		2019/11/29 15:03		田中 冬美
9	チャット	タブレットの電池がすぐに切れます	対応中		2019/11/29 15:03		ソーシャ...
10	チャット	@SupportCirrus Bluetoothスピーカーがうまく接続できません	新規		2019/11/29 15:03		ソーシャ...
11	チャット	充電速度の低下について	新規		2019/11/29 15:03		遠藤 浩一郎
12	チャット	電源ボタンを押した時に動作しない時があります	対応中		2019/11/29 15:03		鈴木 香苗
13	チャット	▲タブレットの電池がすぐに切れます	対応中		2019/11/29 15:03		佐藤 和美
14	チャット	Bluetoothのスピーカーがうまくつながりません	保留		2019/11/29 15:03		遠藤 浩一郎
15	チャット	請求のタイミングを教えてください。	新規		2019/11/29 15:03		田中 冬美
16	チャット	注文キャンセルについて	新規		2019/11/29 15:03		田中 冬美

▶ 一貫したサポートが提供でき、顧客満足度を向上できます！

② サービス自動化、質の高いカスタマーサポートを素早く提供

お客様からの問い合わせに対する担当者アサインや部門連携を自動化。

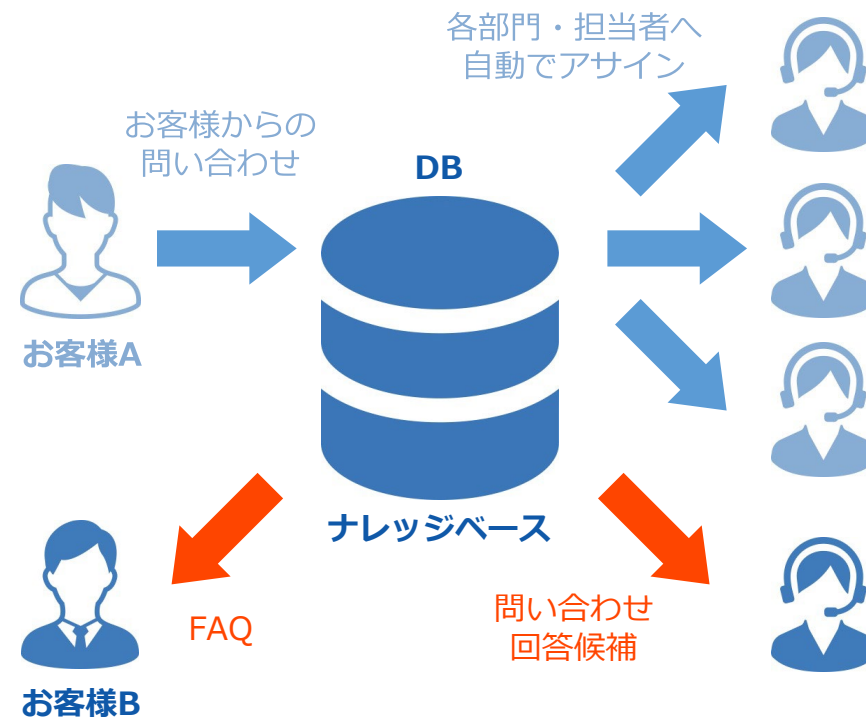
リードタイムを短縮し、顧客満足度を向上する。

また、お客様への回答やトラブルの対応などを

ナレッジベースに蓄積。

↳ オペレーターへ回答候補として自動的に推奨表示

↳ お客様へはFAQとして公開



▶ お客様の問い合わせが迅速に解決でき、オペレーターの負担も軽減できます！

③ データ活用し、顧客を中心にあらゆる部門との連携

電話、メール、チャットなどあらゆる

チャネルからの問い合わせ情報を

単一プラットフォームで管理。

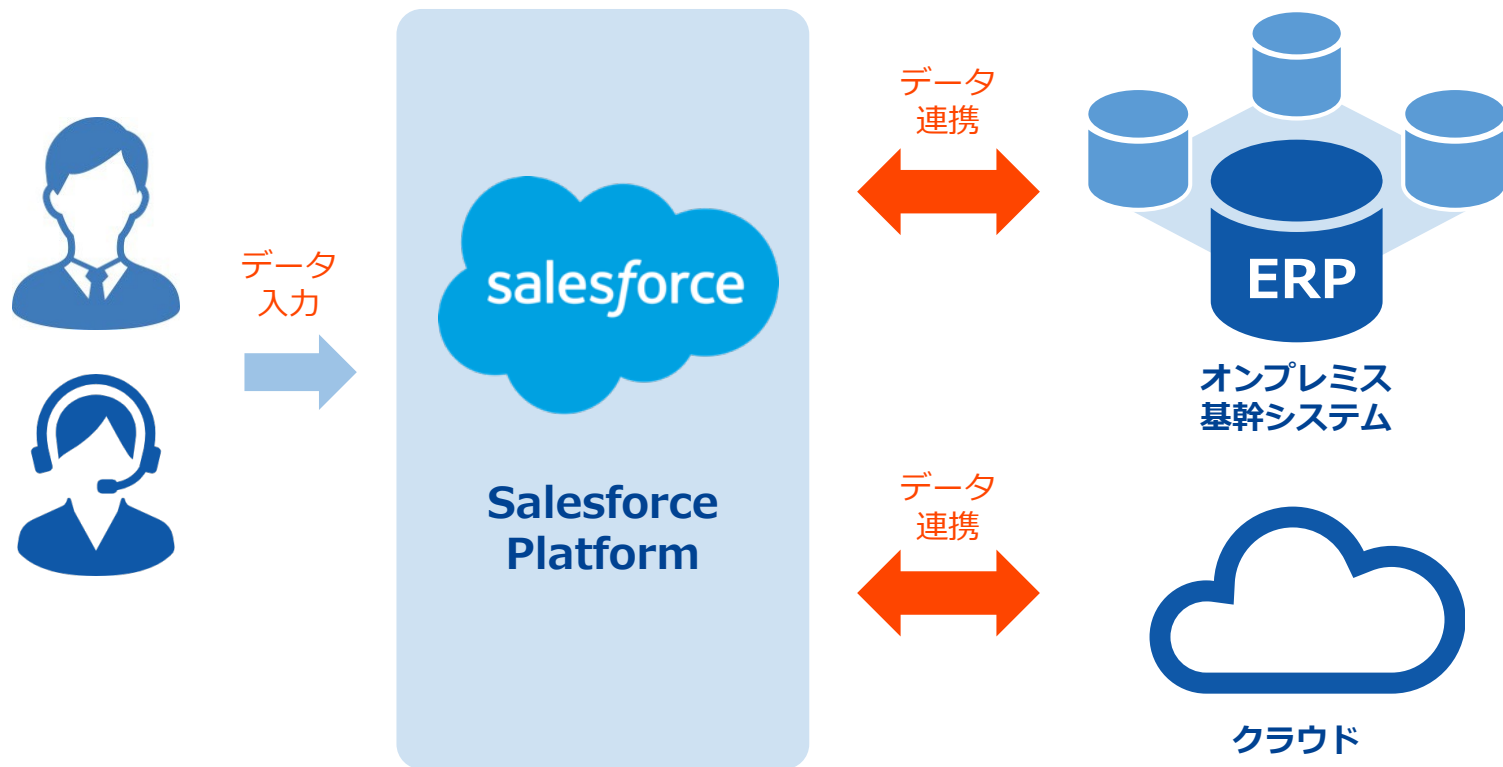
部門間での**情報連携もスムーズ**に行えます。



▶ **全てがつながるカスタマーサービスの実現！**

「Sales Cloud」と「Service Cloud」その他システムとの連携

Salesforceに格納するデータを他システムと連携することで、
更なる業務効率化を図れます。



得られるメリット

- ☑ 二重入力の削減
- ☑ 情報のリアルタイム共有
- ☑ 転記ミスの防止
- ☑ 教育コストの削減

など…

[【コラムはこちら】Salesforceデータ連携の選び方：3つの主要アプローチと失敗回避術](#)



Chapter - 4

Salesforce導入は難しい？



Salesforce導入が難しいと言われる理由

便利なツールですが、「導入が難しい…」と導入を躊躇われる方も少なくありません。その理由は、主に以下のようなことが挙げられます。



機能が多すぎる…

▶ 自社に必要なツールがどれか、わかりにくい



入力コストがかかる…

▶ 情報入力する必要がある、入力作業に時間と手間がかかる



なかなか定着しない…

▶ 定着するまでに時間がかかる



他のシステムとの連携が必要…

▶ クラウドと基幹システムとの連携が必要（ある程度知識がいる）

Salesforce導入は弊社にご相談ください！

弊社は、Salesforceの認定コンサルティングパートナーです。

Salesforceを熟知し、導入実績も豊富にあります。



弊社の強み

☑ 製造業向けのSalesforce導入実績

▶ 製造業へのSalesCloud/ServiceCloud導入実績多数

☑ コールセンターシステム開発および導入実績

▶ 自社開発のCRMによるコールセンターのご支援実績

☑ Salesforceと他システムとの連携実績

▶ データ連携プラットフォーム「ASTERIA Warp」において、アステリア社アワード複数受賞。



自社が開発した「ASTERIA Warp Salesforceアダプター」による基幹システムとSalesforce間の連携お客様のSFA/CRM徹底活用を支援。

Chapter - 5

導入事例のご紹介



パナソニックグループ事例

Salesforceを活用し業務の標準化とコスト最適化を実現 リコール社告業務のお客様対応スキルとマインドを伝承

導入ソリューション・商品

- 基幹業務ソリューション
- Salesforce



抱えていた課題

- リコール対象製品毎に業務フローが異なる
- 業務フローが異なるため都度システム立ち上げが必要
- 初期ピークに合わせて設計されておりスケールダウンが困難



解決できたこと

- Salesforceによるシステム構築で業務を標準化
- 標準化した業務フローで人員リソースも最適化
- リコール終息期に移行した際は容易にスケールダウンが可能

リコール対象品毎にシステムと業務が個別化

一般のお客さま向け商品のリコール対応窓口を集約するパナソニック 暮らしアプライアンス社 CSセンター 市場対策部（当時）では、以下の様な課題に取り組みました。

ご依頼内容	既存システム運用にかかるコストの削減と、業務の大幅な効率化。
目指す方向性	既存業務の分析と統廃合を行った上で、あらゆる製品の社告に対応できる業務フローが必要。
重要なポイント	業務のピークアウトに合わせてシステムを柔軟に容量変更できるスケーラビリティも必要。

システムの統一化と情報共有を実現

旧システムは作業が複雑で、例えば「お客様のもとにある製品を回収する」という内容を登録する際に5~6のステップを踏む必要があったが、新たに導入したシステムでは2ステップほどで登録が完了。業務が属人化しにくくなった。また、データが入力されていれば、いつでもどこにいてもリアルタイムでデータを閲覧できるため、メールでの情報共有も不要。業務の変革を推進していくDX、「Panasonic Transformation (PX)」に即した取り組みに繋がっている。

リコール社告業務の主要プロセス



① お客様名簿管理

販売店から入手した名簿をもとに、ダイレクトメールや電話でお客様に連絡。



② 連絡受付管理

お客様からの連絡を元にリコール対象個体を特定し、所在地や状況を記録。



③ 修理作業進捗管理

対象個体に対する修理対応や交換製品の郵送状況を記録し管理。



リコール商品毎に異なるこれらの業務プロセスを統廃合。
Salesforceを用いて標準業務として最適化

パナソニック デジタルのSalesforce導入支援が選ばれる理由



パナソニック デジタルは、
Salesforceの
認定コンサルティングパートナーです

Salesforceを熟知し、
導入実績も豊富にあります。



製造業向けの
Salesforce導入実績

製造業だけでなく、文教や施設空間など
様々な業種のお客様へ
長年ソリューションを提供しており、
伴走力に定評があります



Salesforceと他システムとの
連携実績

ASTERIA Warp Salesforce
アダプターの開発/提供を通じた
Salesforce活用ご支援実績

その他のご不明点は
お気軽にお問い合わせくださいませ。



※ 記載された社名および商品名などは、それぞれ各社の商標または登録商標です