

顧客情報を社内で共有し、お客様との関係を深める

Salesforce活用法セミナー

CRMを駆使して**お客様からファンを生む**ためのノウハウをご紹介します

主催：パナソニック インフォメーションシステムズ株式会社

salesforce

PARTNER



まつお かずよし

松尾 和世司

パナソニック インフォメーションシステムズ株式会社
営業統括部 セールスイノベーション部 マーケティングチーム

製造業における生産管理システムの構築、インフラ運用、
データセンターセキュリティ担当などを経て現職。

マーケティング施策の立案と実行および、
お客様にITのトレンドや最新技術情報をお届けする
エヴァンジェリストとして活動。

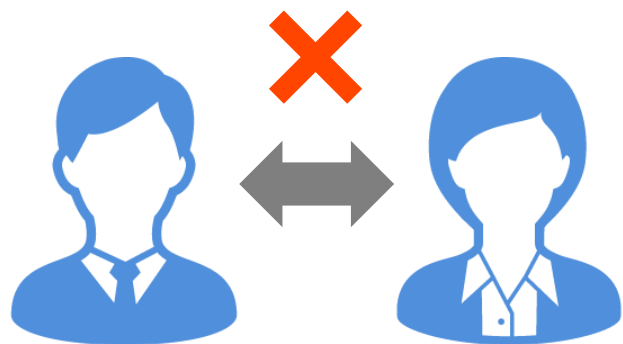
資格

Salesforce 認定アドミニストレーター
Salesforce 認定 Service Cloud コンサルタント

こんなお悩みはないでしょうか？

よくあるお悩み①

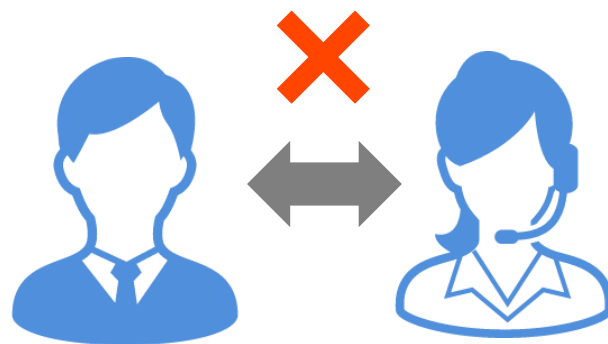
営業間で情報が共有できていない



営業全体でお客様の連絡先や注文、取引情報を一望できない

よくあるお悩み②

営業とサポート間で情報が共有できていない



サポートに入ったクレームを営業が把握できずにフォローが後手に

よくあるお悩み③

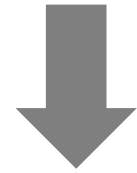
情報が分散している



営業活動や提案情報が分散。お客様や見込み客のフォローを計画的に行えない

顧客情報が共有できていないのが問題

課題：顧客情報が社内で**効果的に共有できていない**こと



そのための解決策が

CRM

Customer Relationship Management
顧客関係管理



CRM活用で顧客満足度を向上

平均処理時
の短縮

30%

顧客維持率
の向上

27%

初回解決率
の向上

32%

顧客満足度
の向上

30%

スケジュール管理
ディスパッチャー
の生産性向上

36%

※ Salesforce社公開資料をもとに当社作成

※ 導入後に達成されたカスタマーサクセスの指標の平均値

CRM活用でお客様をファンに

・CRMによる情報共有により、クレマーを上客として扱うように

商品に対するクレームを**カスタマーセンター**に何度も掛けてくるお客様がいました。



受注センターの購入履歴を見ると、自社商品を**頻繁に購入**してくれる優良顧客でした。



カスタマーセンターと**受注センター**の顧客情報を共有することで、顧客対応を改善、顧客満足度を向上しました。



お客様がファンになり、**顧客生涯価値（LTV）の向上**にも期待できる！

LTV・・・Life Time Value。一顧客が取引を開始してから終了するまでの期間に、自社に対してもたらす収益の総額

顧客起点でつながる総合型CRMプラットフォーム Salesforce

顧客体験を パーソナライズ



唯一の情報源



もっとも身近なチャネルで顧客と



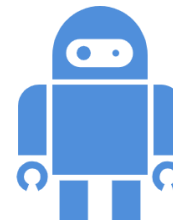
顧客起点で社内が繋がる

Customer 360

社内プロセスの 自動化



社内コラボ



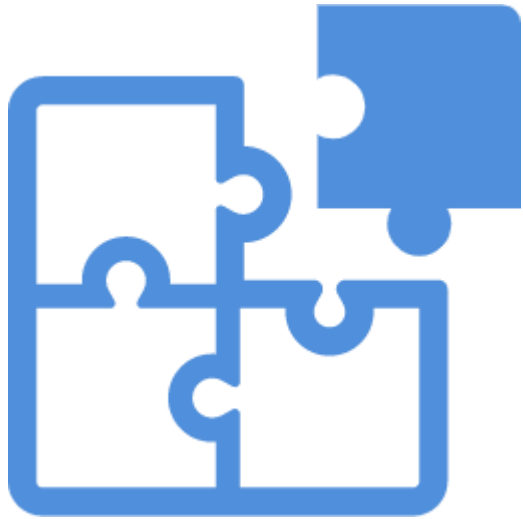
AIによる自動化



パナソニックISはSalesforceの認定パートナーです。

CRMにSalesforceを用いるメリット

① 柔軟性と拡張性



お客様のニーズに合わせて
必要な機能を選択・カスタマイズすることが可能

② ユーザビリティと利便性



使いやすいインターフェースで、誰でも簡単に操作。外出先からのアクセス可能

③ 統合性とセキュリティ



APIにより他のシステムとシームレスに統合。常に最新のセキュリティを提供

Salesforce(Service Cloud)デモ

顧客管理

お客様基本情報

営業担当者情報

お問い合わせ履歴

購入履歴

契約・サービスレベル

商談

The screenshot shows a customer management interface for 'Grand Plaza Hotel'. The interface is divided into several sections:

- Header:** Customer name 'Grand Plaza Hotel', status 'フォロー中', and navigation tabs for '履歴の作成', '問合せの作成', and '予定のスケジュール'.
- Customer Info:** Address, phone number (03-5793-8301), website (www.salesforce.com/jp/), and contact rank (8ランク).
- 担当 (2):** Assigned staff members: 橋本 典子 and 森田 百合子, with their contact details.
- 問合せ (4):** A list of inquiries with columns for ID, title, sender, and assignee.
- 作業指示 (0):** No tasks assigned.
- 購入商品 (6+):** A table of purchased items.
- サービス契約 (1):** A table of service contracts.
- サービスレベル (2):** A table of service levels.
- 商談 (1):** A list of sales opportunities.
- 活動 Chatter:** A chat window on the right side of the interface.

営業活動履歴
Chatter

※表示画面のデータはデモ用の架空のものです

お問い合わせ画面

お客様基本情報

問い合わせ情報

お客様情報

名前	倉田 百合子
メール	sfdjdemo01@example.com
携帯	090-1234-4865
住所(郵送先)	〒141-0031 東京都品川区西五反田2丁目...
顧客属性	一見さん
電話	03-5793-8301
誕生日	1958/03/04

問い合わせ情報

件名	無線ルーターの設定方法
説明	無線ルーターの接続ができない
問合せ番号	00002138
状況	クローズ
発生源	トレーニング未受講
オープン日時	2023/05/12 15:23
種別	問題
優先度	高
原因	トレーニング未受講
所要期間	4-8時間

問い合わせ 無線ルーターの設定方法

+ フォローする 所有者を変更 編集

問合せ番号	発生源	種別	優先度	状況	問合せ担当者
00002138		問題	高	クローズ	佐藤 和美

新規 対応中 エスカレ... 現地作業中 顧客待ち 保留 **クローズ**

状況: クローズ 状況を完了としてマーク

フィード

メールテンプレート 投稿 ケースクローズ 問合せの更新 さらに表示

メールを作成...

最近の活動

すべての更新 メール 状況変更 非公開の回答 添付記事 テキスト投稿

松尾和世司 デモ 2023年5月12日(15:23)

問合せ作成

件名: 無線ルーターの設定方法
問合せ番号: 00002138

マイルストーン
(回答期限)

ナレッジの検索

マイルストーン

一次回答 残り2分52秒 完了としてマーク

ナレッジ おすすめ

ナレッジ

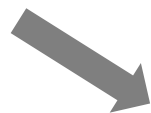
問い合わせ詳細

※表示画面のデータはデモ用の架空のものです

電話やメールの問い合わせ一元管理



電話



メール



Webフォーム



チャット



サービスコンソール 顧客

検索...

アヒューマンド... 00002802 バッテリ... アカウン... 問合せ

顧客 > アヒューマンドットコム株式会社
問合せ

50+ 個の項目・並び替え基準: 問合せ・数秒前 に更新されました

問合せ ↓	件名	発生源	担当者名	優先度	オープン日	状況	所有者
1	00002802 パスワードがロックされてしまいました	☎	石川 桂名	高	2023/05/12 15:23	新規	松尾和世司 デモ
2	00002761 支払い方法には、どのようなものがありますか？	✉	石川 桂名	低	2023/05/12 15:23	クローズ	遠藤 浩一郎
3	00002650 プロジェクターの故障	✉	石川 桂名	高	2023/05/12 15:23	クローズ	遠藤 浩一郎
4	00002649 振込先を教えてください。	☎	石川 桂名	低	2023/05/12 15:23	クローズ	遠藤 浩一郎
5	00002613 支払い方法や支払い期間を変更するにはどうすればいいですか？	✉	大類 伸明	中	2023/05/12 15:23	クローズ	田中 和義
6	00002589 代金の振込先について	✉	田保 晃	低	2023/05/12 15:23	クローズ	田中 和義
7	00002588 支払期日はいつですか？	✉	石川 桂名	中	2023/05/12 15:23	クローズ	遠藤 浩一郎
8	00002587 クレジットカードで決済できなかった場合には、どうすればよいですか？	☎	石川 桂名	中	2023/05/12 15:23	クローズ	田中 和義
9	00002568 不在時の受取について	✉	大類 伸明	低	2023/05/12 15:23	クローズ	佐藤 和美
10	00002567 クレジットカード情報はオンラインで変更できますか？	✉	田保 晃	低	2023/05/12 15:23	クローズ	鈴木 香苗
11	00002566 請求書を複数人に配信することは可能ですか？	✉	石川 桂名	低	2023/05/12 15:23	クローズ	遠藤 浩一郎
12	00002565 なぜE-mailの請求書しか受け取れないのでしょうか？	☎	石川 桂名	低	2023/05/12 15:23	クローズ	平野 恭子
13	00002514 サーバーの電源停止	✉	大類 伸明	高	2023/05/12 15:23	クローズ	鈴木 香苗
14	00002497 請求書を複数人に配信することは可能ですか？	✉	大類 伸明	低	2023/05/12 15:23	クローズ	田中 和義
15	00002496 マイクが使えなくなりました	✉	田保 晃	高	2023/05/12 15:23	クローズ	鈴木 香苗
16	00002495 マイクが使えなくなりました	✉	石川 桂名	高	2023/05/12 15:23	クローズ	遠藤 浩一郎
17	00002494 不在時の受取について	☎	石川 桂名	低	2023/05/12 15:23	クローズ	田中 和義
18	00002477 充電速度の低下について	✉	田保 晃	高	2023/05/12 15:23	クローズ	鈴木 香苗
19	00002413 サーバーの電源停止	✉	大類 伸明	高	2023/05/12 15:23	クローズ	田中 和義

※表示画面のデータはデモ用の架空のものです

パナソニック インフォメーションシステムズについて



パナソニックISは、Salesforce の認定パートナーです

Salesforceを熟知し、
導入実績も豊富にあります。

多様な業種への ソリューション導入実績

製造業だけでなく、自治体・学校や
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

Salesforceについてもっと詳しく知りたい方へ

お問い合わせや無料相談を ご利用ください

お問い合わせ



無料相談の予約

