

# ご連絡はお気軽にどうぞ！



## 小野秀樹

株式会社セールスフォース・ドットコム

コマース営業 第1営業本部 第5営業部

アカウントエグゼクティブ

認定アドミニストレーター

Mail : [hono@salesforce.com](mailto:hono@salesforce.com)

Mobile :070-7513-9411



 Eight

The logo for "Eight", featuring a blue infinity symbol followed by the word "Eight" in a sans-serif font.

salesforce

一般社団法人 ファイナンシャル・アドバイザー協会御中

# Salesforceを利用した ウェルスマネジメントのご紹介

2020年11月6日

株式会社セールスフォース・ドットコム



# 今日お話ししたいこと

1. セールスフォース・ドットコム社のご紹介
2. 当社が提供しているサービス
3. 事例
4. 画面イメージ
5. 質疑応答

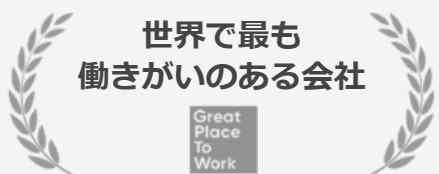
# セールスフォース・ドットコム社の ご紹介

# ビジネスと社会貢献を両立

## 社会貢献のリーダー



## 企業文化のリーダー



## イノベーションのリーダー



# 171億ドル

2020年度



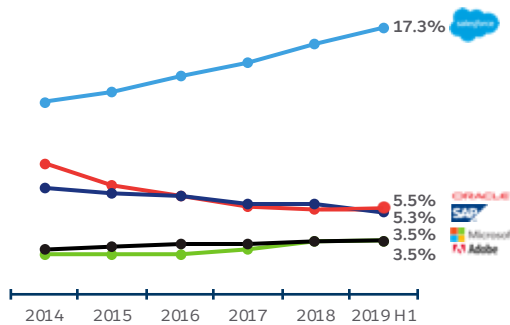
\*People誌、2019年8月5日号  
(Meredith Corporation) 許可を得て使用

# Salesforce - 世界No.1のCRM



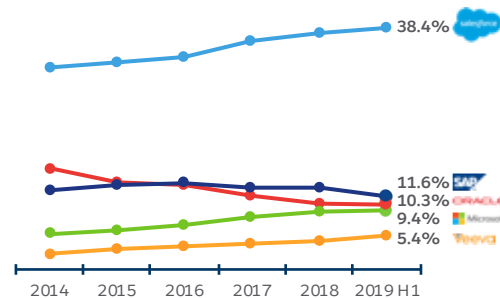
## CRMで No.1

世界のCRMアプリケーションの市場シェア  
(2019年度上半期、IDC発表)



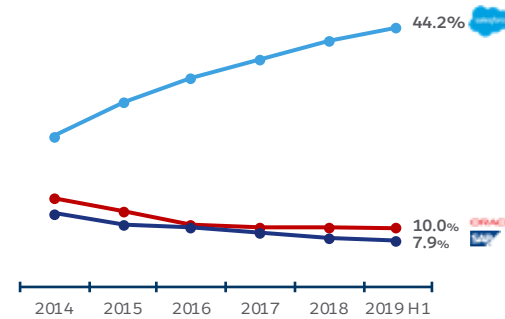
## 営業支援市場で No.1

世界の営業生産性、管理アプリケーションの市場シェア  
(2019年上半期売上高ベース、IDC発表)



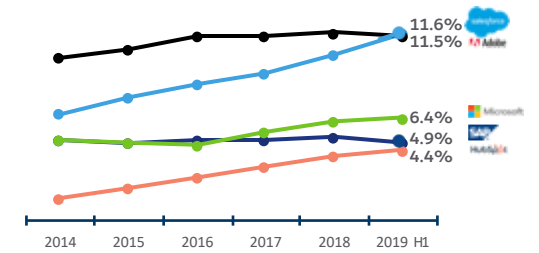
## カスタマーサービス市場で No.1

世界のサービスアプリケーションの市場シェア  
(2019年上半期売上高ベース、IDC発表)



## マーケティング市場で No.1

世界のマーケティングキャンペーン管理アプリケーションの市場シェア  
(2019年度上半期、IDC発表)



出典：IDC社、『Worldwide Semiannual Software Tracker』（2019年10月）。CRM市場には、IDC社が定義する、営業チームの生産性と管理、マーケティングキャンペーン管理、カスタマーサービス、コンタクトセンター、広告、デジタルコマースアプリケーションの各機能別市場が含まれる。IDC社は、複数企業間の売上ベースの市場シェアの差異が0.5%ポイント以下の場合、世界ソフトウェア市場で統計上互角と見なす。

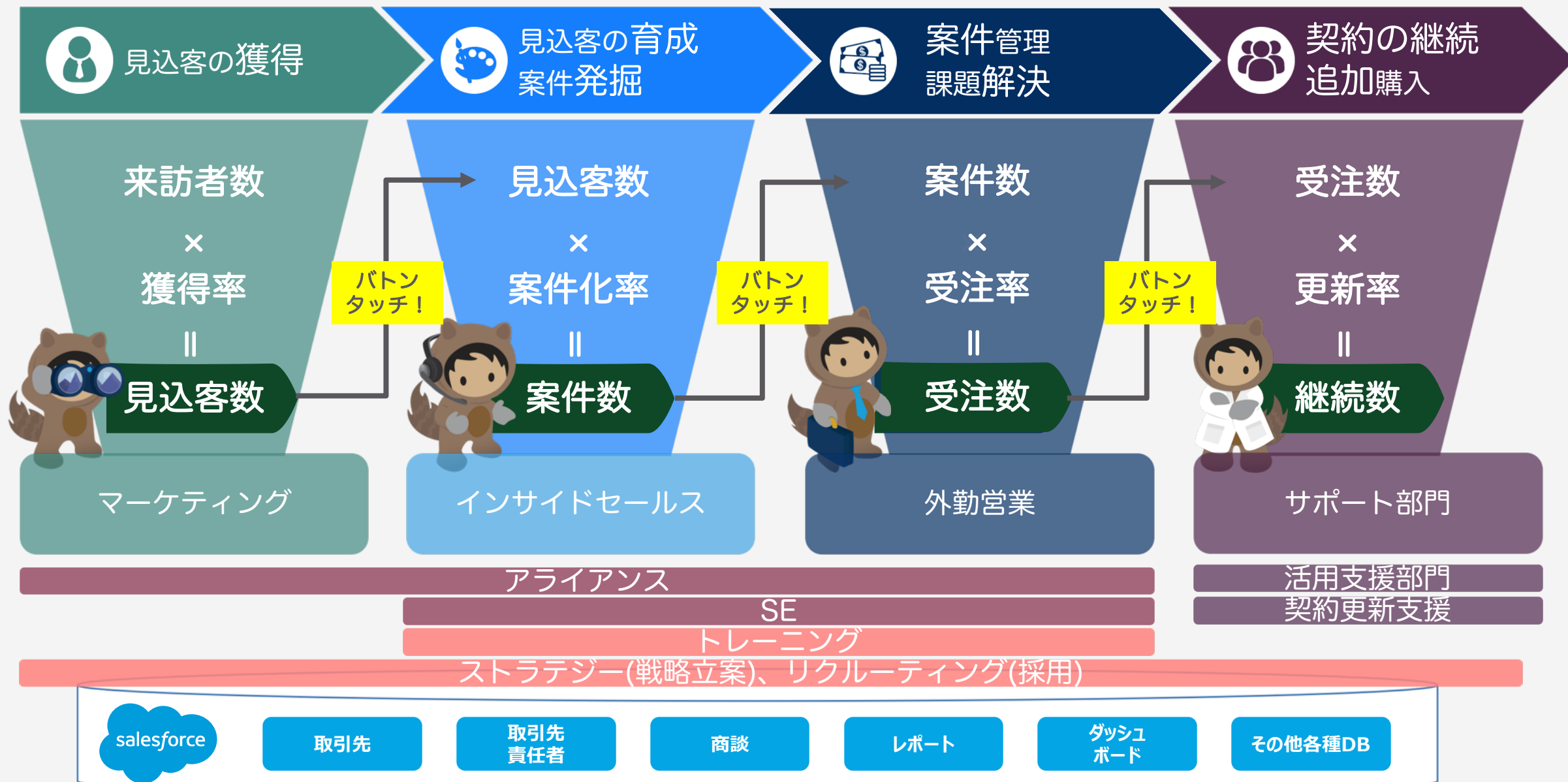
# あらゆる規模の企業をサポート



まったく同じシステムを 1ユーザから利用可能、  
業種・業態・企業規模を問わず、世界最先端の高機能なシステムを



# Salesforceの社内組織と連携概念図





# 当社が提供しているサービス

# Salesforce ソリューションの全体像

“お客様とつながる”ための統合情報基盤

## 分析

[Einstein Analytics Plus / Tableau](#)

BI機能。Salesforce+外部データを分析

## 顧客管理 / 商談管理

[SalesCloud](#)

顧客情報管理 + 営業支援

## マーケティングオートメーション

[Paedot](#)

見込度合いをスコア化

One to Oneマーケティング

## プラットフォーム

[Lightning Platform](#)

社内のあらゆる業務アプリを簡単構築

## コミュニティ/ポータル

[CommunityCloud](#)

オーナーとの情報共有



Einstein(AI)

# 拡張性に優れ、業務を一気通貫で管理できる仕組み



ビジネスに必要な各種情報を1つのクラウド基盤上へ集約・活用・展開する仕組み

3,000 以上の公開アプリケーション  
330万回以上のインストール



社内SNS/年3回のバージョンアップ

開発基盤/カスタム自由度 高セキュリティ

モバイル活用



分析/見える化  
リアルタイム集計・分析



既存システム



連携

# AppExchangeアプリケーションマップ



## マーケティング リードナーチャリング

**SmartVisca**  
・名刺入力自動化 (標準: オペレータ補正)  
・CRMデータ自動連携  
・MA連携

**日経バリューサーチ**  
(企業情報連携)  
・企業ニュース連携  
・ホワイトスペース分析  
・人事異動情報連携  
・ABM計画支援機能

**Sansan**  
・名刺入力自動化 (標準: オペレータ補正)  
・顧客組織図生成  
・人脈可視化

**SALES BASE**  
(インサイドセールス支援)  
・アタックリスト作成  
・テレポ活動管理  
・リード獲得代行

**PhoneAppli**  
・名刺入力自動化 (標準: OCRスキャン)  
・着信表示  
・MA連携

**THE名刺管理 Business**  
・名刺入力自動化 (標準: OCRスキャン)  
・複合機連携

**uSonar**  
(企業情報連携)  
・取引先データ自動メンテ  
・法人マスタDB(非上場含)

**Chatbook**  
(FB Messenger連携Bot)  
・Facebook Messenger 自動接客→リード獲得

## 活動管理 (&質の向上)

**MAPlus**  
ABMサポート  
・Web訪問顧客可視化  
・取引先自動登録

**Upward**  
(活動計画・記録入力拡張)  
・チェックイン/日報管理  
・地図×CRMデータ連携  
・訪問ルート自動生成

**アドエビス**  
・広告効果測定  
・Webアクセス解析

**CM ActivityPlus**  
(活動記録の閲覧拡張)  
・活動記録の気読み  
・Chatter フィードバック統合

**AdFlow**  
・クリエイティブ制作管理  
・MarketingCloud連携

**ChatPlus**  
・WebChatリード連携  
・LINE@連携

**Cariot**  
(クルマの簡単IoT化)  
・稼働/ルート/速度等検知  
・社用車利用報告簡素化  
・営業ルート・活動最適化

**ルートセールスマネジメント**  
・ルートセールス専用アドオン (スケジュール/活動報告)  
・ダッシュボードテンプレート

## 見積作成(CPQ) 契約・与信管理

**Apttus CPQ**  
・見積作成  
・契約管理  
・入金管理

**Alarmbox**  
・与信管理  
・リスクアラーム通知

**クラウドサイン**  
・契約締結管理  
・電子署名

**DocuSign**  
・契約締結管理  
・電子署名

## サポート ヘルプデスク

**LMIS**  
・ITIL準拠の ITサービスデスク

**Concierge**  
・社内問合せ管理

**Dialpad**  
(CTI連携)  
・音声通話  
・ビデオ通話

**ECTI**  
(Twilio連携CTI)  
・ACD/IVR機能  
・稼働状況統計

## バックオフィス・HR

**TeamSpirit**  
(ERPフロントウェア)  
・勤怠管理・経費精算  
・PJ原価/工数管理  
・電子稟議

**Glovia OM**  
(クラウドERP)  
・精算/販売/購買管理  
・在庫管理/MRP  
・会計データ仕分/連携

**free for SFA**  
(クラウドERP)  
・見積/請求/入金/支払管理  
・売上管理  
・売掛/催促管理  
・会計/給与/人事労務

**ツバゾンPSA**  
・継続勤務(契約)管理  
・売上/予実/原価/工数  
・調達/経費  
・サブスク/T&M管理

**soarize**  
(販売/購買/役員管理)  
・販売/購買管理  
・役員管理  
・手書き入力オプション

**necote**  
・商品/見積管理  
・売上/出荷管理  
・請求/入金管理  
・売掛/催促管理

**MakeLeaps**  
・見積書作成  
・請求管理  
・入金管理  
・郵送代行

**Zuora**  
・契約(更新)管理  
・売上/出荷管理  
・請求/入金管理  
・決済代行連携  
・締め処理/仕訳出力

## コラボレーション

**Fleekdrive**  
・大容量ファイル管理/共有/配信

**BOX**  
・大容量ファイル管理/共有/配信

**mitoco**  
・掲示板・カレンダー  
・メッセージャー  
・ワークフロー 等

**Argus**  
・各種グループウェア機能

**PhoneAppli**  
・社内/社外Web電話帳  
・在席状況確認  
・社内組織図生成

**VISION GO**  
・V2MOM管理  
・1on1記録/Action管理  
(※)PhoneAppliオプション

**rakumo**  
ソーシャルスケジューラー  
・カレンダー  
・Gcal連携

**Calsket**  
・カレンダー  
・Gcal連携

**SMAGANN**  
・ガントチャート

**ChoiceRESERVE**  
・予約管理クラウド連携

**Chatter Auto Translator**  
・Chatter投稿自動翻訳

## 入力効率化 定着化支援

**Vyndex**  
(MS Excel一括入力)

**RaySheet**  
(Excel風ブラウザ入力)

**RayPen**  
(手書き入力UI作成)

**Tegaki**  
(手書き帳票のAI OCR)

**RECAIUS コネクト**  
(音声入力AIエージェント)

**SkyVisual Editor**  
(ノンコード画面開発)

**郵便番号検索**  
(郵便番号自動入力)

**サクセスタブ**  
(Salesforce最新情報)  
・最新機能  
・最新事例  
・マニュアル

## 帳票デザイン

**SVF Cloud**

**dc docutize**

**Fleekform**

**サーベイ**

**Qualtrics**  
(アンケート)

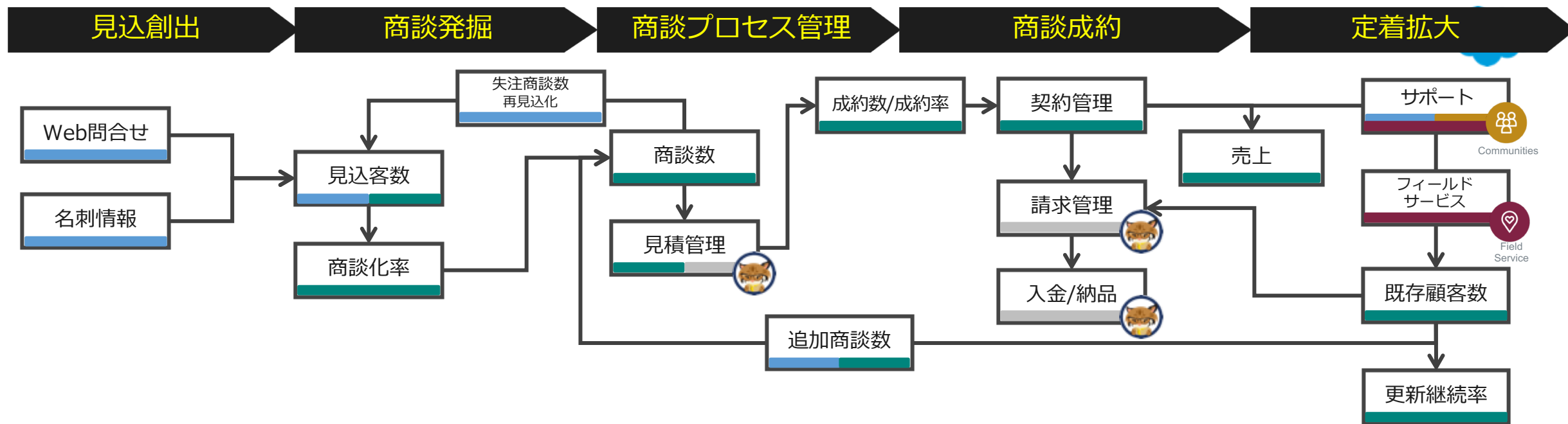
**Fast-WebQA**  
(アンケート)

## 機械学習 分析

**MAGELLAN BLOCKS**  
・需要予測・分類予測  
・画像解析・音声解析

**MotionBoard Cloud**  
・デジタル集計表  
・IoTデータ可視化

# 全ての顧客接点を管理できるシステム



Pardot

- ・ランディングページ作成
- ・Webサイト閲覧履歴追跡
- ・名刺獲得者への一括メール送信  
開封条件などのシナリオ配信も可能

- ・Mail、Web行動スコアリング
- ・条件一致顧客抽出、自動アラート通知
- ・失注商談の再育成、シナリオMail配信  
履歴トラッキング実施

- ・ServiceのChatbot連携



Sales

- ・見込み客管理
- ・商談プロセス管理
- ・商品管理
- ・契約管理
- ・見積管理
- ・売上予測
- ・レポート
- ・ダッシュボード分析



Service

- ・顧客情報の集中管理コンソール
- ・問合せチャネルに合わせたサポート  
(Mail, Tel, Chat, Bot, SNS...)
- ・CTI連携



Communities

- ・顧客向け、代理店向け  
サポートページ、コミュニティ  
の立ち上げ



Analytics

Salesforceデータと外部データを統合分析  
経営戦略/営業判断に活用



AppExchange

3rdパーティのアプリケーションストア。社内業務アプリの構築、外部連携などをスピーディに実現。



Heroku

Salesforceプラットフォームと連動した自由度の高いWebアプリケーション開発を実現。



Marketing

顧客データを活用し、メール、SNS、Web、Lineなど、マルチチャネル・デバイスで最適なコミュニケーションを実現。



Commerce

世界最先端のECサイト構築プラットフォーム



Chatter  
社内SNSツール



Quip

コラボレーションツール



myTrailhead  
学習プラットフォーム



Einstein

AI、ディープラーニング



世界最高水準のインフラ



外部連携

# 事例

# ウェルスマネジメントのお客様（公表可能な先からの抜粋）



# 米国大手証券会社A



デジタル・ファースト、トップクラスのデジタルビジネスを構築を目指し、Salesforce のCRMとマーケティングの仕組みを採用  
営業の業務をデジタル化させ、顧客エンゲージメント能力を向上、更に、個別化した顧客サービスモデルを確立  
顧客に対して優れたデジタルエクスペリエンスを提供することで、収益向上につなげる

## 検討の背景と課題

- 営業は**担当顧客の80%にリーチできておらず、休眠状態となっている**
- キャンペーン実施から得られる**見込み客の管理とその確実なフォローが必要**
- お客様に**お勧めすべき商品を営業に認知させる仕組み**により戦略的な商品の確実な提案につなげたい

## Salesforce導入の方針

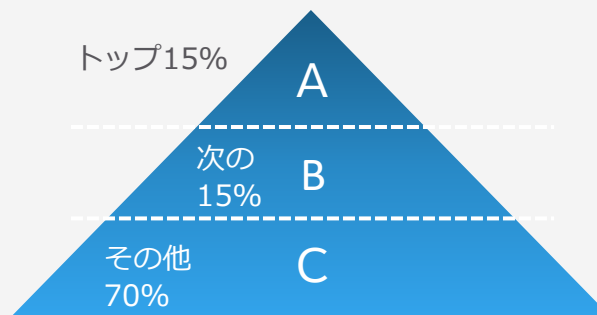
- 営業キックの1:1カスタマージャーニーの仕組みとマーケティングキャンペーンから生成される見込み客の管理をフェーズ1としてまず実装する
- その後、既存のCRMのリプレースを各店舗に順次展開する

## 導入の効果

- 顧客セグメント別サービスモデルを実現
- リーチできていない顧客にも効率的にコンタクトが可能
- 見込み案件管理の仕組みにより、インバウンドやインサイドセールスからパスされるリードを確実にフォロー
- 結果AUM拡大につながる

## 顧客セグメンテーションとサービスレベル・チャネル

AUMにより顧客を3階層で管理



顧客層に応じたカバレッジモデルをSalesforce 導入により再構築

- A. 営業が自ら対応
- B. 営業キックのパーソナライズされたメールでの対応（市場の変化などのイベントをトリガーに自動化）
- C. 市場変化などのイベントをトリガーとした自動メール・メッセージ、デジタルチャネルにてインサイトに基づくレコメンデーションを表示、顧客からの問い合わせがあったから対応



# お金のデザイン

9つの質問に答えるだけで、投資資金を自動運用するサービスを提供する、FinTech企業  
Salesforceで、**対顧客の審査業務効率が約30%向上、ミスも大幅に減少**



## 企業概要

- 2016年2月より、日本で初となる海外ETF（上場投資信託）特化型のロボアドバイザー「テオ（THEO）」の提供を開始

## 導入前の課題

- ユーザー向けポータルサイトは構築の目処が立っていたが、社内で顧客管理を行う仕組みが無く、**売上げにつながる顧客を選別**するとともに、サポート面などで顧客からの理解度や信頼度を上げるためのシステムが必要
- 少数精鋭のため、システム開発に工数をかけられないという事情**

## Salesforceの活用

- 顧客管理にsales cloudを使うことにより、**顧客のランク分けとそれに応じた対応などの管理を効率化**。
- カスタマーサポートでは、service cloudを使って問い合わせの内容をすべて記録。**入電の際、顧客情報を自動表示**し、問い合わせ履歴や対応状況などを把握しつつ、抜け漏れなくサポート

## 導入効果、今後の展望

導入効果：営業活動の可視化によって効率的な戦略の立案が可能になり、生産性が大幅に向上した。具体的には、顧客の本人確認などの審査業務の効率が約**30%向上**  
上記から、マーケティング面でも、当初想定**の2～3倍**のペースで顧客増加となっている（**最初の100日間で7万人超がアクセス**）

今後の展望：現状は、sales cloudでデータを記録して、営業活動を改善するPDCAサイクルの下地を整えている段階にある。営業の生産性を一段と向上させるため、今後は蓄積したデータをさらに活用する計画

**顧客が10倍、100倍に増えたとき、同様に社員数を増やしては意味がない。堅牢かつ柔軟性・拡張性に富むSalesforceをさらに活用し、少人数でより効率良く業務を回せる状況を作っていきたい**

—COO 北澤氏

お客様事例 株式会社お金のデザイン

"改善のスピードこそ、ベンチャーが勝ち残るための強力な武器。その点でもSalesforceの存在は非常に大きいですね" (北澤氏)

取締役COO 北澤氏(左)  
カスタマーエクスペリエンスデザイナー 森山裕之氏(右)

スタートアップの強力な武器“改善スピード”がSalesforceでさらに加速!

営業活動を可視化して改善へベンチャーには不可欠なツール	的確な顧客サポートが可能に問い合わせをサービスに即反映	Pardotで効果的な施策が可能に業務効率は約30%向上!
-----------------------------	-----------------------------	-------------------------------

# 画面イメージ



# Salesforce画面イメージ : CRM①



## 共通CRM

Financial Services C... ホーム 顧客 金融口座 アドバイザー Wave カレンダー 投資運用ゴール

山田太郎

案件 (証券) (2)

商談名	表示 URL	完了予定日	金額
eMAXIS 日経225インデ...	https://na35.salesforce.com/0064...	2017/04/11	¥1,000,000.00
新興国債券ファンド	https://na35.salesforce.com/0064...	2017/04/11	¥1,000,000.00

お問合せ (4)

00001003  
取引先責任者名: 山田太郎  
件名: Requesting tax statement from 2014  
優先度: Medium

00001009  
取引先責任者名: 山田太郎  
件名: ETF Offerings  
優先度: Medium

00001011  
取引先責任者名: 山田太郎  
件名: ETFs  
優先度: Medium

リアルタイム連携により各業態の取引情報を参照

## 証券CRM

ホーム Chatter キャンペーン リード 取引先 取引先責任者 商談 売上予測 Data.com ファイル レポート ダッシュボード Sales Wave

山田 太郎

ページのカスタマイズ | レイアウトを編集する | 印刷用に表示 | このページ

フィードを表示

商談 (2) | 活動予定 (0) | 活動履歴 (0) | 納入商品 (0) | ケース (0) | エンタイトルメント (0) | ソーシャル人権 (0) | メモと添付ファイル (0) | 注文 (0) | Customer

個人取引先の詳細

取引先名: 山田 太郎  
取引先番号: 1237654321  
メール: [redacted]  
電話: [redacted]

取引先所有者: 中島 俊一 [変更]  
誕生日: [redacted]  
活動指標: ★★★★★  
最後の活動からの経過日数: [redacted]  
メール送信除外: [redacted]

住所情報

顧客の経済情報

本年度お取引実績: [redacted]  
その他の収益: [redacted]  
Personal Assets: [redacted]

負債: [redacted]  
ネット価値: ¥0  
顧客価値: Low Priority

システム情報

作成者: 中島 俊一 2017/04/13 13:41  
最終更新者: 中島 俊一 2017/04/13 14:11

取引先レコードタイプ: 個人取引先  
External ID: [redacted]

商談

アクション	商談名	フェーズ	金額	完了予定日	種別	商談レコードタイプ
編集   削除	eMAXIS 日経225インデックス	受注	¥1,000,000	2017/04/11	シンプル	
編集   削除	新興国債券ファンド	受注	¥1,000,000	2017/04/11	シンプル	

# Salesforce画面イメージ : CRM②



The screenshot displays the Salesforce CRM interface for a customer named 山田太郎 (Yamada Taro). The page is titled "Financial Services C..." and includes navigation tabs for Home, Customers, Financial Accounts, Advisor Wave, Calendar, Investment Goals, Forecasting, Einstein Analytics, and To Do. The main content area is divided into sections for "山田太郎" (Yamada Taro) and "資産の概要" (Asset Overview). The "資産の概要" section shows a summary of assets with the following data:

投資総額	銀行預金総額	保険総額	ウォレットシェア
¥306,150,000	¥10,458,700	¥200,000,000	52%

Below this, there are two tables of accounts, both highlighted with a red border. The first table, "投資口座 (3)" (Investment Accounts (3)), lists three accounts:

金融口座名	種別	所有者の種別	他社運用	残高
山田様 証券総合取引口座	Brokerage	主	<input type="checkbox"/>	¥165,000,000
こどもNISA口座	Brokerage	主	<input type="checkbox"/>	¥1,150,000
特定口座	Brokerage	主	<input checked="" type="checkbox"/>	¥140,000,000

The second table, "銀行口座 (2)" (Bank Accounts (2)), lists two accounts:

金融口座名	種別	所有者の種別	オープン日	残高
住信総合口座	Credit Card	主	1999/02/19	¥458,700
普通預金口座	Checking	主	2007/02/11	¥10,000,000

On the right side of the interface, there is an "EINSTEIN INSIGHTS" section with a warning "Unlikely to Close in Time" and a "CHATTE" section with a "チャット" (Chat) button. A callout box points to the investment accounts table with the text: "各業態のデータを取り込むことにより顧客の資産状況を一元的に把握" (By importing data from various industries, we can grasp the customer's asset status in a unified manner).

# Salesforce画面イメージ：マーケティング①



メールアドレスとCookie情報を紐づけ見込客のオンライン上の動きをキャッチできます

誰が見ているか？

ホーム > プロスペクト **広瀬 佑貴** 訪問数 訪問

ページビュー数 6  
期間 52秒  
最初のページビュー 2018/04/25 17:03  
最後のページビュー 2018/04/25 17:04  
参照者 <https://www.google.co.jp/>  
Google Natural Search  
作成日時 2018/04/25 17:03  
更新日時 2018/04/25 17:04

ビジターのページビュー数

URL/タイトル	種別	ページ滞在時間	スコア	スコアリングカテゴリ	日時
...om/jp/form/contact/contactme.jsp?id=701300000000008 セールスフォース・ドットコム製品へのお問い合わせ	最終ページが表示されました		1		2018/04/25 17:04
...ww.salesforce.com/jp/form/demo/crm-sales-demos.jsp 営業支援 - SFA Sales Cloud デモフォーム	ページビュー	13秒	1		2018/04/25 17:03
...w.salesforce.com/jp/products/sales-cloud/features/ Sales Cloud : SFA、CRM 機能のご紹介 - Salesforce.com	ページビュー				2018/04/25 17:03
...ales-cloud/features/marketing-automation-software/ マーケティング支援 - Salesforce.com	ページビュー				2018/04/25 17:03
...w.salesforce.com/jp/products/sales-cloud/overview/ SFA - 営業支援 - 営業管理システム - Sales Cloud - Salesforce.com	ページビュー	11秒	1		2018/04/25 17:03

どのページを何秒  
どのような遷移でご覧になっているか

# Salesforce画面イメージマーケティング②



SalesforceのMAならオフライン・オンラインの情報はひとつの画面で管理できます

The screenshot displays the Salesforce interface for an account named '株式会社トリックスター'. The account details include: 役職 (職): 執行役員, Pardotスコア: 2,757, Pardotグレード: A+, and Pardot Last Activity: 2018/07/23 15:50. The account is managed by 広瀬 佑貴. The interface is divided into two main sections: 'Offline' (オフライン) and 'Online' (オンライン). The 'Offline' section, highlighted with a blue dashed border, shows '商談 (3)' (3 Deals) with details for 'Sales Cloud × 100ライセンス' and 'Service Cloud × 3ライセンス', and a '過去の活動' (Past Activities) section with entries for '電話' (Phone call) and 'Engage Campaign: セミナーのご案内' (Engage Campaign: Seminar announcement). The 'Online' section, highlighted with a red dashed border, shows 'Engagement History (194)' with a list of activities such as 'Website Visit', 'Priority Page View', and 'Landing Page View', each with duration and time ago information. A central white box contains the text 'オフライン' and 'オンライン' with their respective activity types listed below.

取引先名	役職	Pardotスコア	Pardotグレード	Pardot Last Activity	取引先責任者 所有者
株式会社トリックスター	執行役員	2,757	A+	2018/07/23 15:50	広瀬 佑貴

**オフライン**

- ・活動情報
- ・商談情報
- ・キャンペーン情報

**オンライン**

- ・Web閲覧情報
- ・メールリアクション

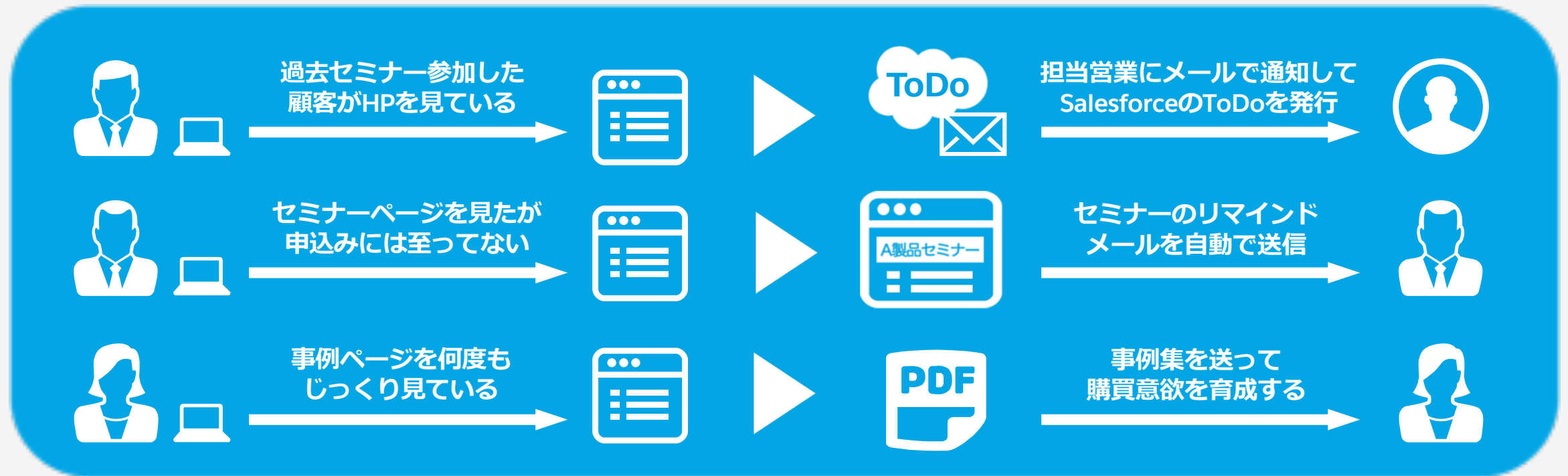
# Salesforceでできること：マーケティング③



見込客の行動をトリガーにマーケティングの実務作業を自動化することも可能です

見込客の行動

マーケティングの実務作業



# Salesforceでできること：マーケティング④

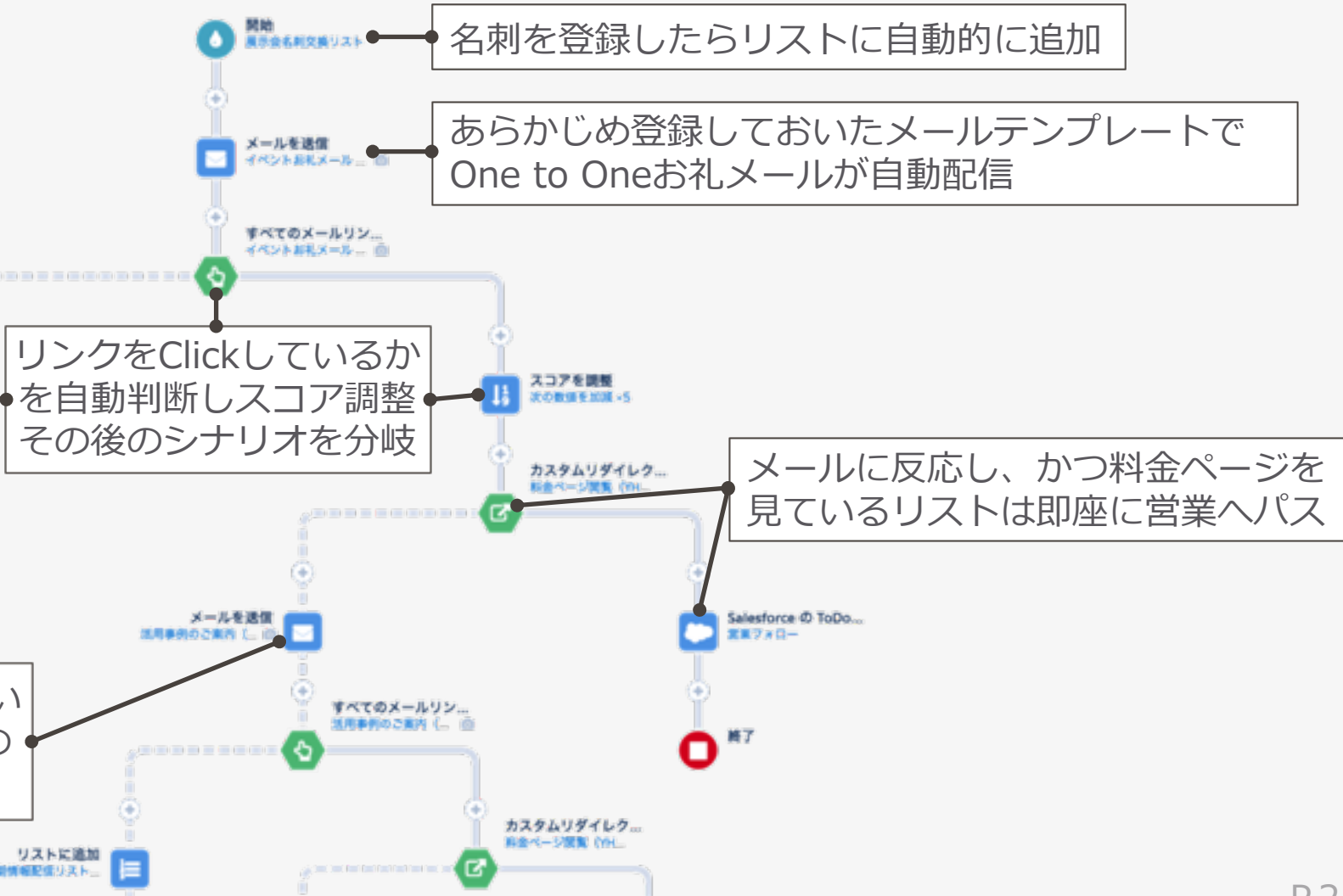


見込客の行動をトリガーにマーケティングの実務作業を自動化することも可能です

## Pardotのシナリオ作成画面

メールに反応がなければスコアを下げて定期配信リストに追加

料金ページを見てなければ“今すぐ”客ではないのでナーチャリングシナリオが開始、第1弾の「活用事例」コンテンツメールを自動配信





# ウェルスマネジメントへのAI活用



すでにAI技術を用いてアドバイザーをサポートしています。

## ウェルスマネジメントでのEinstein適用領域

### ■ アドバイザーの生産性向上

マーケット情報と顧客情報に関連付けしたリアルタイムのデータに基づきアドバイザーの活動の優先順位を提案。

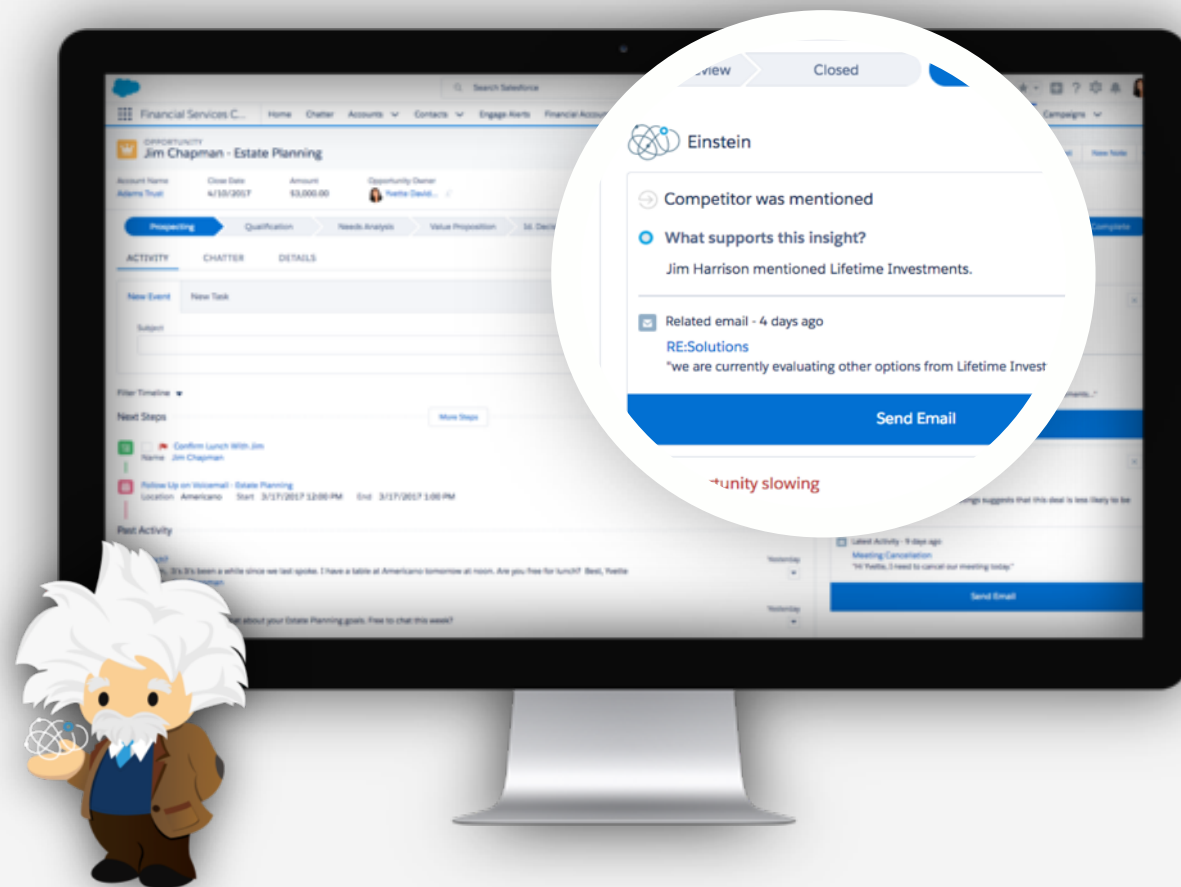
商談機会を発掘するために自動化したカスタマージャーニーを作成。

### ■ 離反顧客の予測

顧客が離反する前兆を予測するとともに、情報を価値のある気づきや見識、優先すべき行動へ変換。

### ■ お客様ライフイベントの識別

顧客のライフイベントを正確に予測し、アドバイザーに適切なアクションを推奨



# 質疑応答

# 今後について



各企業様向けに個別の課題についてより詳細にご提案いたしますので、お気軽にご連絡ください



**小野秀樹**

株式会社セールスフォース・ドットコム  
コマーシャル営業 第1営業本部 第5営業部  
アカウントエグゼクティブ  
認定アドミニストレーター



 Eight

Mail : [hono@salesforce.com](mailto:hono@salesforce.com)  
Mobile : 070-7513-9411

Thank  
you

BLAZE  
YOUR  
TRAIL

salesforce

