



Salesforce CUSTOMER SUCCESS PLATFORM

が実現する新時代のウェルスマネジメント

はじめに

私たちは今、大きな変化を目の当たりにしています。顧客と社員がこれまでになく重視され、破壊的技術がイノベーションを巻き起こす、そんな新しい時代への変化です。そして、高まるばかりの顧客の期待に応え、テクノロジーで武装した「破壊者」たちと渡り合うことが求められるウェルスマネジメント業界ほど、この変化を強く実感している業界はないと言えるでしょう。

すでに一定の地位を確立している企業であっても、こうした市場の変化にすばやく対応することが求められています。

- 51%の投資家が、アドバイザーの提供するツールはニーズを満たしていないと回答¹。
- 55%の投資家が、アドバイザーとの連携を求めている²。
- 100%の金融機関の幹部が、「今後は商品の提案よりも、顧客との連携や革新的なソリューションの提供が業務の中心となる」と回答（PwCの調査結果）³。

私たちは今、大きな変化を
目の当たりにしています。
顧客と社員がこれまでになく重視され、
破壊的技術がイノベーションを巻き起こす、
そんな新しい時代への変化です。

変革を支えるツール

Salesforceは17年にわたり、金融機関の顧客ロイヤリティ獲得を支援してきました。機敏なFinTechのスタートアップ企業から世界最大規模の銀行や証券会社にいたるまで、さまざまなお客様のビジネスをSalesforceのCustomer Success Platformが支えています。こうしたお客様の声により進化を続けてきたプラットフォームが実現する「システム・オブ・エンゲージメント (SoE)」により、インフラや人員に多大な投資を行うことなく、セールス、サービス、マーケティング、アナリティクス、アプリ開発、コミュニティの能力を規模に応じて柔軟に高めることができます。Salesforceの製品戦略の要となるFinancial Services Cloudの登場により、金融機関には次のようなメリットがもたらされます。

顧客ごとの目的に合わせた提案が可能に - ニーズを先取りしたアプローチができるようになります。適切な場面とタイミングで1対1のエクスペリエンスを提供し、クライアントのライフプランの達成を支援します。

社員の生産性と効率を向上 - Salesforceの活用により、社員の生産性が平均で41%向上します⁵。さらに、クライアントの拡大において重要な指標となる成約率も、平均で33%向上します⁶。

Salesforceは、既存のビジネスを変革し、新たな価値を創造する企業と肩を並べるためのツールを提供します。

- ・ あらゆるデータを集約、可視化し、全社での共有を可能に
- ・ 先端企業と同じスピードでアプリを開発して市場に投入
- ・ クラウド、ソーシャル、モバイルを、より効率よく低コストで連携
- ・ 顧客情報を把握した上でのエンゲージメントにより、アドバイザーの生産性を向上
- ・ ニーズを先取りできるマーケティングオートメーションにより、アドバイザーの対応力を強化



顧客ロイヤリティを高め、
すべてがつながる時代の
投資家ニーズに応えるための
Customer Success Platform
についてご紹介します。

[詳しくはこちら](#)

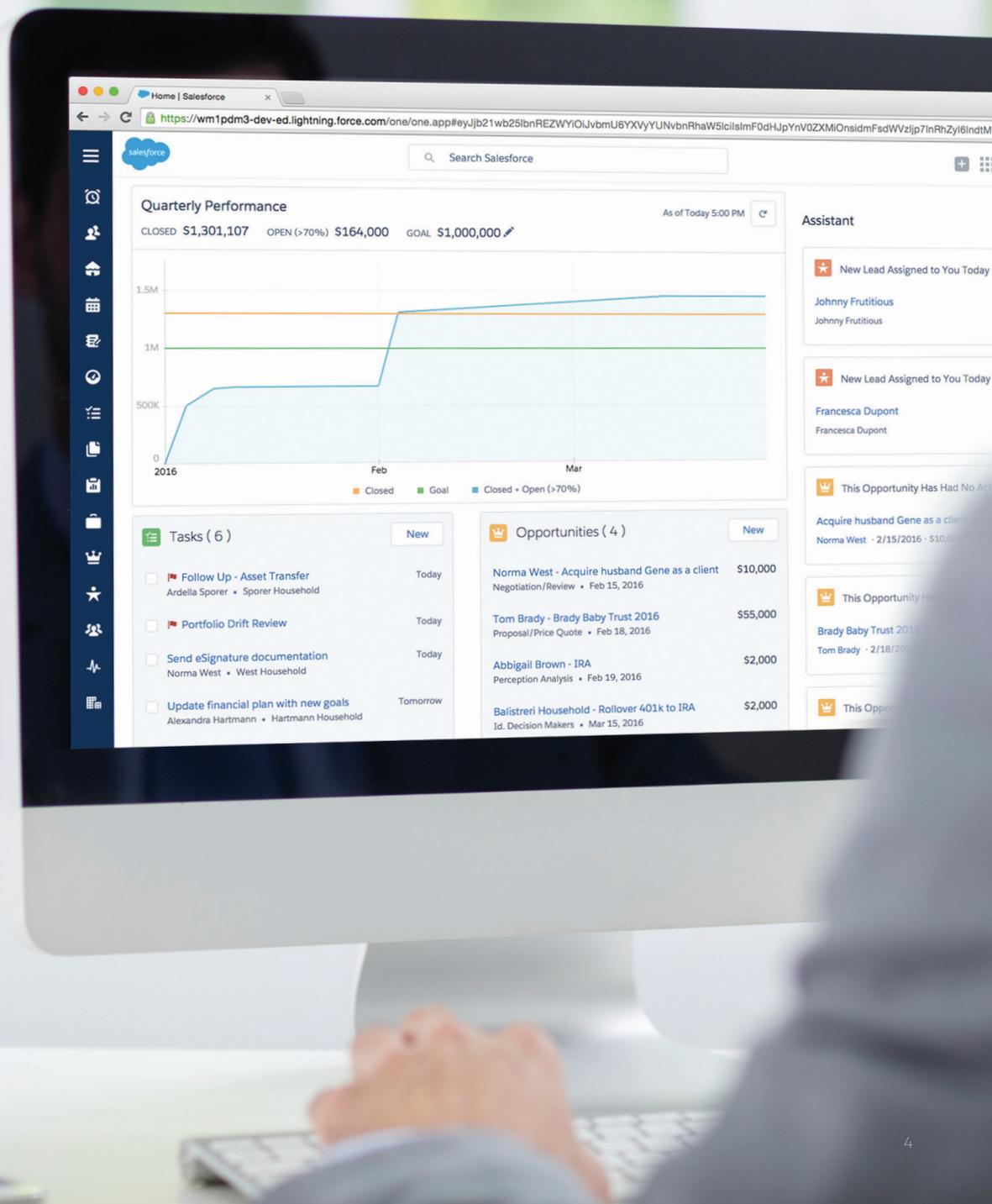
半日分の効率化を実現

Salesforce Financial Services Cloudはアドバイザーやミドルオフィスの業務効率化に役立つ、各種の生産性ツールを備えています。顧客情報管理と関係構築の改善、ワークフローの効率化、効果的なエンゲージメントにより、最大で半日分のアドバイザーの業務の効率化が可能です。

クライアントプロフィールをトータルに把握、アドバイザーやチームによる的確な対応を実現 - 顧客のニーズや目標、家族構成や仕事の人間関係などの情報を集約し、いつでもアクセスできるようにします。やりとりの履歴を見ながら顧客対応でき、さらにチームのコラボレーションにも活用できます。

リアルタイムのエンゲージメントにより、アドバイザーとチームの対応をスピードアップ - モバイルを介してアドバイザーとつながることができるようになり、社内における情報の分断が解消されます。アクセスはいつでも任意のデバイスから可能であり、コミュニティのコラボレーションが促進されます。

スマートなアクションを可能にして、アドバイザーとチームの業務を効率化 - 取引のパフォーマンスの確認や重要なアクティビティのアラートの作成ができる、使いやすいツールを提供します。また、カレンダー、ToDo、商談の情報を集約して優先度を付けられます。損益状況、毎日のToDo、リード、保留中の商談をわかりやすく可視化するほか、Moneytree、Informaticaなどのパートナー企業が提供するアプリとのデータ連携も可能です。



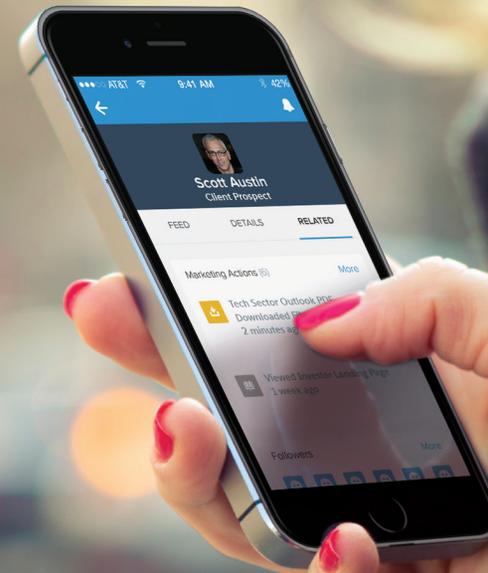
モバイルでつながるアドバイザー

モバイルテクノロジーを活用して同僚や顧客とつながり、ワークフローの効率化を実現し、同僚との関係、顧客との関係を管理しましょう。

モバイルを利用しているアドバイザーは、そうでないアドバイザーと比べて生産性が40%も高くなっています⁷。Salesforce1モバイルアプリを活用して生産性の向上を実現することで、次のようなメリットがあります。

- ・ 必要なデータを数秒で見つけられます。リストでの検索や最近アクセスしたレコードでの検索のほか、包括的な検索の実行もサポートされます。
- ・ ビジネスのパフォーマンスをリアルタイムにダッシュボードに表示して、迅速な意思決定が下せます。
- ・ ミーティングの予定、取引先の詳細、ToDoなどをすべて集約し、1日の予定をトータルに把握できます。
- ・ 任意のデバイスを使用し、いつでも、どこからでもチームのメンバーや顧客とのコラボレーションを実現することができます。

また、Salesforceのモバイルプラットフォームでは、コンプライアンスを気にかけることなく、安心してチームのメンバーとのコラボレーションやコミュニケーションが行えます。



[詳しくはこちら](#)

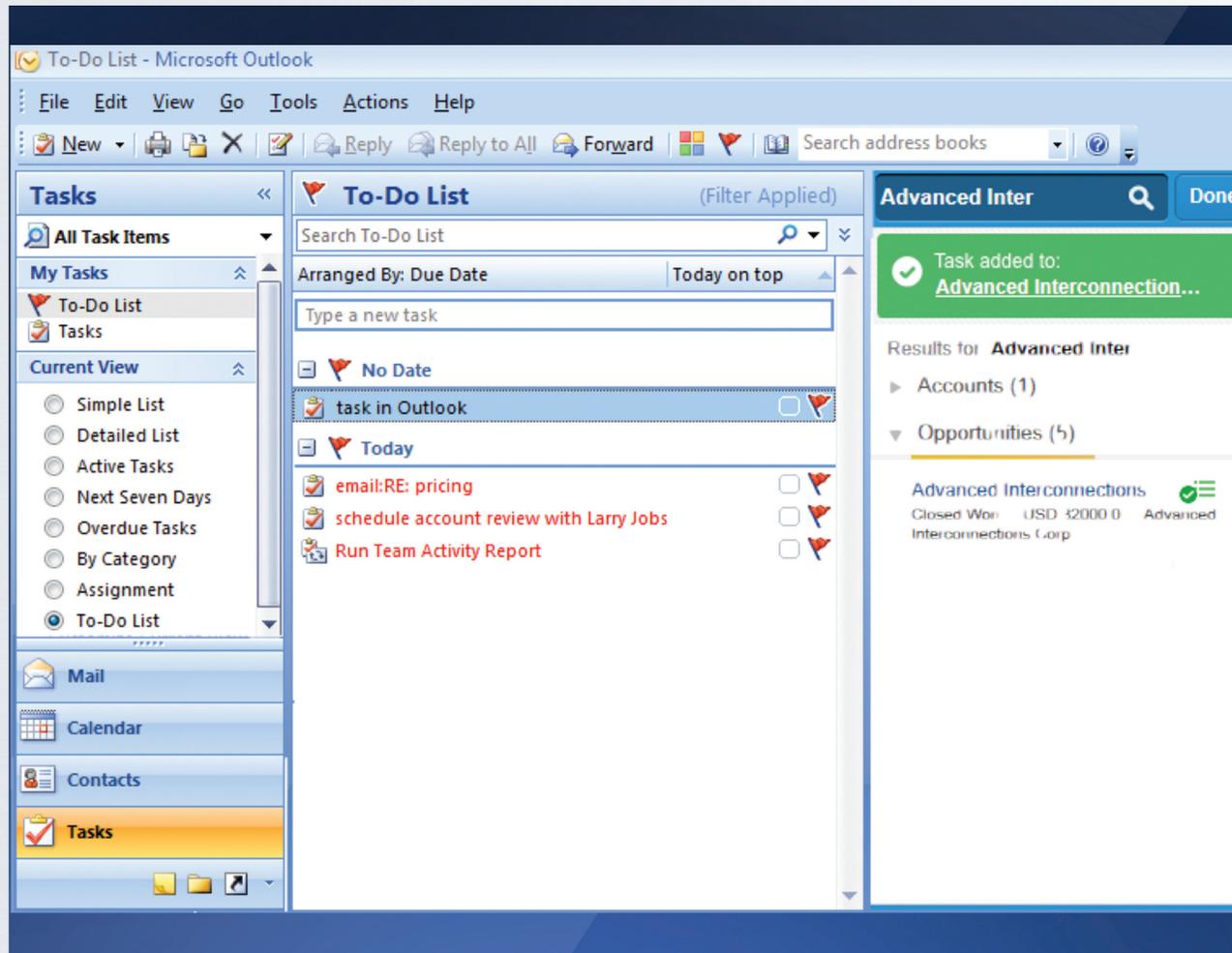
アプリ、社員、顧客とつながる

データや機能が連携されていないと、生産性が低下し、情報が分断されてしまいます。また、プロセスが手動の場合、業務の進捗に支障が生じ、オペレーターのミスが誘発されることにもなります。

つながるアプリで社員と顧客のエクスペリエンスを高めるために、SalesforceではSalesforce App for OutlookとSalesforce Connectという2つのソリューションを用意しており、システム間の連携やアプリの開発、ワークフローの効率化を可能にしています。

OutlookとSalesforce App for Outlookとの連携

連絡先、行動予定、ToDoをOutlookとSalesforceとの間で同期し、Outlookのメールや添付ファイル、予定、タスクをSalesforceの取引先責任者に関連付けることができます。SalesforceのレコードをOutlook内で直接表示することもできます。完全にクラウドベースのソリューションであり、インストール作業は一切必要ありません。



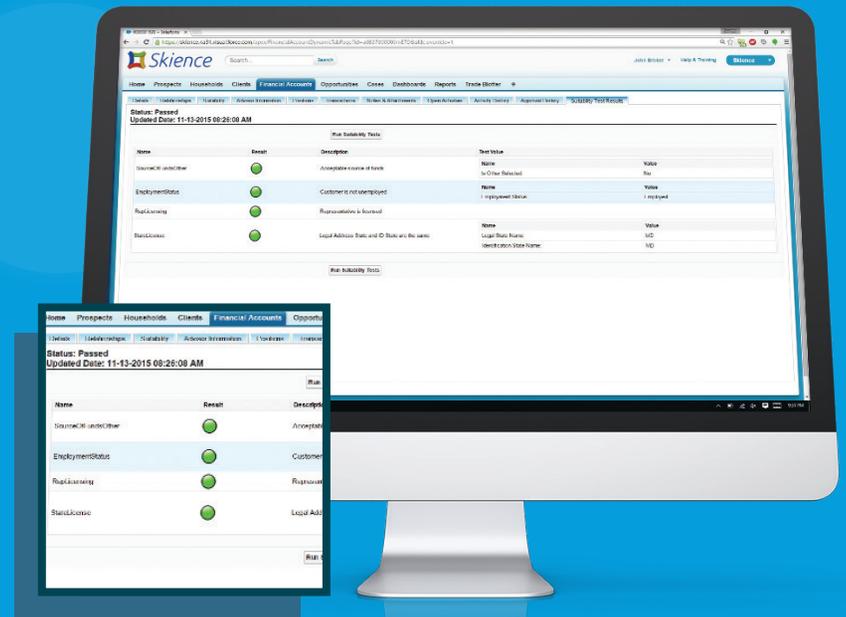
Salesforce AppExchange なら、金融機関向けのサードパーティアプリとのシームレスな連携も可能です。

AppExchange には 2,800 を超えるパートナー企業が参加しているため、個々のニーズやプロセスに応じたアプリを入手して、モバイル環境をカスタマイズすることができます。

ソリューション事例 - Bloomberg Vault

Bloomberg Vault では Chatter プラットフォームのすべてのトラフィックをシームレスに取り込んでアーカイブし、米国証券取引委員会が定める SEC 17a の準拠要件を確保することができます。Bloomberg Vault は情報ガバナンスとアナリティクスをサポートしており、取引履歴の再現やファイルの分析、コミュニケーションの監視などのソリューションを提供します。エンドツーエンドの SaaS ソリューションであり、K-1 や 1099 といった税務申告書類を、簡単かつセキュアに顧客と共有できます。コンプライアンスのプロセス、リーガルリサーチ、保持データの管理を 1 つのプラットフォームでカバーします。

Bloomberg
VAULT



ソリューション事例 - Athene Group の Skience

Athene Group の Skience は、ブローカーディーラーや投資顧問業者が使用する会計帳簿アプリケーションです。証券保管会社、証券決済会社、投資信託会社、保険会社、証券代行業者など、さまざまな外部組織の複数の取扱商品にわたり、AUM データの集約をサポートするようあらかじめ構成されており、対象となる情報には、顧客、金融口座、口座残高、ポジション、取引などが含まれます。また、新たに口座を開設する際のワークフローにも対応しており、ストレートスループロセッシング、口座のリアルタイム更新、適性テスト、取引記録簿、関連規制へのコンプライアンスなどの機能を備えています。



既存顧客との 関係を深める

既存顧客との関係をさらに深めるには、社員、顧客、その他のコミュニティとの間に新しい形のつながりを築く必要があります。個々に分断された、汎用的なWebサイト、ポータル、ソーシャルメディアを用意するだけでは、もはや十分とは言えません。ビジネスを成功に導くには、モバイルとソーシャルに対応した統合チャネルを提供し、すべての関係者のニーズを満たす必要があります。Salesforce Financial Services Cloudは、既存顧客との関係強化に大きな威力を発揮します。

- ・ コミュニティとつながることで、専門家の助言を得て、問題をすばやく解決できます。
- ・ モバイルテクノロジーの活用により、相手のもっとも好むプラットフォームで顧客にリーチできます。
- ・ 顧客に対し、より正確なアドバイスをリアルタイムで提供することができます。

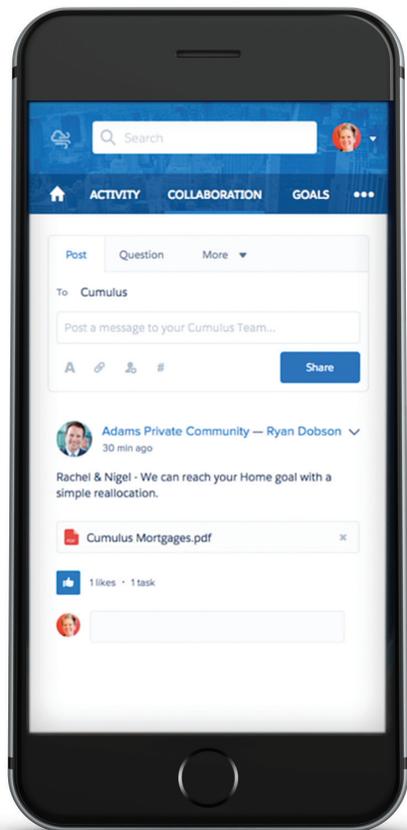
既存顧客との関係をあらゆる角度から検討し、興味の対象やサービスモデルにもとづいてリーチする機会を探ります。チームへのタスクの委任などは、スピーディに対応しましょう。

広範なエコシステムとつながる

Salesforce Community Cloudですべてのコミュニティがつながり、単一のセキュアなエコシステムを実現

問題解決のスピードが48%向上し、エキスパートを探し出すための時間は46%短縮されます⁸。

カスタマイズ可能なこのプラットフォームを利用して、必要な情報を必要なときに入手できるさまざまな環境を顧客に提供することで、顧客とアドバイザーとのやりとりが促進され、顧客の信頼も高まり、管理を任される資産の数も増加していきます。ソリューションの特長は次のとおりです。



- ・ **アドバイザーチームと顧客をつなぐ** - 完全な独自ブランドのモバイルコミュニティやソーシャルコミュニティを構築。アクションを起こすために必要な情報、アプリ、専門家のアドバイスに顧客が直接アクセスできるようにします。
- ・ **コラボレーションと生産性の向上** - ソーシャルフィード、ファイルの同期、Salesforceレコードへのアクセスに対応しており、サードパーティ製のAPIを通じた容易な連携を可能にしています。

- ・ **個人のニーズにマッチするパーソナライズされた情報の提供** - ユーザー向けのトピックページを自動生成し、関心がありそうな情報を自動で提供します。
- ・ **投資家の参加を促す** - 投資家の参加を促すために、カスタマイズ可能なポイント、認定、バッジなどによりコミュニティのアクティブなメンバーを表彰したり、バーチャルな順位表でランキングしたりできます。
- ・ **モバイルアクセスのサポート** - 任意のデバイスでどこからでもコミュニティにアクセスすることができ、さまざまな情報をすぐに入手することが可能です。

Moneytreeとの連携による Salesforce Financial Services Cloudの強化

クライアントに対し、より正確でリアルタイムのアドバイスをを行うなら、Moneytreeとの連携を行います。取引や口座の情報をシームレスかつセキュアにSalesforceに取り込めるようになるため、他社運用となっているクライアントの金融口座データにリアルタイムでアクセスし、ポートフォリオ全体のリスクを見きわめたり、取引拡大の機会を特定したりできます。



つながるクライアント エクスペリエンスを

関連する情報や顧客サービス、口座データに、顧客はモバイルデバイスからアクセスしたいと望んでいます。カスタムのモバイルアプリを提供すれば、顧客はいつでも、どこからでも、アドバイザーサービスを利用できるようになります。

Salesforce App Cloudがあれば、アプリの検索、構築、実行、 管理のすべてにすばやく対応

App Cloudには次の特長があります。

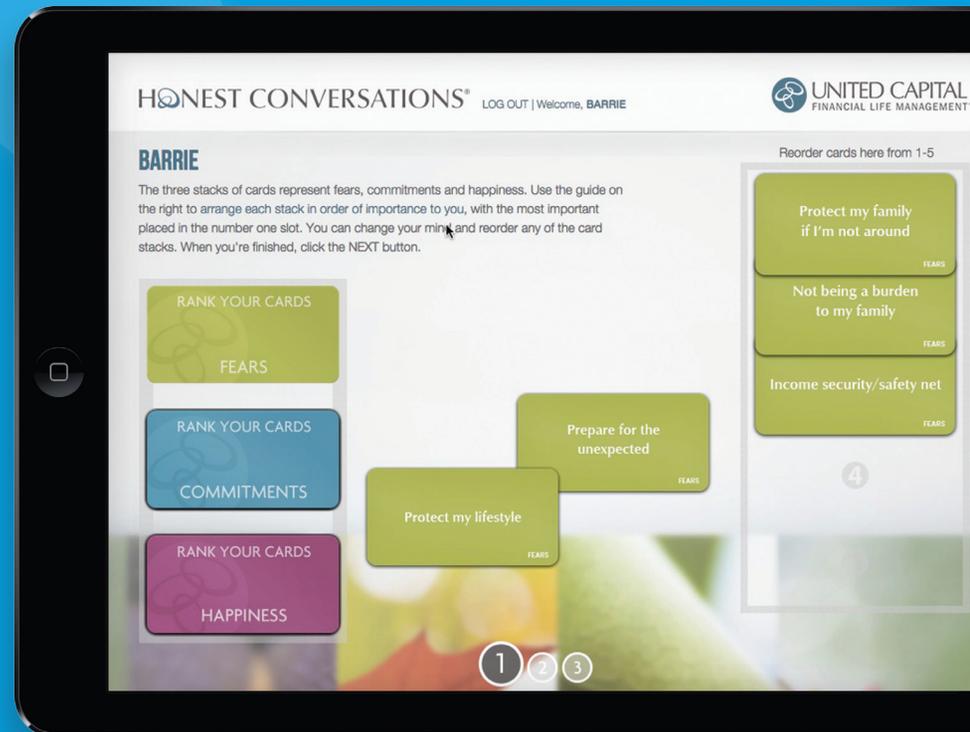
- ・ 個々のクライアントに合わせたモバイルエクスペリエンスを提供できます。
- ・ コンポーネントをドラッグアンドドロップするかコードを記述することによって、任意のデバイスを対象としたアプリを開発できます。
- ・ Salesforce AppExchangeの2,800を超えるパートナーが開発した既存のアプリについて、カスタムポートフォリオを作成できます。
- ・ インストールまたは作成したすべてのアプリを既存のSalesforce組織と連携できるため、全社レベルで簡単にデータを共有することができます。
- ・ 定型的なプロセスとやりとりを自動化できます。
- ・ 暗号化、監視、監査といった、コンプライアンス機能を直接アプリに組み込みます。
- ・ レガシーシステムからコネクテッドデバイスにいたるまで、任意の外部データソースとの接続および連携をサポートします。

アプリ開発プラットフォームのHerokuを使用すると、デザイン性の高い魅力的なコネクテッドアプリを顧客向けに作成して、社員向けのSalesforceアプリと同期させることができます。また、App Cloudでのすべての作業は、信頼できるSalesforceのエコシステムと連携されているため、営業、カスタマーサービス、マーケティング用の既存のSalesforceアプリなど、他のアプリと簡単かつすばやくデータを共有できます。アプリの連携やクライアントへのリーチが飛躍的に容易になります。



お客様事例 – United Capital

Herokuベースで構築されたHonest Conversationsアプリは、アドバイザーと遠隔地の顧客をつなぎ、顧客との関係強化に役立てられています。このアプリでは、顧客がバーチャルなカードを使用して、重視するライフプランに優先順位を付けることができます。アドバイザーチームと直接またはビデオ会議で面談する際、自身の配偶者やアドバイザーとの相互理解を深めるためにこのカードを利用します。



[詳しくはこちら](#)

新しい顧客の獲得

ウェルスマネジメントの需要は、今後明らかに高まる傾向にあります。業界にはビジネス拡大の絶好のチャンスが訪れるでしょう。

- ・ 全世界で管理会社に委託される資産は、2020年までにほぼ倍増し、101兆7,000億ドルになると予想されています⁹。
- ・ 今後50年間に、41兆ドルの資産が次の世代に引き継がれます¹⁰。
- ・ 世代間で資産が移転されると、資産の50%以上が漸減するという調査結果が出ており、相続者がファイナンシャルアドバイザーを変更していることがうかがえます¹¹。

こうした状況をフルに活かすには、一般的なビジネスインテリジェンスソリューションではサポートできないレベルの透明性が必要です。経営幹部からアドバイザーチームへ向けたコーチングと、アドバイザーから顧客へ向けたアドバイスの両方で役に立つ透明性を実現しなければなりません。



既存の顧客ベースを有効な「顧客紹介のネットワーク」に転換しましょう。発言に大きな影響力がある人物と、社内からの紹介情報を追跡します。

リードやリファーマルを最大限に活用

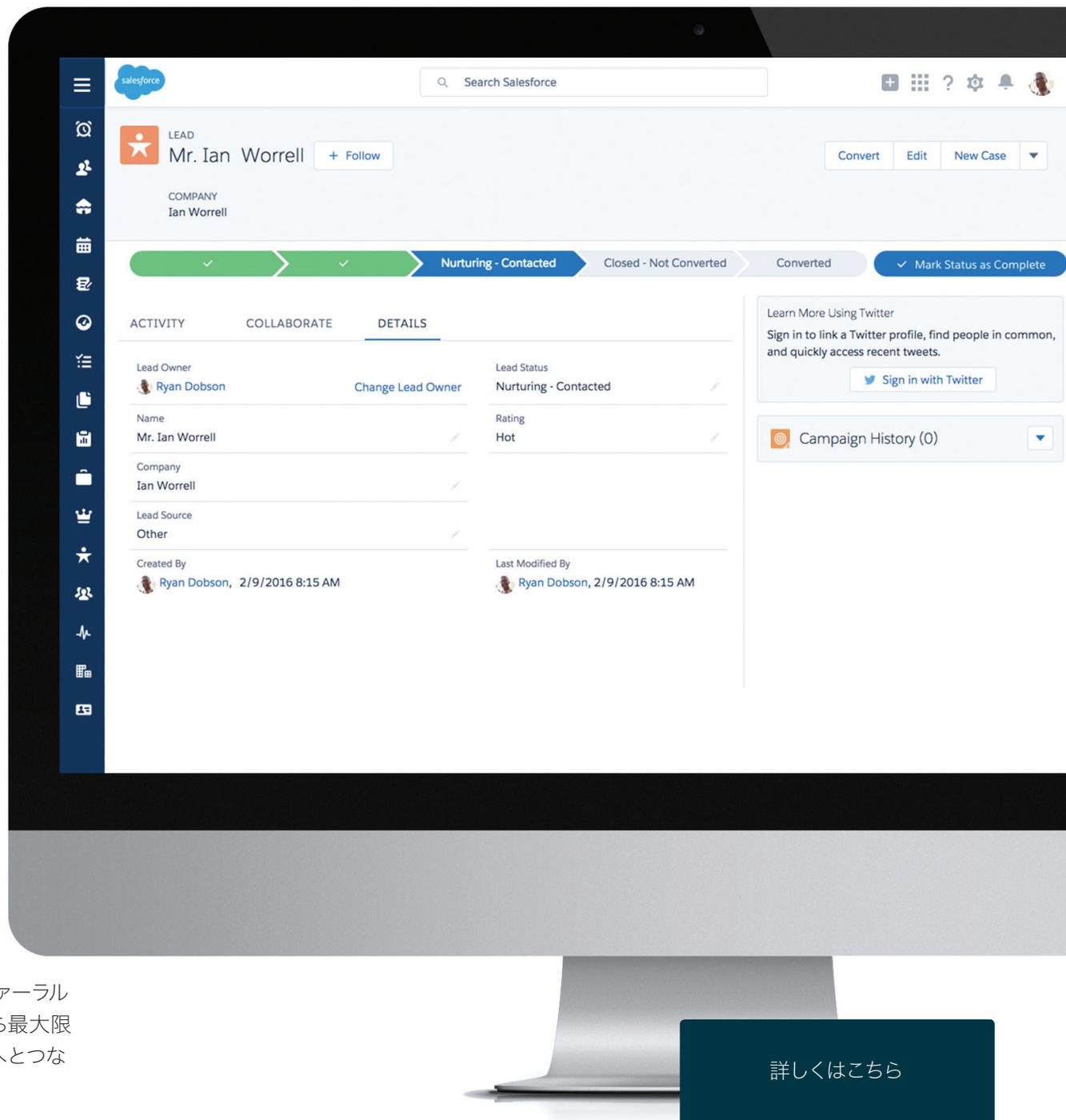
リードやリファーマルは、ビジネスを拡大するうえで欠かすことのできないものです。しかし、これらは十分に活用されているとは言えません。リードやリファーマルのチャンネルは対面やオンラインなど多岐にわたるため、効果的な収集と対応が難しくなっているからです。

Financial Services Cloudのリード&リファーマルエンジンを活用すれば、リードの生成とリファーマルの活用を一元化し、効率的に処理できます

ソリューションの特長は次のとおりです。

- ・ **顧客のタッチポイントを単一のビューに集約** - すべての事業部門で情報を一覧できます。
- ・ **関連のある顧客情報をまとめて表示** - アドバイザリーチームのメンバーごとに情報を集約できます。
- ・ **あらゆるやりとりにインテリジェンスを反映** - ありきたりでない、有益な情報を見込み客に提供することができます。
- ・ **適切なリードを適切な担当者に割り当て、やりとりを促進** - これまでにないスピードで関係を構築できます。
- ・ **パフォーマンスを向上** - 施策と結果を可視化し、アプローチを改善できます。

Salesforce Financial Services Cloudを使用してリードやリファーマルを追跡し、スコアリングを行うことで、投入したリソースから最大限のリターンを得られるようになり、より多くのリードを商談へとつなげ、ビジネスを拡大することができます。



詳しくはこちら

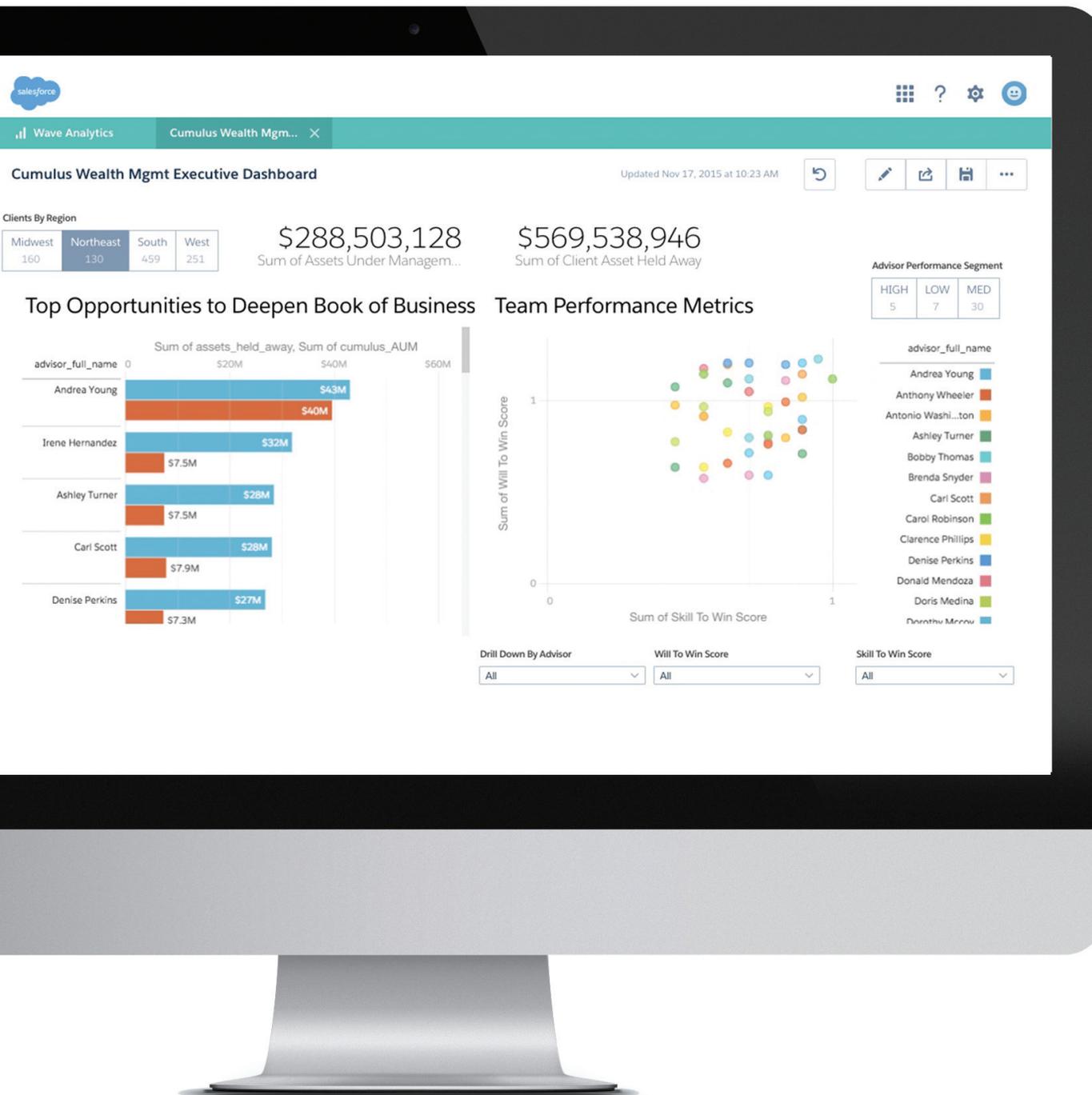
ビジネスの現状を見える化

アナリティクスの概念を塗り替える Salesforce Wave Analytics

Wave Analyticsは、質問を追加していくだけで誰でも使えるように設計されています。既存の顧客や顧客候補に対し、ニーズを先取りしたファイナンスプランの作成やアドバイスを行うことができます。ソリューションの特長は次のとおりです。

- 顧客のニーズを先取りして、アドバイザーとしての信頼を獲得 - 任意のデータを組み合わせて検討し、顧客の資産運用プランやライフプランを深く理解することができます。
- ワークフローを効率化してコラボレーションを加速 - 同じデータの参照、ダッシュボードでの共同作業、レポートの送信がどこからでも可能です。
- モバイルテクノロジーの活用 - スマートフォンを使用して、いつでも、どこからでも顧客情報を管理できます。

Wave Analyticsがあれば、手持ちのビッグデータを強力な武器へと変えることができます。データがもたらす有益な情報を活用することで、ビジネスの備えを固め、より価値のある活動に多くの時間を割けるようになります。



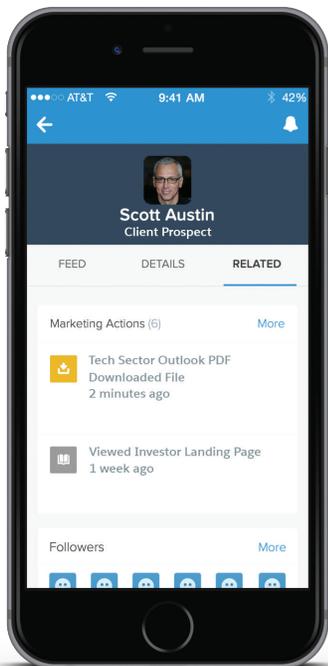
マーケティングを強化して ビジネスを拡大

Salesforce Engageと Pardotのマーケティングオートメーションを組み合わせた「バーチャルマーケター」で、リード、見込み客、顧客をすばやくマーケティングキャンペーンに追加

CRMと連携したマーケティングツールを使用すると、パーソナライズされた最適なマーケティングコンテンツや価値ある情報をすばやく簡単に配信できます。この連携ソリューションにより、営業担当者は任意のデバイスからリアルタイムで顧客と連絡を取ることができるようになり、顧客の要求に応じて、商談を成約へと結びつけることが可能になります。ソリューションの特長は次のとおりです。

- 適切なメッセージの配信 - Engage Campaignsの機能により、個々に最適なメッセージの配信が可能になります。
- スマートな営業活動の実現 - Engage Alertsにより、あらゆるやりとりを把握できるようになり、スマートな営業活動が実現します。
- 効果的な成約パターンを特定 - 成約につながる流れや手法を、Engage Reportsで特定することができます。
- 場所の制約を解消 - Engage for Salesforce1により、どこからでも適切な顧客対応が可能です。
- 営業メールの追跡 - Engage for Gmailの利用により、ワンクリックで営業メールを追跡できます。

Salesforce Engageはマーケティングオートメーションを加速し、ビジネスの急成長を可能にします。



顧客のジャーニーを 予測してパーソナライズ

Salesforce Marketing Cloudの Journey Builderの活用。

顧客のライフサイクル全体を通じて、One to One ジャーニーを実現

Journey Builderは、顧客を新たなステージへと導くためのソリューションです。顧客の獲得、オンボーディングから、エンゲージメント、アップセル、再エンゲージメントにいたるまで、サポートを行います。ソリューションの特長は次のとおりです。

- クライアントライフサイクルのすべてを計画して管理 - ジャーニーマップを作成して管理できます。
- さまざまなチャネルのタッチポイントを活用 - スケジュールにもとづく体系的なやりとりを行い、タッチポイントを活用します。
- やりとりをパーソナライズ - クライアントの行動パターン、ニーズ、好みを反映できます。
- パフォーマンスを測定して最適化 - リアルタイムのデータを活用して、パフォーマンスの測定と最適化を行います。

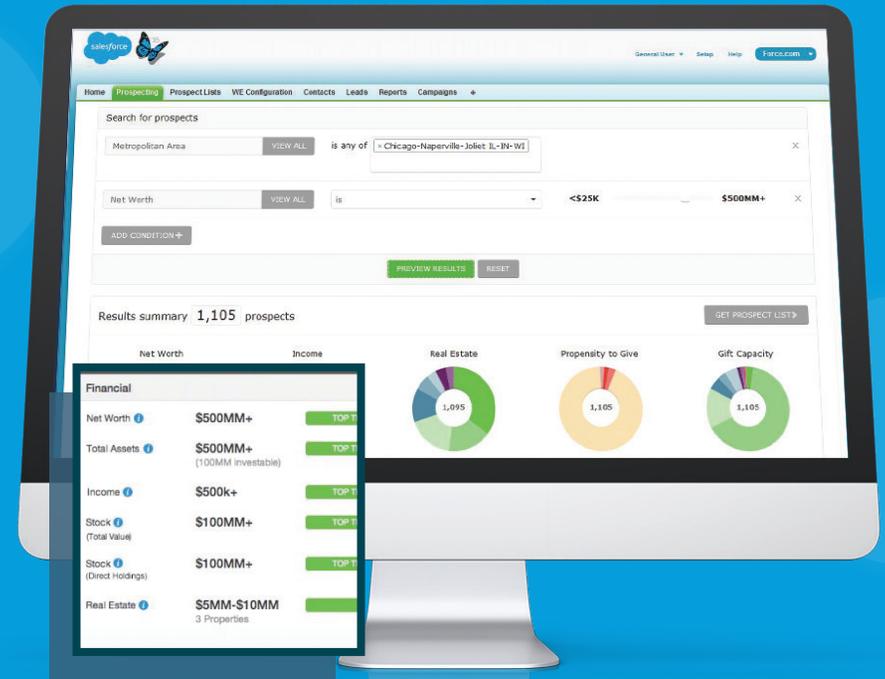
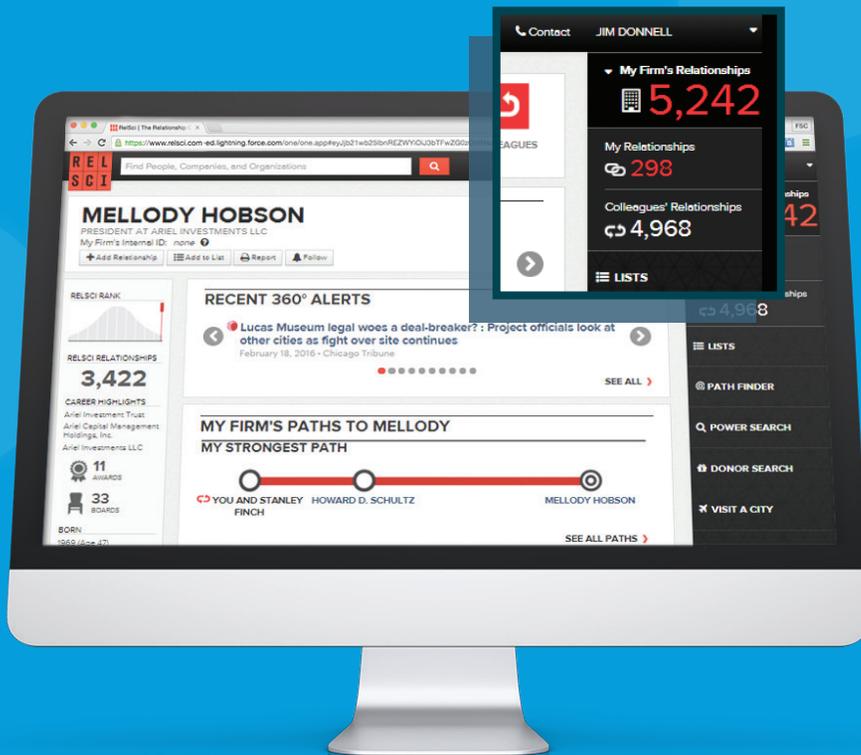
顧客に認知されたそのときから、One to One ジャーニーへと顧客を導きます。



ソリューション事例 – Relationship Science

既存の Salesforce CRM にリサーチ機関並みの情報と関係データを組み合わせれば、ビジネスの成長を加速できるようになり、より多くの意思決定者とのコネクションが可能になるほか、あらゆるアクセスポイントを活用して、顧客との個々のやりとりを満足の行くものにする事ができます。このプラットフォームには、公共、民間、金融、非営利の各セクターに属する、300万人を超える重要な意思決定者の情報と、100万の組織の情報が含まれています。この情報を活用することで、新たなつながりを生み出し、既存の関係を強化して、ビジネスチャンスを最大限に広げることができます。

Relationship Science



ソリューション事例 – Wealth Engine

WealthEngineの WE Prospectは、見込み客の特定方法に大きな変化をもたらします。WE Prospectでは、多額の資産を持つ見込み客をSalesforce内で簡単に検索、把握し、連絡を取ることができます。1億2,200万件を超える米国の世帯情報を含むデータベースを、直感的かつ多面的に検索して、ターゲットの見込み客をきわめて正確に絞り込むことができます。さらに、資産属性や個人属性をドリルダウンし、対象者をセグメント化することも可能です。ビジュアルな分類結果は瞬時に把握でき、見込み客の情報をSalesforceアカウントに直接ダウンロードできます。



金融サービスには業界固有の課題もありますが、顧客や社員をはじめ、ビジネスにとって重要なすべての人と強力なつながりを築くことが、今日のあらゆる業界に共通する死活問題となっています。Salesforceの金融業界向けソリューションなら、新しいカタチで顧客とつながり、さらには部門の壁を越えて社員どうしがつながる企業へと変革できます。詳しくは、ぜひお問い合わせください。

- 1 Scorpio Partnership、『The Futurewealth Report 2012-2013: Helpful Investment Technologies』、2013年
- 2 セールスフォース・ドットコム、『2015 Connected Advisor Report』
- 3、4 PwC、『Wealth Management Infrastructure Survey』、2015年11月
- 5 セールスフォース・ドットコム、カスタマーリレーションシップ調査、2015年3～4月
- 6、7 セールスフォース・ドットコム、『Key Success Metrics Report』、2015年
- 8 セールスフォース・ドットコム、カスタマーリレーションシップ調査、2015年3～4月
- 9 PwC、『Asset Management 2020: A Brave New World』、2011年
- 10、11 PwC、『The Connected Advisor: The Rise of Digital and Social Advice in Wealth Management』、2013年

The Salesforce logo, consisting of the word "salesforce" in white lowercase letters inside a blue cloud-like shape.

THE CUSTOMER SUCCESS PLATFORM