

Salesforce Financial Services Cloud

3つの主要なメリット



はじめに

年間で 37 兆円を超える資産が次の世代に引き継がれていくと言われています^[1]。現代のファイナンシャルアドバイザーがこの膨大な富の再配分の機会を十分に活かすには、豊富な情報を持ちソーシャルとモバイルで常に周囲とつながる顧客のニーズに応え、時間や場所に関係なく顧客と連携できることが求められます。事実、セールスフォース・ドットコムが投資家向けに実施した調査によると、55%の投資家が、アドバイザーとのより緊密な連携を求めているとの結果が得られています。ビジネスの成功を実現するうえで、アドバイザーは数値上の成果にとどまらない、より深い関係を顧客との間に構築し、個人とその個々のニーズに着目していく必要があります。

¹ 日本総研、『政策観測』No.51、2012年8月

目次

- 02 はじめに
- 04 顧客との
One to Oneの関係
- 06 スマートなアクション
- 08 リアルタイムの
エンゲージメント

規制の順守や競争のプレッシャーに加え、顧客の期待の変化に対応するため、ウェルスマネジメントの分野ではイノベーションに対する多額の投資が避けられなくなっています。利幅が縮小するにつれ、アドバイザーには、さらにクリエイティブな方法でクライアントエンゲージメントを向上させることが求められており、投資家もそれを望んでいるのが現状です。50%を超える顧客が、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しています²。

こうした課題を解決するために新たに登場したのが、Salesforce 初の特定業界向け製品である Salesforce Financial Services Cloud です。まずはウェルスマネジメントを中心に、CRMの基本原則と、グローバルなリーダーとして培ったベストプラクティスを取り入れながら、当社のノウハウを駆使して金融サービス固有の課題に取り組みます。この eBook では、Salesforce Financial Services Cloud の 3 つの主要メリットをご紹介します。また、これまでにはなかった顧客との関係を構築、維持して、アドバイザーがサービスを差別化する方法についてもご説明します。



50%を超える顧客が、
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
回答しています。

² PwC, 『Rebooting Wealth Management』、2015 年

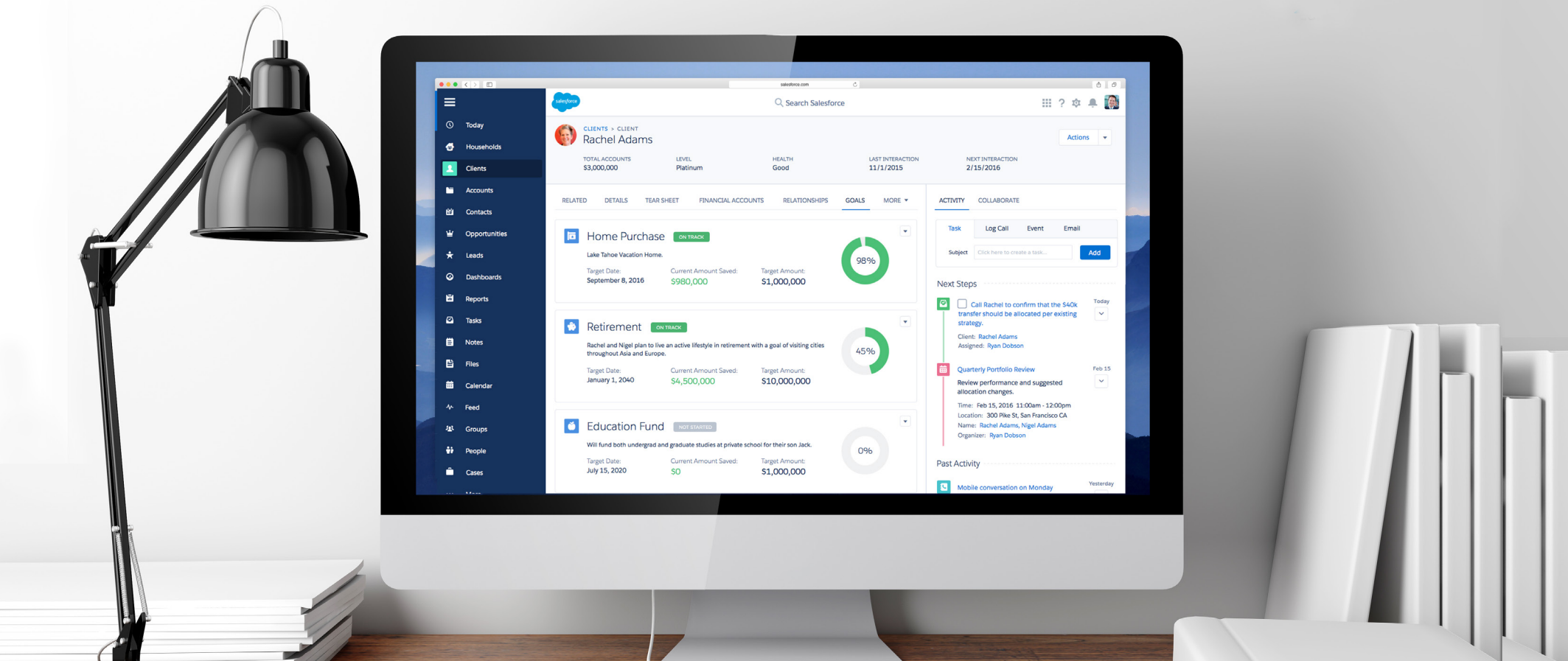
第1章 顧客との ONE TO ONEの 関係

アドバイザーやそのチームの多くは、顧客のエクスペリエンスとは切り離された環境に置かれています。昨今の顧客がすべてのやりとりに期待するような、卓越したサービスを提供する適切なテクノロジーも不足しています。手動のプロセスが多すぎる、情報の集約に時間がかかりすぎる、管理作業とコンプライアンスへの対応に追われているといったように、不満の声を上げているフィナンシャルアドバイザーは少なくありません。デジタルソリューションを改善し、自動化を推進すれば、投資家への費用負担を抑えながら、よりレベルの高い資産管理サービスを提供できるようになります。

Salesforce Financial Services Cloudでは、すべてのやりとりで顧客との関係作りが第一に優先され、重要な情報が先回りで通知されるため、アドバイザーの生産性が高まります。それぞれの顧客について適切な情報が得られるだけでなく、個々のニーズ、目標、家族関係といった情報まで確認できます。



Salesforce Financial Services Cloudでは、すべてのやりとりで顧客との関係作りが第一に優先されます。



クライアントとの関係強化に活躍するのが、単なる標準的なフォームとは異なる、豊富な機能を備えたコンテキストベースのクライアントプロフィールです。アドバイザーとチームメンバーは情報を蓄積するほかに、CRM以外の重要システムもカバーした多種多様な情報にアクセスできます。情報を集約してわかりやすく表示できるため、アドバイザーの生産性を最大限に高められます。さらに、1つのクライアントページ内に追加のプロファイルを作成し、家族関係のマップを作ることもできます。家族内の力関係は複雑です。現在の顧客はもちろん、資産を引き継ぐ次世代の顧客の信頼を得るためにも、家族関係の把握はきわめて重要になります。

一方、信頼を築く最善の方法は個々の顧客の目標を正確に把握することです。Salesforce Financial Services Cloudを活用すれば、この目標につい

て顧客とスムーズに対話を始めることができ、情報を簡単に顧客と共有し、協力してプランをまとめることができます。いつ家を購入したいと思っているのか、お子様が大学に進学するのはいつになるのかといった、ライフステージに関する重要な情報が得られ、さらに密度の濃い会話ができるようになります。また、こうした目標と、顧客とのそれ以外のやりとりとを総合して、関連性を包括的に理解することも可能になります。ウェルスマネジメントについて多くの人が望む、ニーズを先取りしたサービスを顧客が受けられるのは、アドバイザーと協力関係にあればこそです。Salesforce Private Client Communityを使用すれば、顧客の目標について顧客との協力関係を築くことが、さらに容易になります。

第2章

スマートな アクション

業界を問わず、競争力を維持するには生産性の向上が欠かせません。このことが特に当てはまるのが、ウェルスマネジメントの分野です。なぜなら、顧客の世代が変わると、別のファイナンシャルアドバイザーを探そうとする動きが出るからです。

生産性を高めるもっとも手軽な方法の1つは、直感的で使いやすいツールをアドバイザーに提供し、業務をスピードアップすることです。Salesforce Financial Services Cloudでは、コンシューマーITの要素を取り入れた動的なユーザーエクスペリエンスを開発し、クライアントのポートフォリオ全体を、アドバイザーが簡単に把握できるようにしました。毎朝アドバイザーがFinancial Services Cloudにログインすると、その日に完了すべき最重要タスクが表示されます。同じ画面ではさらに、取引のパフォーマンスの概要を確認したり、重要なアクティビティをアラート情報で事前にチェックしたりできます。



生産性を高めるもっとも
手軽な方法の1つは、
直感的で使いやすいツール
をアドバイザーに提供し、
業務をスピードアップ
することです。

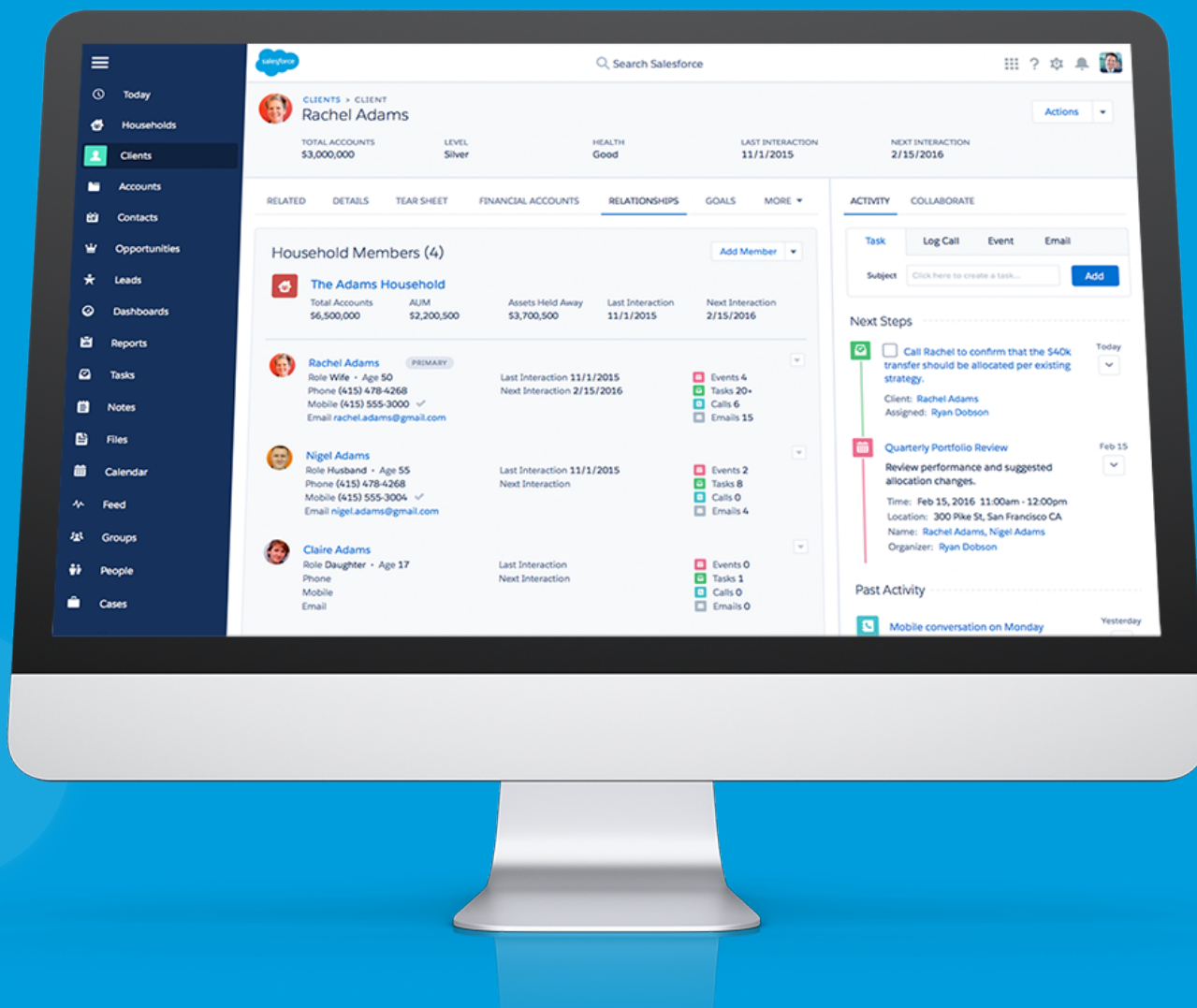
Financial Services Cloudはワークフローをサポートし、サードパーティのアプリケーションやデータを連携させて、アドバイザーに先回りで情報を配信することができます。この情報はチーム全体でシームレスに共有されるため、チームの誰がクライアントに対応しても、簡単に一貫したエクスペリエンスを維持できます。また、新しいSalesforceのToDoリストでは、カレンダー、ToDo、商談といった、選択した情報を集約し、優先度や時間で並べ替えることができ、顧客に関する重要な項目を1か所で確認できます。

さまざまな口座の損益を規模ごとに分けて表示したり、毎日のToDoや保留中の商談を確認したりする機能もあります。また、疑問点や問題点のある案件を確認することもできます。

アドバイザーは別々のソースから情報を引き出して、1か所で利用できるようになります。ただし、単なる情報集約ツールとは異なり、Salesforce Financial Services Cloudはすべてにコンテキストを当てはめ、あらゆることを顧客中心で処理します。アドバイザーは必要な情報を入手してスマートな意思決定を下し、顧客に役立つアドバイスやソリューションを提供することができます。

また、クライアントデータをSalesforce Financial Services Cloudに集約すると、セグメンテーションが容易になります。リバランスが必要な口座の検索や、定義済みアラートにもとづくクライアントグループの設定などを、アドバイザーがすばやく実行できます。

Financial Services Cloudからは入手できないその他の価値ある情報をSalesforceに追加する必要がある場合には、信頼できる数多くの企業が参加する、Salesforceのパートナーエコシステムをご活用ください。Moneytree、Informaticaなど様々な企業から、Financial Services Cloudと簡単に連携可能なデータが提供されており、こうしたパートナーはさらに増える予定です。



第3章

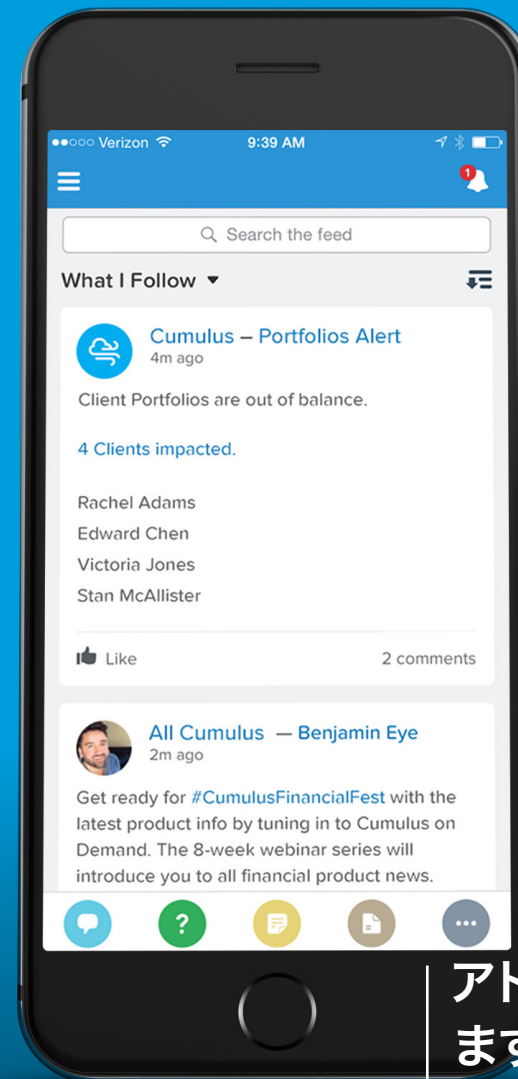
リアルタイムの エンゲージメント

常に一貫したエクスペリエンスを提供してクライアントと良好な関係を築くためには、アドバイザーチームだけでなく、組織のより広い範囲にわたる協力体制が必要です。Salesforce Financial Services Cloudでは、豊富な情報を集積したクライアントプロフィールにもとづきすべての活動を行い、Salesforce Private Client Communityを通じて直接クライアントとやりとりすることにより、社内における情報の分断を軽減することができます。

Financial Services Cloudでは、顧客がコミュニティを通じ、アドバイザーチームといつでもやりとりできる強力なエンゲージメント機能を用意しました。この機能により、顧客は任意のデバイスを使用して、思い付いたときにすぐにアドバイザーに連絡することができ、手間は一切かかりません。

すでにクライアントポータルを開設している場合は、Client Communityをポータル内に統合し、クライアントと直接やりとりできます。コミュニティが必要な場合は、Salesforceの機能で構築し、他の重要なデータソースと接続してください。

また、アドバイザーは頻繁に外出しますが、Salesforce1を利用すれば、任意のモバイルデバイスから使い慣れたSalesforce Financial Services Cloudの機能にいつでもアクセスできます。顧客の最新情報をタブレット端末でチェックしたり、顧客とのミーティングに関するアラートをスマートフォンで受け取ったりすることが可能です。



アドバイザーは頻繁に外出しますが、Salesforce1を利用すれば、任意のモバイルデバイスから使い慣れたSalesforce Financial Services Cloudの機能にいつでもアクセスできます。



まとめ

Salesforce Financial Services Cloud は、エンタープライズプラットフォーム戦略と直結するプラットフォームを基盤としています。単なるアプリケーションの 1 つではなく、すべてがつながる時代の顧客ニーズに応える、柔軟性にすぐれた次世代のプラットフォームです。

さまざまなソースの情報を単一のプラットフォーム上で統合し、アラート機能によって重要な情報を先回りで知ることができれば、商談のチャンスを見逃すことはありません。しかもそれだけではありません。管理作業を減らし、より多くの時間を顧客のサポートに充てられるようになるのです。Salesforce は、顧客が望む関係の実現を後押しするとともに、生産性の向上と、個々のニーズに即した最適なソリューションの実現を可能にします。業界をリードするSalesforce のソフトウェアを活用すれば、いつでも、どこからでも顧客の情報にアクセスできるようになります。

[詳しくはこちら](#)、

Salesforce Financial Services Cloudは、お客様の 生産性を高めます。 その方法を製品デモで ぜひご確認ください。

[デモを見る](#) ▶



この eBook で提供されている情報は、あくまでもお客様の便宜のために提供されるものであり、一般的な情報提供のみを目的としています。セールスフォース・ドットコムが公開することにより、これを推奨するものではありません。セールスフォース・ドットコムは、この eBook に含まれる情報、文言、画像、リンク、またはその他の事項の正確性または完全性について責任を負いません。セールスフォース・ドットコムは、この eBook に記載されたアドバイスに従うことにより特定の成果が得られることについて、何らの保証をするものではありません。特定の状況に応じた具体的なアドバイスについては、弁護士、会計士、プランナー、ビジネスアドバイザー、プロフェッショナルエンジニアをはじめとする専門家にご相談されることをお勧めします。

© 2017 Salesforce.com. All rights reserved.



THE CUSTOMER SUCCESS PLATFORM