

# Salesforce Advantage: 新たな“営業の頂上” への道

salesforce





# クラウドリーダー

1999年、セールスフォース・ドットコムはクラウドを利用してカスタマーリレーションシップマネジメント(CRM)の分野に変革をもたらすというビジョンを持って設立され、新しいテクノロジーモデルを生み出しました。その後、他のどの企業向けソフトウェア会社よりも飛躍的なペースで収益を伸ばし、2015年には、収益50億ドルを突破してフォーチュン500に初選出されました。セールスフォース・ドットコムは、世界でもっとも成長の速い企業向けソフトウェア会社トップ10に選ばれ続けています。

この成功の鍵となっているのは何でしょうか？

それは、お客様です。

セールスフォース・ドットコムでは従業員1人ひとりがお客様に全神経を注いでいます。お客様とともに成長し、お客様とともにイノベーションを生み出し続けています。営業支援、サービス、マーケティング、コミュニティ、アナリティクス、コマース、カスタムアプリプラットフォーム、IoTなどの分野を網羅し、ビジネス全体を結びつける製品を作っている企業は他にはありません。これほど信頼されるクラウドプラットフォーム、すべてを兼ね備えたCRM、そしてパートナー企業やデベロッパーの強力なエコシステムを備えた企業向けクラウドサービスは、Salesforceだけです。

セールスフォース・ドットコムのお客様や社会とともに歩む姿勢はこれにとどまりません。セールスフォース・ドットコムは株式の1%、労働時間の1%、製品の1%を、社会貢献に捧げています。2016年には、180万時間の労働時間をボランティア活動にあて、数百万ドルを世界中の非営利団体に寄付しました。

このような取り組みによって、セールスフォース・ドットコムは真の顧客サクセスプラットフォームとして、お客様とともにこれまでになく成功へと歩んでいるのです。

## 目次

- 03 Salesforceがお客様と共に成功へと歩む
- 06 Salesforceでスピーディな立ち上げを実現
- 09 Salesforceでイノベーションを促進
- 12 Salesforceはすべてを兼ね備えたインテリジェントなCRM
- 19 セールスフォース・ドットコムの社会貢献



## 第1章

# Salesforceがお客様と 共に成功へと歩む

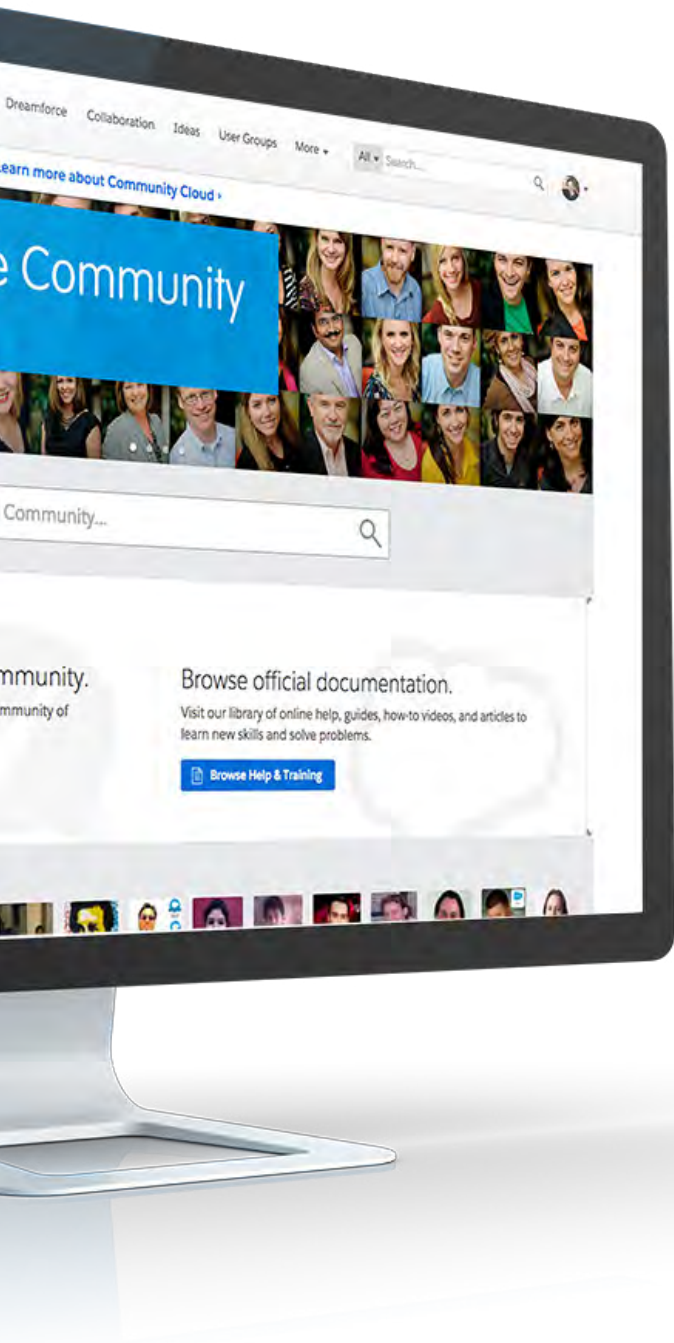
セールスフォース・ドットコムは「私たちはお客様の成功を手助けするために存在する」というシンプルな理念のもと設立されました。セールスフォース・ドットコムのビジネスモデルの基盤はこの理念からなり、革新し続けるという姿勢が組織全体に根付いています。当社はおお客様の成功を第一に考えてビジネスエコシステム全体を形成しており、カスタマーサクセスマネージャーやプログラムアーキテクトのチームをはじめ、Salesforce を最大限活用できるようお手伝いするパートナー企業や独立系ソフトウェアベンダーと連携しています。活発な意見交換を行う場として [Successコミュニティ](#) を運用しています。

セールスフォース・ドットコムが他のIT企業よりも競争で優位に立っている理由は、顧客に寄り添ったビジネスを実現できるようお手伝いすることによって、お客様とともに成功へ歩む取り組みにあります。ただ単に優れた製品や機能を提供するだけでなく、お客様それぞれと密接に連携を取り、将来の成功のためのビジョンを共同で作ります。

セールスフォース・ドットコムがソフトウェアを「売って終わり」ということはありません。ご購入後も、ビジネスの成長と変化に合わせて、お客様と連携して価値を提供し続けます。Salesforceのライセンスを最大限活用できるよう、カスタマーサクセスマネージャーがお手伝いし、トレーニング、認定、サポート、コンサルティング [プログラム](#) を通して、迅速に成果が得られるよう専門知識や最新情報を提供します。また、250万人を超える利用者が参加し、さらに拡大を続けている [Successコミュニティ](#) では、Salesforceエキスパートに相談したり、他のユーザーとアイデアを共有したり、ベストプラクティスを共同で実践したり、質問したりすることができます。

長年にわたり、お客様はSalesforceの成功にとって重要な存在であり続けています。お客様のビジネスニーズによって新しい製品や機能、クラウドコンピューティングへの取り組みが生まれ、そのおかげで多くの革新が実現しました。





## Salesforce AppExchange

Salesforceは私たちだけで成り立っているではありません。Salesforceの成長と一緒に、Salesforceのエキスパートであり支持者であるソフトウェアベンダー、コンサルタント、サービスプロバイダー、デベロッパーのコミュニティもこれまでにない成長を成し遂げてきました。セールスフォース・ドットコムは、パートナー企業や幅広いSalesforceデベロッパーのネットワークと共に、世界最高水準のビジネスアプリケーションのマーケットプレイスであるSalesforce AppExchangeを構築しました。AppExchangeのアプリケーションは、Salesforceに合わせてカスタマイズされているため、あらゆる業務と業界にSalesforceを幅広く活用していただくことができます。この定評あるアプリケーションエコシステムでは、多数のインストール実績とレビューをもとに、業務にもっとも適したアプリケーションを探し出せます。AppExchangeを活用することによって、Salesforceと連携し、チームの生産性を高め、ビジネスの成長を促すことのできる最適なツールを見つけることができ、お客様はシステムリスクをなくし、時間を節約することができます。

[AppExchange にアクセス >](#)

## Salesforce IdeaExchange

セールスフォース・ドットコムは、お客様、パートナー企業、そして従業員からも優れたアイデアが生まれると考えています。IdeaExchangeは、そのような目的で作成されたコミュニティ主導のイノベーションハブであり、メンバーは製品の機能強化に関する提案や投票を行うことができます。IdeaExchangeに寄せられたお客様の意見がセールスフォース・ドットコムの成功への取り組みに加えられ、製品開発のロードマップに積極的に反映されることとなります。

[コミュニティにアクセス >](#)

## 業種別のSalesforce

どの業種にもその業界特有の課題やビジネスチャンスがあります。業界を理解しているからこそ、「何が必要か」がわかります。セールスフォース・ドットコムは、パートナーネットワークとの緊密な連携によって、その業界における最大の課題やビジネスチャンスに適した業種別のソリューションを提供しています。当社の業種別ソリューションは業種特有のニーズに特化して設計されているため、ビジネスの変化に応じてクラウド、ソーシャル、モバイル、IoT、AIのテクノロジーを最大限にご活用いただけます。

[詳細はこちら >](#)



お客様事例:

## NTTコミュニケーションズ

企業向けから個人向けまで幅広く ICT サービスを提供する NTT コミュニケーションズは、グローバル化を進めるお客様のために全世界 6000 人の営業スタッフに Salesforce を導入。

お客様へのきめ細かな対応がグローバルシームレスにできるようになりました。

[動画を見る >](#)

TOKYO

「Salesforceと私どもは、お客様の競争力や成長力の源泉となって発展していくとグローバルで信頼されるICTパートナーでありたいと考えております」

- NTTコミュニケーションズ株式会社 代表取締役社長 庄司哲也氏



## 第2章

# Salesforceでスピーディな 立ち上げを実現

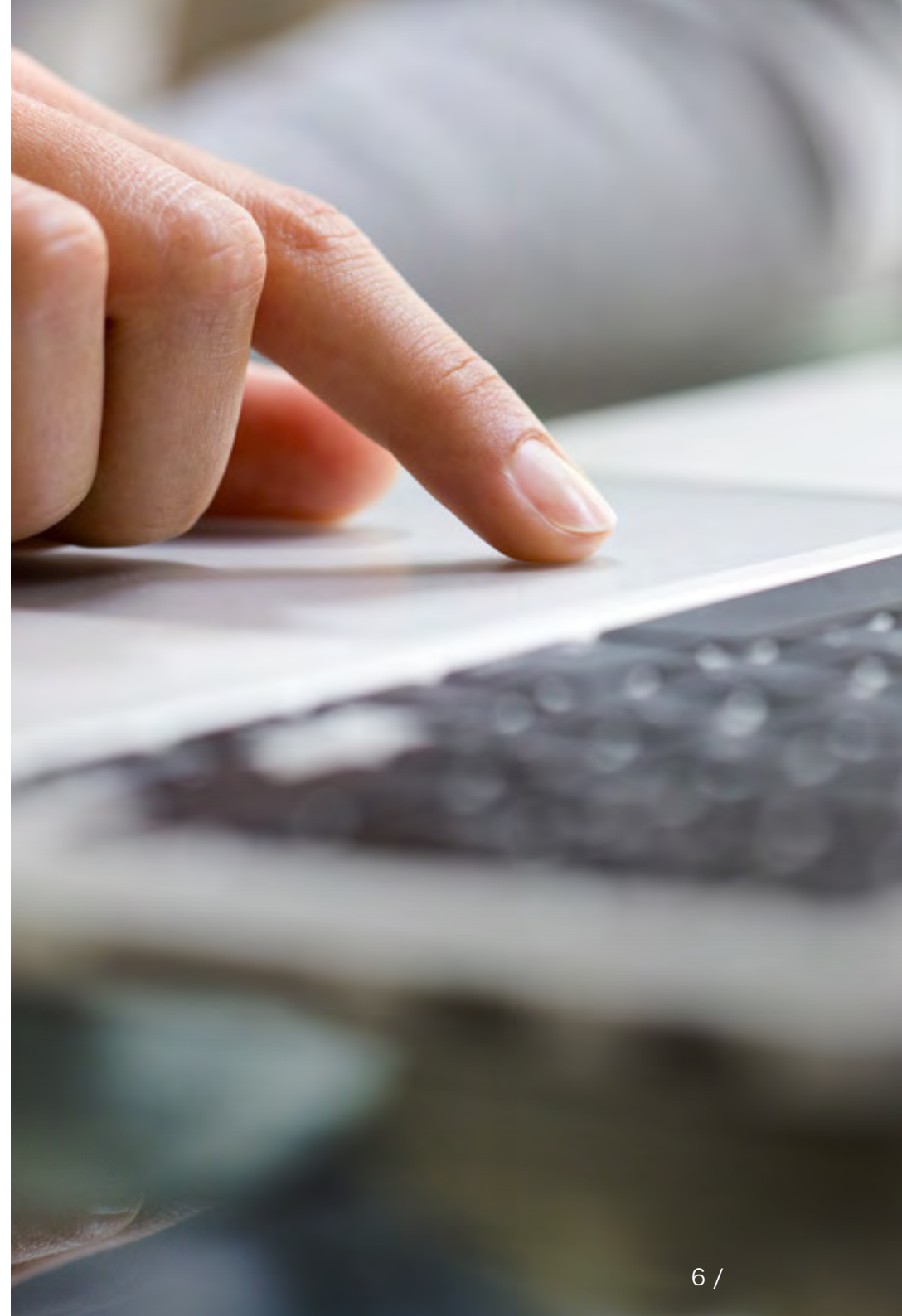
1999年の創設時、セールスフォース・ドットコムは他社に先駆けて新しいテクノロジーモデルである「クラウドコンピューティング」を導入しました。クラウドコンピューティングによって従来のオンプレミス(自社運用)型ソフトウェアモデルは一変し、それまでよりも大幅に安く、安全に業務を行えるようになりました。

クラウドコンピューティングの導入以降、セールスフォース・ドットコムは新たなデータセンター運用手法を生み出し続け、世界をクラウドの時代へと導いてきました。現在では、ハードウェアを実質不要にし、質の高いサポートと拡張しやすいソリューションを提供することで、お客様のコストを大幅に削減しています。また、当社のソリューションなら、オンプレミス型ソフトウェアに比べ、運用開始までの時間を70%節減できます。では、どのようにしてこれを実現しているのでしょうか？

### ハードウェアを無くし、さらなる革新を

オンプレミス型ソリューションは設定に高額な費用がかかるうえ、IT技術者の追加雇用やメンテナンスの費用も発生し、経費がかさみ続けます。将来的に業務を拡大するとすれば、ハードウェアのコストはさらに莫大なものになるでしょう。

Salesforceは、安全なデータセンターで稼働しているクラウドベースのソリューションであるため、競合他社のオンプレミス型ソリューションのような初期費用を必要としません。ハードウェアの設置も、IT技術者の追加雇用も必要ありません。Salesforceなら、オンプレミス型ソリューションよりも速く効率的に社内全体でセットアップが可能で、すぐに社内全体で運用を開始できます。





## 質の高いサポートシステム

営業と技術の分野では、いかなるダウンタイムも大きな損失につながる恐れがあります。オンプレミス型ソリューションで問題が発生すると、技術者を現場に呼ぶのに数時間もかかり、問題の解決にさらに時間がかかる場合があります。現代のビジネスには、このようなことに費やす時間はありません。

Salesforceでは、メンテナンスは自動的に行われます。問題が発生した場合も、短時間でサポート技術者が問題を調査します。何日も待たされることはありません。つまり、ダウンタイムが減り、高額なメンテナンス費用が削減でき、より多くの時間を営業活動に割り当てられます。

## 容易な規模調整

オンプレミス型CRMソリューションを導入している組織では、ビジネスの規模を拡大・縮小する場合に多額の投資が必要となり、そのリスクも大きくなります。規模拡大にはハードウェアや人員を追加投入する必要があり、完全に実装するまでに数か月かかる場合があります。

Salesforceなら、数回クリックするだけでユーザーや機能を追加することができます。ハードウェアを追加する必要はなく、必要以上のリスクを負うこともありません。ビジネスの縮小や再構築が必要になった場合も、その変化に合わせて容易に変更できます。

## イノベーションを中心とした製品

経済誌フォーブスは、6年連続でセールスフォース・ドットコムを世界でもっとも革新的な企業の1つに挙げていますが、これには納得できる理由があります。セールスフォース・ドットコムは、CRM業界をけん引しているだけでなく、すべての業界におけるビジネスの未来を形作ることに力を注いでいます。Salesforceをすでに導入しているお客様は、定期的に新しいリリース版を利用できます。すべてのユーザーに対し、年に3回、製品アップグレードと新機能が自動的かつスムーズに提供されます。Salesforceの革新的で安全なクラウドテクノロジーによって、企業は成長を続け、ビジネスを今まで以上にスピードアップさせることができます。

[リリースについて詳しくはこちらをご覧ください。](#)



お客様事例:

## Coca-Cola

Coca-Cola社は、企業の規模がビジネスの勝敗を決める時代は終わったことを理解していません。今や、企業のスピードがビジネスの勝敗を決めるのです。世界でもっとも有名なブランドであるCoca-Colaは、従来の常識が通じないテクノロジー時代にその勢いを失わないため、円滑な営業と流通業務の維持にSalesforceを活用しています。

[動画を見る >](#)

「最も危険なのは、オフィスでビジネスの意思決定を下すことです。決断はお客様が居る場所ですべきです」

- Coca-Cola Germany社、CEO、Ulrik Nehammer氏



## 第3章

# Salesforceでイノベーションを促進

Salesforceのクラウドが他のクラウドプロバイダーと一線を画す理由を理解していただくには、Salesforceのプラットフォームである[Force.com](#)についてさらに詳しく知っていただく必要があります。

次世代の[Platform as a Service \(PaaS\)](#)であるForce.comは、[Sales Cloud](#)、[Service Cloud](#)、[Community Cloud](#)、[AppExchange](#)など、日常的に使用するSalesforce製品の基盤となります。Force.comは、スピーディで、拡張性が高く、カスタマイズ可能で、安全、かつ信頼できるという特徴があります。15万以上の組織をサポートし、1日に50億件のトランザクションを処理できます。

## Force.comの仕組み

Force.comは、どのようにしてこれを実現しているのでしょうか？ 答えは、Force.comのアジャイルなメタデータアーキテクチャと、[マルチテナント型アプリケーションの開発](#)を後押しするイノベーションにあります。マルチテナントはマンションの構造と似ています。マンションの住人は、建物を共有しつつ、壁とドアによって必要なプライバシーを確保しています。



実は、クラウド用に特別に設計された[画期的なテクノロジーの組み合わせ](#)を初めて使用したのはSalesforceです。この独特なインフラストラクチャを取り入れることで、IT部門はハードウェアの管理やメンテナンスに時間を費やす必要がなくなり、自社のイノベーションに集中できます。また、手間をかけることなく最新のリリース版や新機能を利用できます。

これにより、お客様はアップグレードやメンテナンスについて心配することなく、ビジネスと組織のスピードアップに役立つアプリケーションの構築に取り組めるようになります。Force.comを使用してアプリケーション開発を行う最大のメリットは、プログラミングが不要という点です。デベロッパーやビジネスユーザーがアプリケーションの構築、アップデート、カスタマイズに必要とするものはすべてアプリケーション内にあり、簡単な操作で利用することができます。

## 独自の秘密

このすべてを実現するカギは、[メタデータベースのソフトウェアアーキテクチャ](#)にあります。Force.comで使用しているランタイムエンジンは、メタデータ（簡単にいうと、データに関する定義データ）に基づいてアプリデータを構成します。テナントデータとForce.comプラットフォーム、および各アプリ固有のメタデータは明確に区別されているため、年に3回の自動アップグレードの際にも、お客様側のアプリケーションやカスタマイズが機能しなくなることはありません。

他のテナントでカスタマイズを行っても同様です。たとえForce.comに多くの新しいテナントを追加しても、ランタイムが長くなることはありません。Force.comによるビジネスへのメリットは、業務に合わせて自在にカスタマイズし、簡単に変更できるという点です。すべてのビジネスプロセスに合わせて、常にアプリケーションを最新の状態に保つことができます。ビジネスがどれだけ拡大しても、顧客がどれだけ増えても、Force.comなら将来の変化に対応できるITインフラストラクチャを維持できます。

## 5つのテクノロジーシフト クラウド、ソーシャル、モバイル、IoT、AI

ここ20年の間に、大規模なテクノロジーシフトを幾つも目にしてきました。最初に起こったのは、オンプレミス型ソフトウェアからクラウドベースシステムへの移行です。これはセールスフォース・ドットコムが推進し、牽引した変化であり、これによってセールスフォース・ドットコムは世界を代表するクラウドリーダー企業になりました。当社はクラウドテクノロジーを活用することにより、処理スピードが速く、費用対効果が高く、イノベーションに備えたソフトウェアを提供しています。クラウドへの移行の次に訪れたのはソーシャルメディアです。ソーシャルメディアによって人々の交流、消費、情報共有の手段が変わりました。その次がモバイルへのシフトです。この変革により、モバイルユーザーによるインターネットアクセス件数は、デスクトップユーザーを上回りました。今、私たちはビジネスをさらに大きく変える、IoTとAI革命の真ただ中にいます。この革命で成功するためには、企業はデータをすぐ利用できる場所に保管し、そのデータをインテリジェントに解析、利用する能力を持つ必要があります。この新しいテクノロジーの世界で成功する方法については、以下のリソースで紹介しています。ぜひご覧ください。

[「顧客の時代」に成果を出すマーケティングリーダーのためのフィールドガイド](#)

[モバイルアプリケーション革命: クラウドを利用したモバイルアプリケーション開発の 8 ステップ](#)

[新時代を迎えたアナリティクス](#)



お客様事例：

# Virgin America

Virgin America社は、航空業界に変革をもたらしていることに誇りを持っています。成功のカギは、顧客に向き合った製品と同じ原理を社内に適用し、浸透させるという豊かな企業文化にあります。同社は、ブランドイメージにふさわしい、企業全体で運用できるイントラネットを必要としていました。そこで、セールスフォース・ドットコムとAppirio社が協力し、VXConnectが誕生しました。

この開発に関するベストプラクティスを以下にご紹介します。

## 従業員がどこからでもアクセスできる

Virgin Americaの従業員の90%は、デスクで業務を行っていません。デスクトップ版VXConnectで提供されている機能はすべて、モバイルデバイスでも利用できます。

## 簡単な操作

Virgin Americaは、VXConnect全体に一貫したデザインを採用し、洗練されたデザインと高い操作性の実現に特に力を入れました。

## 導入促進の仕掛け

導入を促すために、Virgin Americaは、全社的な特典や割引の情報を、一斉送信メールではなくVXConnectの専用セクションで告知するようにしました。

## 迅速な対応と参加しやすい環境

コミュニティマネージャーチームが質問に対応しています。元の返答は誰でも閲覧できるよう記録されるため、同じ質問に何度も答える必要がありません。



## 第4章

# Salesforceはすべてを 兼ね備えたCRM

営業は、あらゆるビジネスに不可欠な要素です。それを支える営業支援システムは、セールスフォース・ドットコムの出発点であり、今も事業の中核をなしています。営業分野の革新が私たちの原点であることは、何よりこの社名が示しています。今では、カスタマーリレーションシップマネジメント (CRM) という言葉は営業の枠を超え、現代のビジネスのあらゆる分野で使われています。クラウドベースのシンプルな営業支援システムだった Salesforce も、多くのイノベーションにより、営業支援やカスタマーサービスだけでなく、マーケティング、コミュニティ、分析、コマース、IoT、カスタムアプリまで、組織全体で企業と顧客を結びつける包括的な CRM プラットフォームへと進化しました。

Salesforce は、あらゆるビジネスに顧客データを中心とした包括的なソリューションを提供する、他にはない役割を担っています。さまざまな業界、ビジネス機能、ユーザーに合わせて考えられたソリューションを提供する Salesforce は、真の顧客サクセスプラットフォームとして作られた唯一の CRM です。そして、Salesforce でビジネスのあらゆる分野を連携させることにより、顧客の情報を一元的に把握できるようになり、すべての顧客に成功をもたらすことができます。

すべてを兼ね備えた CRM がどのようなものか具体的に説明します。





# Sales Cloudで迅速に 営業力を高める

**salesforce** sales cloud

Sales Cloudは、営業担当者がより効率的にかつスピーディに業務を遂行できるようAIが組み込まれた世界で最も利用されている営業支援アプリケーションです。ワンランク上の営業支援を可能にし、クラウドベースのさまざまなツールがチームの成約件数を拡大し生産性を高めます。確度の高い見込み客を多数確保し、優先順位をつけ、パイプラインを維持・拡大することも可能です。

[詳細はこちら](#) ▶

## 数字で見るSales Cloudのメリット

**24%** 商談の成約率向上

**30%** 見込み客の商談化率向上

**35%** 売上予測の精度向上

**35%** 営業の生産性向上

**25%** 売上の拡大

# Service Cloudで顧客サービスを一新する

**salesforce** service cloud

Service Cloudは、製品やアプリケーション、操作についてなど、あらゆる問い合わせに関してインテリジェントで最適なサービスを提供することで、顧客の問題解決を可能にする唯一のソリューションです。場所、時間、デバイスを問わず、利用できます。

[詳細はこちら](#) >

## 数字で見るSales Cloudの効果

**22%** サポートコストの削減

**26%** 顧客維持率の向上

**28%** エージェントの生産性が向上

**31%** 問合せの解決時間を短縮

**35%** 顧客満足度が向上



# Marketing CloudでOne to One のカスタマージャーニーを構築する

 salesforce marketing cloud

Marketing Cloudを導入すれば、企業は顧客とのやり取りから最大限のマーケティング投資対効果を引き出せます。顧客に合わせてプレディクティブにカスタマイズされたクロスチャネルキャンペーンを展開し、メール、モバイル、ソーシャル、Webなどさまざまなチャネルを駆使して、他にはないブランディング活動を展開できます。

[詳細はこちら](#) >

## 数字で見るMarketing Cloudの 効果

**27%** リード数の増加

**28%** キャンペーン活動の展開の増加

**30%** 見込み客の商談化率の上昇

# Community Cloudで顧客、 パートナー、社員のエンゲージ メントを再構築する

**salesforce** community cloud

Community Cloudを活用すれば、AI、ソーシャル、モバイルのパワーを活かして活気あふれるコミュニティを形成できます。コミュニティは、顧客との緊密なエンゲージメントや社員とのコラボレーションに最適です。リセラー、パートナー、代理店との協力関係づくりにも有効です。

[詳細はこちら](#) >

## 数字で見るCommunity Cloudの 効果

**22%** パートナーの貢献意欲の上昇

**24%** 問題解決のスピード向上

**30%** 社員の貢献意欲の上昇

**22%** 顧客満足度が向上



# Salesforce Analytics Cloud: すべてのユーザーのためのアナリティクス

salesforce analytics cloud

WaveプラットフォームによるAnalytics Cloudは、すべてのビジネスユーザーを対象とした初めてのインテリジェントなクラウドアナリティクスソリューションです。あらゆるデバイスでデータの検索、新しい情報の発見、迅速な対応がこれまで以上に簡単に実行できます。

[詳細はこちら](#) >



# Salesforce App Cloudで ビジネスのスピードアップを図る

salesforce | platform

Salesforce App Cloudは、世界トップの企業向けアプリケーションクラウドプラットフォームです。Salesforce App Cloudを使用することで、企業はIT部門を革新の中心とし、インテリジェントなアプリケーションをスピーディに展開することで競争で優位に立つことができます。

[詳細はこちら](#) >

## 数字で見るプラットフォームの効果

**30%** コーディングの生産性

**34%** インテグレーションの短縮

**35%** 設計期間の短縮

**35%** デプロイメントのスピード向上

**27%** ITコストの削減



## 第5章

# セールスフォース・ドットコム の社会貢献

セールスフォース・ドットコムはさまざまな革新的活動を行っています。その1つが1-1-1モデルで、[Salesforce.org](https://www.salesforce.org)を通じ、株式の1%、労働時間の1%、製品の1%を社会貢献に捧げています。社会貢献は、セールスフォース・ドットコムのビジネスモデルの重要な要素です。2000年の開始以来、Salesforce.orgは世界中の非営利団体に1億3,700万ドル以上の助成金を寄付してきました。

すべての従業員が認識しているとおり、Salesforce.orgは単なるCSR(企業の社会的責任)プログラムではなく、セールスフォース・ドットコムにとって日常の一部です。従業員は年に6日を有給ボランティア活動に捧げ、2016年には活動時間の合計は180万時間に達しました。

Salesforce.orgと従業員が世界中で行ってきた社会貢献活動の一部をご紹介します。

- 2010年のハイチ地震を受け、ハイチを拠点とする団体に[Salesforceのライセンスを寄贈](#)
- 移民の子供に[法的支援を無償で提供](#)
- Dreamforce '14で飢餓対策として[300万食を寄付](#)
- 世界中のコミュニティ組織に[技術支援やその他のサービスを無償で提供](#)
- 2015年のネパール地震を受け、[ネパールの地元企業と連携](#)して復興を支援

[Salesforce.orgの詳細と革新的な顧客企業の社会貢献活動の内容はこちらをクリックしてください。](#)



## まとめ

Salesforceを利用している企業は、すでに顧客とのつながりで競争優位に立っています。では、みなさまはどうでしょうか？

Salesforceは、競争がますます激しくなるビジネス環境を大きく変え、ビジネスをさらなる成功に導きます。世界をリードする企業向けクラウドプラットフォーム、Salesforceは、速やかに運用を開始できるうえ、貴社はセールスフォース・ドットCOMの革新に向けた取り組みによって、ビジネスをすばやく拡大できます。Salesforceのすべてを兼ね備えたCRMなら、営業支援、サービス、マーケティング、コミュニティ、アナリティクス、コマース、IoT、カスタムアプリなどで、ビジネス全体の連携が可能になります。時代遅れのシステムにとらわれることなく、自社の可能性を最大限発揮できるように目を向けましょう。Salesforce Advantageをぜひ体験してください。







**THE CUSTOMER SUCCESS PLATFORM**  
SALES SERVICE MARKETING COMMUNITY ANALYTICS APPS