



salesforce

CUSTOMERS

# WINNING WITH WAVE ANALYTICS

Salesforce Wave Analytics 顧客事例

## はじめに

世界はかつてないスピードで刻一刻と変化し続けています。この変化に対応していくには、ビジネスにも相応のスピードが求められます。企業に求められるものが多様化するなか、このスピードにうまく乗り、優位性を保ち続けるにはどうすればよいのでしょうか？

ますます厳しさを増す市場競争を勝ち抜くには、データとアナリティクスを駆使して、インサイトを読み取ることが必要不可欠になるでしょう。データの有効活用なくして、競合他社には真似できないセールスやサービスを提供することはできません。それを実現するには、モバイル環境で活躍するビジネスユーザーのために作られたツールが必要です。

現実に目を向けると、これまで多くの企業が変革を断行するチャンスを逃してきました。社内に蓄積された情報を過去、現在、そして未来を読み取るインサイトに変換し、ビジネスの伸展につながるアクションを起こすこと——これができずに手をこまねいていたのです。しかし、状況は変わりました。Wave Analytics を基盤とする Salesforce Analytics Cloud があれば、あらゆるデバイスから瞬時に必要なデータにアクセスでき、情報をビジネスに有効活用することで顧客との関係を深め、競争力を高めることができるでしょう。

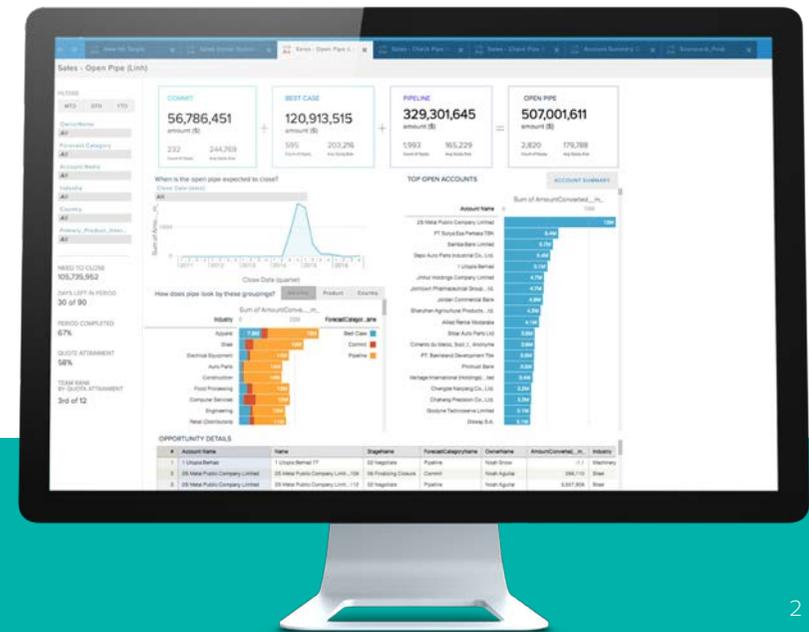
“全世界に存在するデータの 90% は、過去 12 か月以内に生成された。”

Constellation Research

さまざまな業種で、数多くの企業が Wave Analytics を導入し、目覚ましい成果を上げています。こうした革新的な取り組みを進める企業は、業界の枠を超えて増え続けています。

- Wave Analytics App を活用した営業活動とカスタマーサービス - ダッシュボード、ベストプラクティス、KPI があらかじめ組み込まれているので、導入後すぐに運用を開始できます。
- モバイルで Wave Analytics のデータ探索機能を活用 - タブレット、スマートフォン、スマートウォッチなど、あらゆるデバイスに対応。どのようなデータでも探索が可能です。
- Wave Analytics でデータを活かした顧客管理 - オフィスではもちろん、スマートフォンでも、外出先でも、地球の裏側においても、データにもとづいたタスクの割り当てやレコードの更新、ケースのクローズといった操作が可能です。

この eBook では、Wave Analytics を活用してビジネスを変革した Salesforce ユーザーの事例をご紹介します。



A man in a striped shirt is shown from the side, looking at a smartphone. The phone screen displays a data visualization with a bar chart and a circular gauge. The background is a bright, blurred cafe or office environment with yellow chairs and tables. The text 'HOUGHTON MIFFLIN HARCOURT' is overlaid in white on the left side of the image.

# HOUGHTON MIFFLIN HARCOURT

Wave Analytics でパイプラインを可視化し、社内の連携を強化



Houghton Mifflin Harcourt (HMH) 社は 180 年の歴史を持つ出版社で、ラルフ・ワルド・エマーソンの哲学書やピーターソンの図鑑シリーズ、『おさるのジョージ』シリーズなど、あらゆるジャンルの書籍を世に送り出してきました。同社が出版する教科書は、世界 150 か国以上で 5,000 万人を超える生徒たちに使われています。また、北米に住む子供たちの半数は、リーディングの学習に HMH 社の教材を利用しています。

Houghton Mifflin Harcourt (HMH) 社は、現代に求められている教育的ニーズに対応するために教材の刷新を進めてきましたが、変わったのはそれだけではありません。営業やカスタマーサービス、販売にデータ主導型の戦略を取り入れることで、HMH 社自身も変革を遂げていたのです。

同社は 2012 年にそれまで使用していた無数のスプレッドシートと ERP システムを廃止し、Sales Cloud を社内の標準ツールとして導入しました。その後、顧客の全体像を把握するために Service Cloud を導入し、さらに Chatter も取り入れて、全社的なコミュニケーションを促進しました。膨大な顧客情報を収集できるようになった同社ですが、集めた情報を有用なインサイトとして活用するという点では課題が残されていました。そこで同社は Wave Analytics を導入。チャート、ヒートマップ、グラフで情報を視覚化して表現することで、以下のようなデータ活用を実践しています。

- ・ **あらゆる状況の可視化** - ダッシュボードを使って、経営幹部が随時パイプラインについてミーティングを実施。期間、セグメント、対応する営業チームに関して詳細に分析。
- ・ **タイムリーな情報提供** - 営業部門のすべてのユーザーに、スマートフォンやタブレットを通じて日次で更新情報が送られ、成約までの期間が大幅に短縮。
- ・ **社内連携の強化** - Chatter によって経営幹部と中間管理職の間で新たなコラボレーションが実現。営業担当者同士も出先からも常に情報を共有しながら、成約に向けて連携することが可能に。



A woman with brown hair tied back, wearing a grey and black jacket, is smiling while sitting at a desk in a library or office. She is looking at a computer monitor. In the background, there are bookshelves filled with books and other people working at desks.

“Wave Analytics を導入して実際に運用開始するまで、2 か月もかからなかったのには驚きました。これほど早いスタートを切れるとは上司はもちろん、関係者すら予想していませんでした。”

営業、業務、財務担当シニアバイスプレジデント、  
Hazel Hughes 氏

# Verizon Enterprise Solutions



Wave Analytics でインサイトを引き出し、新たな顧客を獲得

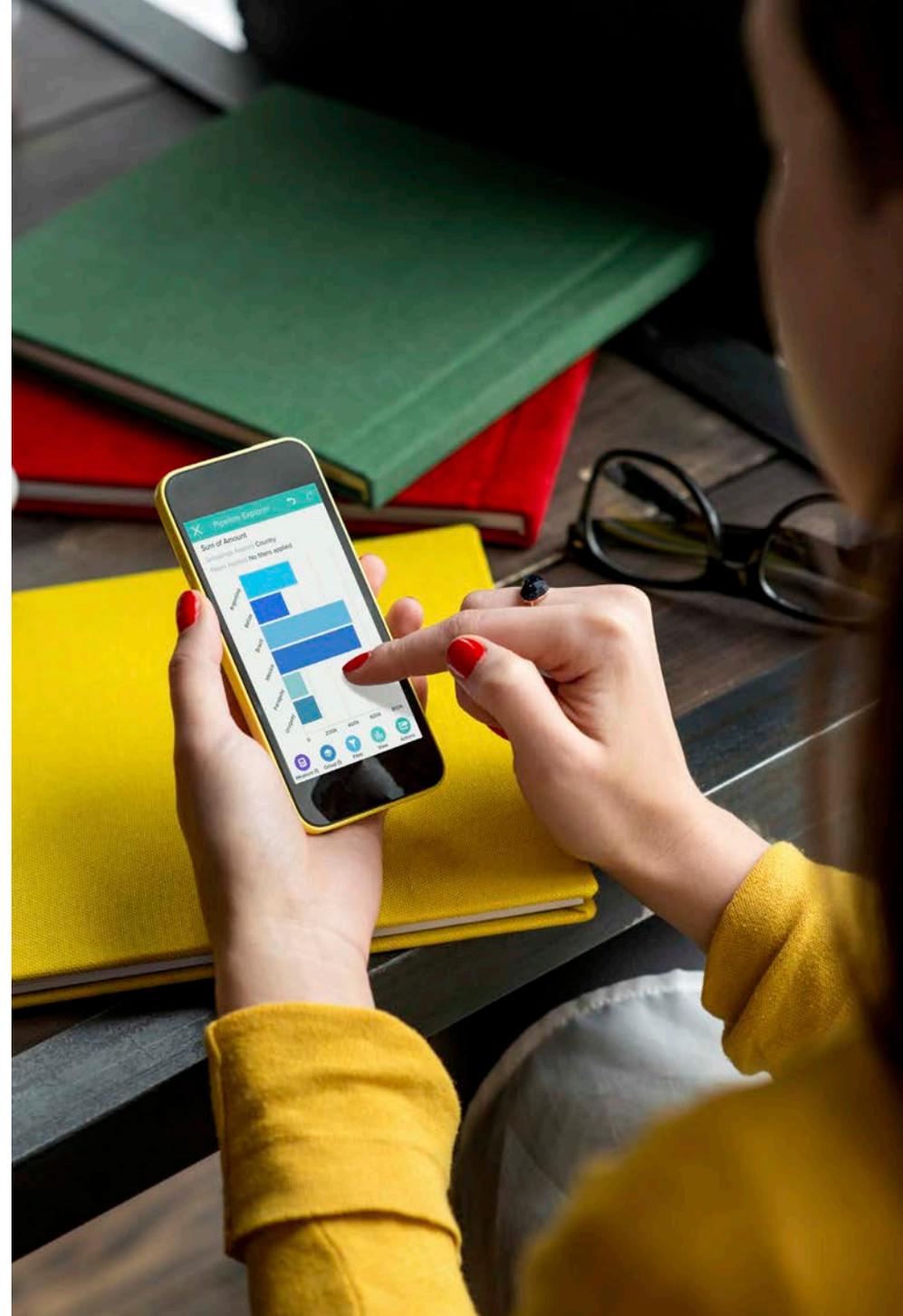


世界最大手の通信事業者 Verizon 社の法人向け部門である Verizon Enterprise Solutions 社は、デジタル化が進むビジネス界で最先端のソリューションを構築して企業をサポートしています。単なるネットワークプロバイダーという存在からネットワークバックボーンへと飛躍を遂げた同社は、あらゆる通信チャンネルでクラウドベースのソリューション、コンテンツ、ネットワーク、セキュリティ、障害復旧、ワイヤレス機能に関する堅牢な製品とサービスを、多彩なラインナップで提供しています。

競争の激しい通信技術分野で常にトップを走り続けるには、状況に応じて営業プロセスを見直し、最適化する必要があります。Verizon Enterprise Solutions 社は、全世界に擁する 5,000 人の営業担当者がさらに活躍できる方法を模索していました。新たなビジネスチャンスを発掘し、新規分野を開拓してパイプラインを増やすほか、社員教育の徹底や商談規模の拡大を実現するには、データに裏打ちされた情報を提示できるだけでなく、営業活動の効率化にも役立つ動作の軽いアプリケーションが不可欠でした。

そこで採用したのが Wave Analytics。同社では将来に向けたビジネス基盤を構築するため、Wave Analytics の各種ツールを活用して、以下のような営業活動を展開しています。

- ・**新たなソリューションの提案** - 営業担当者が目標を共有して連携することで、製品を単体で売り込むのではなく、包括的なソリューションを提案。
- ・**新規顧客の開拓** - 見落とされていたビジネスチャンスを営業担当者が自ら探し出し、新たな顧客を開拓。
- ・**顧客との長期にわたる信頼関係を構築** - 製品の利用状況、満足度、新たな製品提案の可能性について、すべての営業担当者が常に既存顧客の現況を把握。



A man in a dark suit and striped tie is sitting in a yellow chair, talking on a mobile phone. He is looking towards the right. In front of him is a white laptop. In the background, three other people (two women and one man) are standing and talking. The scene is set in a bright, modern office environment with large windows.

“優れた営業部門は顧客満足度の向上を最優先させながらも、あらゆるツールを駆使してビジネスチャンスを掘り起こします。私たちの使命は、最先端に行く革新的なツールを営業部門に提供することです。業務の効率化はもちろん、顧客や市場の現在と将来を読み解くインサイトを提示し、大きな成果を上げられるよう支援するツール、それが Wave Analytics です。”

グローバルセールス担当シニアバイスプレジデント、  
George Fischer 氏

A person wearing a blue and white checkered shirt is holding a white tablet computer. They are standing in a field with a dirt path leading into the distance. The background is a blurred green field.

# Syngenta

営業活動をデジタル化して担当者の生産性を向上させ、  
顧客のニーズをより深く理解



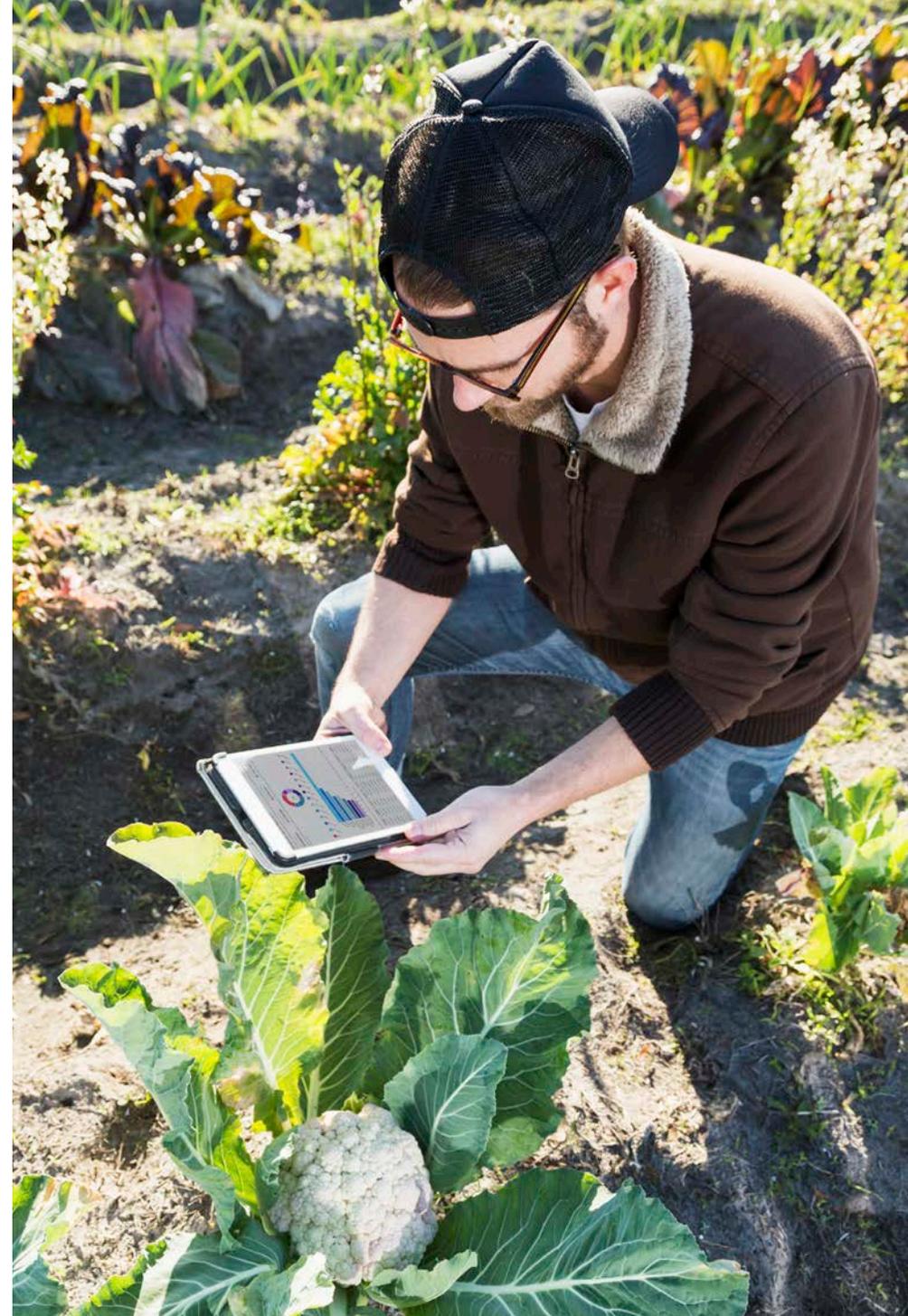
アグリビジネス大手の Syngenta 社では、資源の効率的な活用を通じて農業の発展と食の安全性向上に取り組んでいます。農業の開発と製造、種苗の生産、品種開発、種子処理など、農業のあらゆる分野において独自技術を持つ同社は、パートナーや生産者に総合的なソリューションと多岐にわたるイノベーションを提供し、農業の未来に貢献しています。

事業拡大を見据える Syngenta 社が、営業活動の生産性向上に取り組むうえで最優先課題とするのは、パートナーと顧客が置かれている状況を明確に把握することです。それにはまず顧客が抱えているニーズ、自社製品の情報、天候や気象に関するデータ、農作物の遺伝的特徴など、膨大な情報を頭に入れなければなりません。しかしながら、こうした情報を分析し、そこから生まれたアイデアを具体的なアクションに移すには時間がかかります。このプロセスを短縮し効率化できれば、顧客との対話にもっと時間を費やせるはずです。

営業部門の生産性向上に直結する施策として、情報分析の自動化に着目した同社は、第一弾としてセールスフォース・ドットコムの子会社が開発した Digital Sales Aid を導入しました。それまで紙のパンフレットで提供していた製品情報をデジタル化したことで、営業担当者はモバイルデバイス 1 つあれば、訪問先で必要な情報をすべて、即座に提示できるようになりました。さらに Sales Cloud と Service Cloud の導入により、販売代理店や顧客のニーズの予測も可能になりました。

2015 年には、北米を拠点とする Salesforce ユーザー向けに Wave Analytics を導入し、アナリティクスと BI のメインツールとして活用した結果、以下の効果が見られました。

- ・ **モバイル化で業務を効率化** - Wave Analytics によってスプレッドシートやレポートが不要になり、あらゆるモバイルデバイスで必要な時にすぐにインサイトを得ることが可能に。
- ・ **データにもとづいた顧客対応** - オフィスでの準備や事務作業に費やす時間が減り、営業活動および顧客との関係強化に役立つ情報の活用が可能に。
- ・ **複数のデータソースをシームレスに統合** - Wave Analytics で、複数のデータセットを Salesforce のフレームワークで視覚的に表示。

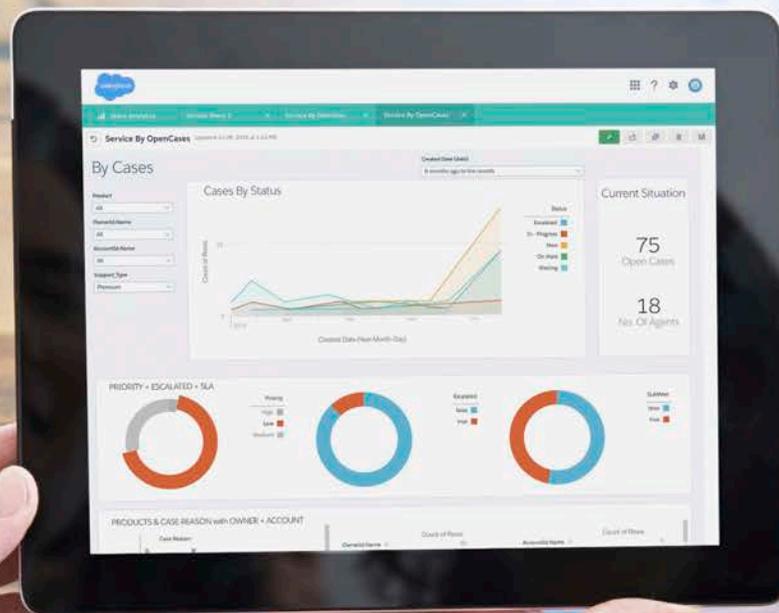




“営業活動の生産性を高めるには、農場やトラックの中、オフィスなど、どこにいてもすぐに必要な情報を引き出して、状況に即したインサイトと有用なデータを顧客に提示できなければなりません。Salesforceがあれば、それができるのです。”

Syngenta Business Services (SBS) 事業北米統括責任者、  
Warren Boerger 氏

# Project 8



Wave Analytics で、80 億人に膨れ上がる世界の人口問題の対策に必要なデータを提供

## PROJECT 8

「Project 8」とは、人口増加に伴う食料不足やエネルギー不足問題の調査や対策に携わる人々が、対応策に必要な情報を共有し、活用するために開設されたオンラインコミュニティであり、プロジェクトの名称です。このプロジェクトは民間の調査会社 The Conference Board 社および Nielsen 社が後援する非営利のシンクタンク The Demand Institute と、国際連合の活動支援を目的に創設された国連財団が共同で運営しています。Project 8 のプラットフォームは Salesforce で構築されており、Salesforce のパートナー企業として豊富な実績を誇る Accenture 社がシステム構築を担当しています。

国際連合は、2024 年には地球上の人口が 80 億人に達すると予測しています。人口の増加とともに、人間が生きていくうえで欠かせない食料や水、エネルギーへの需要も急激に跳ね上がります。しかし、こうした需要の増加に関して、統一した見解は未だ確立されていません。各所で意見が分かれ、必要なデータにもアクセスしにくいのが現状です。

Project 8 は、人口や人間の基本的ニーズに関わる膨大かつ多様なデータを集約し、民間企業や公共機関の調査担当者や活動家が活用しやすい形で提供することを目的として発足しました。人口増加に伴い、どれほどの食料や資源が必要になるのかをできるだけ正確に把握できれば、それらを満たすための戦略も次々と生まれてくるはずです。2014 年初頭、Project 8 の創設チームは Salesforce と組んで Wave Analytics を採用し、共同でこの活動に取り組みました。

2015 年には、クラウドに精通し非営利団体のサポート経験も豊富な Accenture 社の支援により、Wave Analytics と Salesforce Chatter を活用した、データコミュニティプラットフォームが構築されました。この取り組みが軌道に乗れば、世界中の食料安全保障や農業政策の専門家が、画期的なデジタル環境を活用して、全世界の食料や農業事情を把握できる重要なデータをすばやく検索し、さまざまな角度から分析して議論できるようになります。Wave Analytics がサポートする Project 8 の機能を紹介します。

- ・幅広くデータを共有 - 統計ソフトウェアの使用経験がなくてもデータを活用できるうえ、これまでは PDF のグラフや統計用のファイルでしか公開されていなかったデータにもアクセスが可能。
- ・かつてないレベルの拡張性を実現 - クラウドを活用して、業界や分野をまたいだグローバルプロジェクトで必要とされる、膨大な量の多様なデータを管理、提供。
- ・人口問題に関わるあらゆる団体に、その場でインサイトを提供 - オフィスではもちろん、スマートフォンでも外出先でも地球の裏側にいても、重要なデータにアクセスすることが可能。



A woman with her hair in braids, wearing an orange cloth draped over her shoulders, is kneeling in a lush green vegetable field. She is holding a bunch of leafy greens in her hands. A young child is strapped to her back, wearing a red headscarf. The field is filled with rows of young lettuce plants. The background is a dense wall of green foliage, including what appears to be a cassava plant.

“データを一元化すれば、研究者はより精度の高い需要予測を立てられるようになり、研究から得られたインサイトを広く普及させることができるようになります。将来的に80億を超えるとされる人口問題に対し、世界がひとつになって向き合い、対応策を打ち出すサポートをしたいと考えています。”

Nielsen 社、The Demand Institute および Project 8  
担当エグゼクティブディレクター、Nic Covey 氏

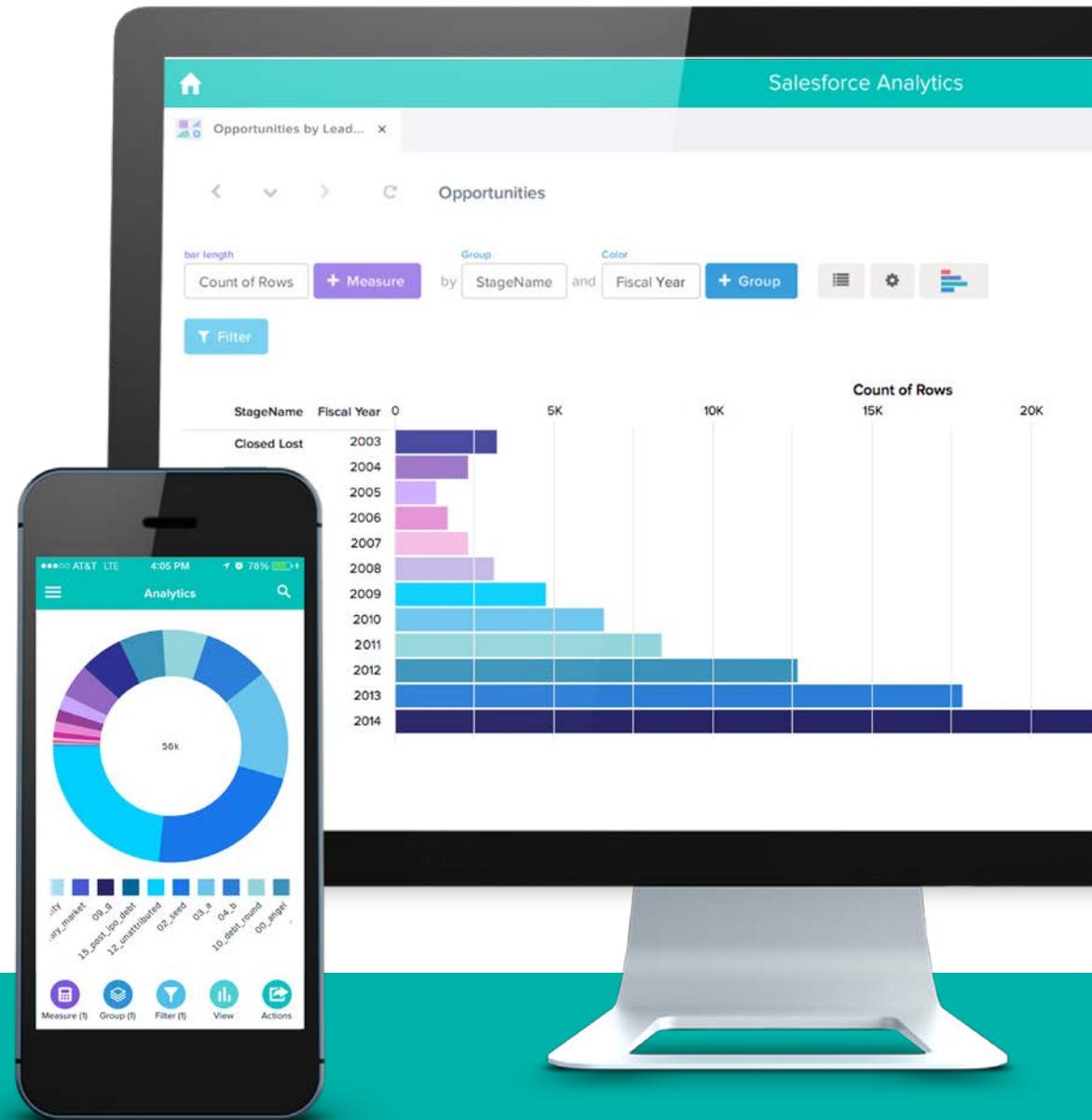
## おわりに

Salesforce Analytics Cloud は、現代のビジネスユーザーのために開発されたまったく新しいアナリティクスツール。従来の BI ツールにはないスピード、機能、そしてアクセスのしやすさを実現しました。Wave Analytics を基盤とする Analytics Cloud があれば、あらゆる情報から有用なインサイトを導き出し、これまで以上に顧客を深く知ることができるでしょう。業種を問わず、多くの企業が Wave Analytics を活用して、次々と成果を上げています。

Wave Analytics の詳細については、以下の Web ページをご覧ください。

<http://www.salesforce.com/jp/analytics-cloud/overview/>

#winwithwave





THE CUSTOMER SUCCESS PLATFORM