

Salesforceだからできる、金融業界への3つのご提案

“顧客ニーズ”を“確実なサービス”へと変える

金融機関向けソリューション

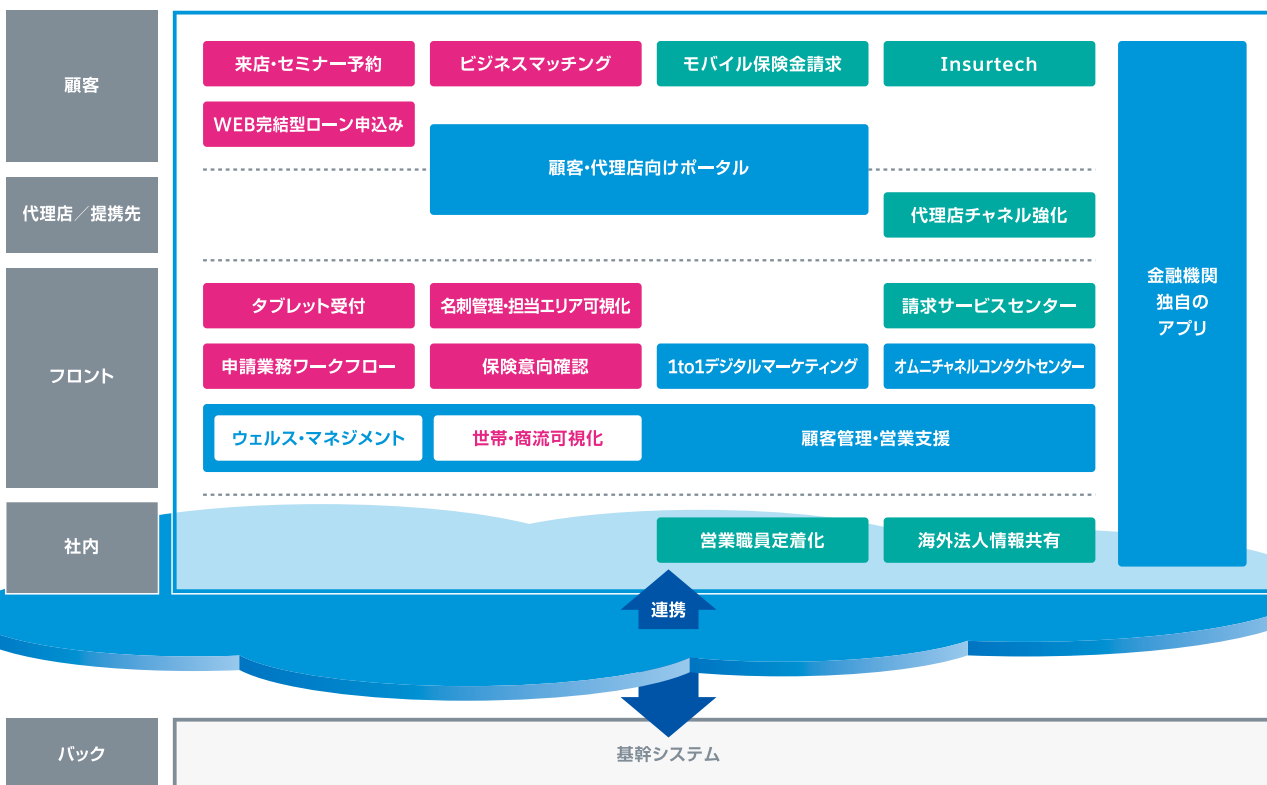
— その先の、カスタマージャーニーへ —

Salesforceは多くの金融機関に導入実績があります。顧客接点の変革をはじめ、さまざまな領域で活用されています。なぜこれほど多くの実績があるのでしょうか。それは、金融業界を取り巻く競争が激化し、顧客ニーズが多様化する中、企業はより一層素早い変化が求められており、こうした企業側の課題やニーズにSalesforceのソリューションが最適だからです。

Salesforceのサービスには、柔軟性、拡張性、スピード、安心のセキュリティなどさまざまな特長があります。本冊子では、こうした金融ソリューションの特長について、導入実績をもとにご紹介しています。Salesforceが金融業界のビジネスをどのように変革するのか。御社のビジネスを加速させるヒントにお役立てください。

金融機関向けソリューション 1つの基盤上で様々なアプリケーションを利用できます。

■ 銀行ソリューション ■ 保険ソリューション ■ 共通ソリューション



多様化した顧客ニーズに即応する

保険向けソリューション

— 独自商品・サービスの展開もスムーズに —

適切なフォローで営業職員の定着化を図る

営業活動、業績、スキルや人事など営業職員に関わるあらゆる情報を一元管理し、職員の活躍のための適切なフォローを実現。これによりスキルの底上げと定着化を実現します。



最適な顧客接点を生み出すデジタルマーケティング

満期の契約者へのメール送付、未開封時にはSMSや電話による連絡。さらにイベント時におけるLINEやFacebookへのメッセージ。顧客ごとのカスタマージャーニーに沿って、最適な顧客接点を自動的に選定し、強化します。



迅速なポータル構築により代理店チャンネルを強化

代理店チャンネルの拡大に合わせてスピーディに情報共有ポータルを構築し、代理店と一体となったビジネスを推進できます。保険共同ゲートウェイとの連携や、保険業法に対応した顧客の意向記録も行えます。



「保険金請求」もモバイル上で完結

FAQ検索により、まずは顧客自身による不明点の自己解決が可能となります。複雑な内容もモバイルでのチャットやTV電話で問い合わせを実現。必要な手続きから進捗の確認までをモバイル上で完結させることで、顧客満足度の向上を促進します。



あらゆるチャネルに対応する「請求サービスセンター」

オペレーターは営業担当者や事務側と顧客情報を共有しながら、あらゆるチャネルからの問い合わせに対応することで、NPS（ネットプロモータースコア）を向上。事故連絡から損害調査の手配、作業報告もシームレスに完結します。



“Insurtech”で新たなビジネスを創出

ウェアラブル端末を活用した顧客サービスの提供や、自動車の走行データに基づく新商品の開発を実現。さらにはAI（人工知能）を組み合わせたサービス創出も可能にします。



海外法人とのシームレスな情報共有

海外法人や現地駐在社員とのファイル共有や、グローバルな業績状況を集約したダッシュボードの共有を速やかに実現できます。

独自業務アプリのスピーディな構築

画面やワークフローを簡単にマウス操作で組み立てることが可能です。「引受事務」や「資格申込」、さらには「大規模災害対応」など、ニーズに即したさまざまなアプリをスピーディに構築できます。

顧客の要望にリアルタイムで応える

銀行向けソリューション

— 最善のサービスをいつでも、どこからでも —

セキュアなWEB完結型ローン申込みフローの実現

WEBからのローン申込み受付、専用ポータルによる顧客との審査情報共有、審査ワークフローの一体化を実現します。社内外のユーザーが利用できるため、顧客や提携先、保証会社間のセキュアな連携が可能です。



WEBベースでの「来店・セミナー予約」

WEBから各店舗の予約状況やセミナーの空き状況が確認できるので、顧客はいつでもどこからでも来店の予約ができます。見込み客の獲得やアップセル／クロスセルの機会醸成にもつながります。



リアルタイムなビジネスマッチング

WEB上でニーズ／提供商材、マッチング商談の集約・共有を実現し、いつでもリアルタイムにマッチングを実施。行員の業務効率化だけでなく、顧客のビジネスチャンス創出や販路拡大、融資増額が期待できます。



「タブレット受付」でスムーズな接客を実現

「来店受付」や「預り票業務」などをタブレット化することで、スムーズな接客が行えます。電子化によりプロセスの可視化、記載漏れ防止による事務効率化が期待できます。



ミスを軽減させる事務支援ワークフロー

各種申請業務や伝票の電子化をスピーディに実現。承認、回覧といった進捗を一覧できるだけでなく、期日のアラート通知により処理漏れを無くし、事務のペーパーレス化を実現します。



名刺管理・担当エリア可視化で営業力を強化

Salesforce内に登録されている顧客情報やスキャンした名刺情報を地図上にマッピングし、各支店のターゲット顧客を可視化。訪問計画や担当割、営業戦略立案に活かすことが可能です。



顧客の関連性を把握できる「世帯・商流の可視化」

世帯(家系図)やビジネスの商流を一目で把握。顧客の関連性をつかみ、拡販余地を効果的に探ります。

改正保険業法にも迅速に対応できる「保険意向確認」

初回の意向内容と、最終的な意向や提案した商品等を記録。改正保険業法に対応した業務の迅速な立ち上げが可能です。

顧客ロイヤリティを向上させる

保険・銀行共通ソリューション

— 最適なアプローチを最適なタイミングで実現 —



あらゆるデバイスで利用可能な 「顧客管理・営業支援(CRM)」

個人顧客・法人顧客・代理店との接点を一元化。顧客情報を中心に、活動/日報、案件進捗、世帯、契約といったあらゆる情報にPCやモバイルからアクセスし、営業活動に役立てることができ、コールセンターや事務部門でも利用可能なため、全社一丸となった顧客対応を実現します。



顧客接点を進化させる 「オムニチャネルコンタクトセンター」

電話のみならず、メール、WEB、チャットなど、さまざまなチャネルに対応したコンタクトセンターへの進化を実現。CRMシステムと一体化しているため、対面・非対面チャネルの情報を統合し、顧客にどこから問い合わせいただいても、過去の履歴を参照しながらの最適な対応が可能になります。



社内システムとも連携する 顧客・代理店向けポータル

WEBサイトからの資料請求や各種申込みフォームの開設、顧客向けのマイページや提携先・代理店との情報連携用ポータルサイトを構築します。さらに、社内ワークフローの設定や社内システムとの連携により事務効率化を図り、利用者のニーズに迅速に応えます。



最適な1to1デジタル マーケティングの実現

新規見込み客の獲得や休眠顧客の掘り起こし、また優良顧客に継続利用してもらうには顧客の嗜好やイベントにあわせ、顧客が望む形での継続的なコミュニケーションが重要です。カスタマージャーニーを設計し、メールやWEB、モバイルなどさまざまなチャネルを組み合わせた対面・非対面融合のアプローチを実現します。

顧客との絆を深めるウェルス・マネジメント

富裕層顧客のプロファイルは、個人目標、世帯全体のニーズおよびライフイベントを軸に作り上げます。今後多くの資産が相続などにより次世代へと引き継がれていく中で、顧客とリアルタイムでつながり、深い関係を育成しながら業務生産性も高めます。より高いレベルへとビジネスを成長させるための強力なツールです。



salesforce financial services cloud

AppExchangeの活用で業務のニーズに迅速に応える

勤怠管理、経費精算、名刺管理、地図連携、帳票など、業務に必要なさまざまなアプリケーションを販売するWEBサイト。Salesforceにインストールするだけで、すぐにアプリケーションをご利用いただけます。



salesforce appexchange

Salesforce について

Salesforce は1999年米国カリフォルニア州に設立、以来クラウドベースでカスタマーサクセスプラットフォームおよび世界シェアトップのCRM(顧客関係管理)を提供し、行政や企業が、住民、顧客と新しい形でつながることを常に支援しています。現在では営業支援-SFA、顧客サービス、マーケティング、コミュニティ、分析、プラットフォーム、IoTやAI等の様々なサービスを展開、先進的なテクノロジーで多様化する住民や顧客との接点を強化し、行政や企業の業務変革を実現します。

株式会社セールスフォース・ドットコム ☎ 0120-733-257

www.salesforce.com/jp | info@jp.salesforce.com | @SalesforceJapan | /SalesforceJapan | JPsfdc

Salesforce は salesforce.com, inc. の米国およびその他の国での登録商標です。またその他サービス名も salesforce.com, inc. の商標または登録商標です。その他各種製品名は、各社の製品名称、商標または登録商標です。 © Copyright 2016 salesforce.com, inc.