

お客様の Salesforce 活用を NTT データがサポート Salesforce を活用した カスタマーサクセスを SI カとサポートサービスで実現

Salesforce をより理解した IT Director や CSM が 導入初期から 運用定着までをサポート

★Salesforce をよく理解した IT Director や CSM が「コンサル」、「デリバリ」、「運用定着」の各フェーズでお客様の Salesforce 活用をサポート

- IT Director は、戦略とプロセスとの橋渡し役として、主に「コンサル」から参画し、現場をケアしながら戦略に沿ったシステム構想を具体化していきます。
- CSM (Customer Success Manager) は、「デリバリ」と「運用定着」を中心に、活用現場に訪問しつつ、操作説明からダッシュボード検討まで、技術の活用・定着化を支援していきます。

Salesforce を活用したカスタマーサクセスを SI 力とプロフェッショナルサポートサービス で実現

Salesforceは世界トップシェアを誇るCRMソリューションです。統合顧客DBを核としたサービスを通じて、顧客を中心とした営業活動やサービス提供を実現しています。その利用領域は、CRMをはじめ、カスタマーサービス、ポータル、マーケティング、IoTへと進化しています。2年連続でSalesforceパートナーアワードを受賞しているNTTデータは、さまざまな案件の実績から得た経験値を通じて、コンサル・システム構築・アプリケーション保守・運用定着から、お客さまのカスタマーサクセスの実現まで、Salesforceの活用をサポートしています。

SoE の全領域をカバーしている Salesforce

テクノロジーの進化より、企業やビジネス、社会や人々の生活に変革が求められています。例えば、デジタル化により顧客とのタッチポイントが多様化されたことで膨大な顧客情報を管理し活用するCRMの重要性が増し、多くの企業がソリューション・サービスを活用して、顧客と高い付加価値性のある関係を築いていくカスタマーエンゲージメントの実現をめざしています。

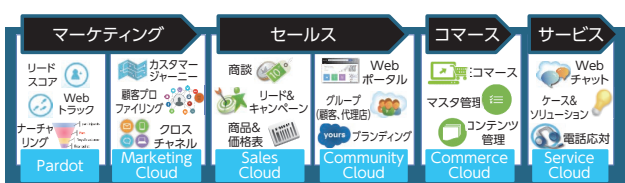


図1 Salesforceソリューション

セールスフォース・ドットコムが提供しているSalesforceは、世界トップシェアを誇るCRMソリューションです。顧客管理、デジタルマーケティング、営業支援など、企業と顧客をつないでいくSoE (System of Engagement) の全領域をカバーするソリューション・サービスを提供しています。

【Salesforce の主なソリューション・サービス】

- ・営業支援：Sales Cloud
- ・カスタマーサービス：Service Cloud
- ・コミュニティ：Community Cloud
- ・デジタルマーケティング：Marketing Cloud
- ・Eコマース：Commerce Cloud

お客さまのSalesforce活用を NTTデータがサポート

Salesforceは、ベストプラクティスが集約されたSaaSであり、カスタマイズ開発コストの削減と開発期間の短縮を実現することができます。また、1ライセンスからの契約(1年単位)が可能なので、トライアルで価値を確認したうえで本格展開(スモールスタート)をはじめられます。

しかし、どんなに優れたソリューション・サービスでも、システムを導入するだけでは、期待した成果や新たな価値は得られません。Salesforceにおいては、導入後の顧客接点改革時に、「ユーザの利用定着」や「導入効果の実感」といったカベにぶつかることが多々あります(図2参照)。このようなカベを回避できるよう、NTTデータでは、さまざまな業界・業種に対して提供してきたコンサルやシステム構築、BPO (Business Process Outsourcing) サービスなどの実績から得た経験値を活用した、Salesforce活用のサポートサービスを提供して

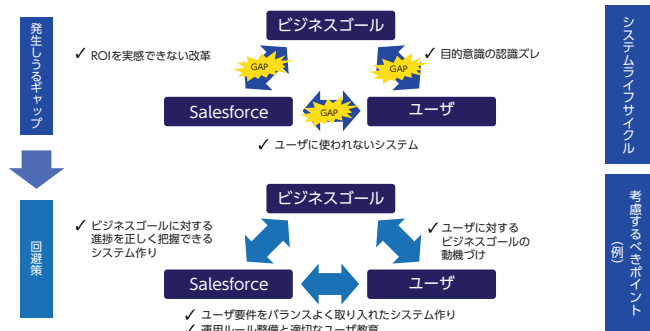


図2 顧客接点改革時に考慮すべきポイント

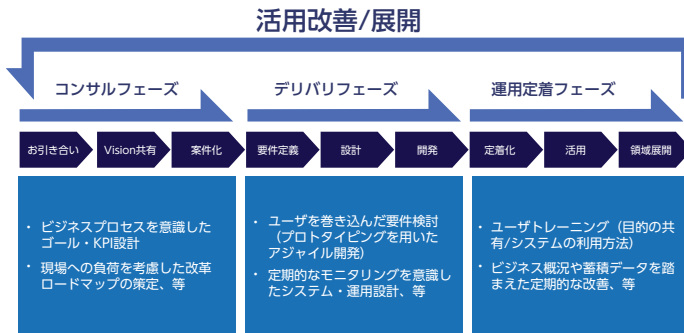


図3 Salesforce 活用でのフェーズごとの考慮すべきポイント

います。

NTT データが提供する Salesforce プロフェッショナルサポートサービスでは、「活用サポート」、「システム運用サポート」、「アプリケーション保守サポート」など、お客さまの利用状況に合わせた Salesforce の導入効果の可視化や ROI 最大化のためのサービスラインナップを揃えています。例えば、顧客接点改革では、改革を推進する場合は、「ビジネスゴール」、「システムツール (Salesforce)」、「ユーザ」の3つの要素を考慮することが重要になります。これらを一体として捉え、バランスをとりながら推進することがポイントになります (図2 参照)。

さらに、要素間のギャップによって生まれる課題などは、システム運用開始後に浮き彫りになります。発生した課題に対してリカバリーすることは可能ですが、導入段階で「ビジネスゴール」、「システムツール (Salesforce)」、「ユーザ」の3つの要素を考慮できていれば、工数を最小化でき、なおかつ早期に導入効果をあげることができます。NTT データは Salesforce 導入時のプロセスの中で、これらの3つの要素を考慮しながらプロジェクトを推進していきます。

Salesforce をよく理解した IT Director や CSM が導入初期から運用定着までをサポート

図3は、Salesforce 活用でのフェーズごとの考慮すべきポイントです。NTT データでは、Salesforce をよく理解した IT Director や CSM (Customer Success Manager) が、「コンサル」、「デリバリ」、「運用定着」

の各フェーズで、お客さまの Salesforce 活用をサポートしていきます。IT Director は、戦略とプロセスとの橋渡し役として、主に「コンサル」から参画し、現場をケアしながら戦略に沿ったシステム構想を具体化していきます。CSM は、「デリバリ」と「運用定着」を中心に、活用現場に訪問しつつ、操作説明からダッシュボード検討まで、技術の活用・定着化を支援していきます。

大手機械製造業 A 社は、顧客中心のビジネスへの転換を実現するための施策として、Salesforce を導入しました。ワンプラットフォーム上で、営業支援、フィールドサービス、マーケティングなどの顧客データを一元的に扱うことで、これまで互いに疎であった各部門間の連携を実現しました。本件では、CSM が Salesforce 導入プロジェクトの初期から参画し、現場のユーザへの意義や目的の浸透を図りました。

NTT データは、お客さまの Salesforce 活用をサポートするプロフェッショナルサポートサービスを通じて、一貫性のある顧客対応によるカスタマーエンゲージメントを実現します。



NTT データ
 ビジネスソリューション事業本部
 デジタルビジネス
 ソリューション事業部
 営業統括部 営業担当
 部長 朝岡 慎治

お問い合わせ先 株式会社 NTT データ ビジネスソリューション事業本部 デジタルビジネスソリューション事業部
 TEL : 050-5546-2386 E-mail : salesforcecrm@kits.nttdata.co.jp