

9/17(金) Salesforce共催 日立ITユーザ会DX 세미나『ニューノーマル時代に活かす顧客起点のデジタル化』

この度はご多忙の中、本セミナーにご参加いただき誠に有難うございました。

また、事前アンケートや当日のチャットにてご質問をいただきましたこと、改めて御礼申し上げます。

時間の都合上、当日のパネルディスカッションでは取り上げきれなかったご質問もございましたので、改めて頂戴したご質問につきまして Salesforce社及び弊社回答を以下に纏めさせていただきます。本内容が僅かなりとも、皆さまのお役に立ちましたら幸いです。

No	ご質問	Salesforce社回答	日立回答
事前アンケートでのご質問			
1	DXに関するソリューションやサービスはセールスフォール関連だけでも多数存在し、全てを把握しきれない。 導入当初はパートナーさんの支援で導入することになるが、運用定着後は自社である程度改善対応ができるように、社内にノウハウを蓄積していきたい。 セールスフォース様や日立製作所様でノウハウ蓄積の支援を行うようなことまでされていれば、紹介いただきたい。	カスタマーサクセスチームが創業間もない頃からあり、エキスパートコーチングやTrailblazerコミュニティ、PartnerCommunityを大事にしており、そこで研鑽を積んでいただくことができます。 世の中の変化を捉えて企業が収益を上げていくために、アジャイルでニーズに合わせていくことが必要と考えますが、例えばウォーターフォールからアジャイルへ進めるためにどう体制を組んでいけば良いか。また、定着化観点では、システム的に変えるだけではなく、業務に変更が発生するところまで、定着化支援の形でご支援いたします。 尚、課題を解決するためのシステムではなく、なりたい姿にしていことが重要であり、Fit to standardを目指すべきと考えます。	特に改革のステップ、成功した事例、失敗した事例、Salesforceの活用に精通したIT人財、現場の人財などの人とアイデア、ノウハウを一箇所に集めて、見える化しておくことをお勧めします。 弊社ではSalesforceを活用し、グループ・グローバルでノウハウを蓄積・共有するSMiLE CommunityというグローバルITプラットフォームを使用しております。こちらは、個別にご説明することも可能です。
2	D Xを推進する為に I T企業が重要なことは当然ですが、ユーザ企業もさらに多くの I T人材を持ち育てるべきではないでしょうか。 ユーザ企業の経営トップから「D X」やれと言われ、何をどうしたら良いのかを悩んでおられる情報ご担当者様が多いことに驚きます。	プロジェクトがうまくいくためにはお客様自身にSalesforceを学んでいただき、ベンダーに丸投げでなく、ありたい姿を描いていくことが肝要と考えます。Salesforceはコーディングやテクノロジーバックグラウンドがないといけないものではありません。ビジネス構造がどうなっているかわかればすぐにキャッチアップいただけます。 我々はビジネスは社会を変えるためのプラットフォームと考えています。アメリカではエコシステムが広がっており、Salesforceを使って働く人が増えています。例えば退役軍人が身に付けられるということもあります。DX人材はもっと幅広くできるはずです。	出来れば社内でIT人財を育成していくことは重要ですが、デジタル技術を活用して、今の業務のやり方、プロセスを整流化していく上では、実際に活用するユーザ部門(営業、保守、メンテナンスなど)の方々の中でITにも理解を示す人財を育成すべきと思います。
3	定期的にバージョンアップをしているが、すでに作成済のS F D C構築サイトに影響が出る。影響が出ないような対策はあるのか。	リリース前に検証期間があるので、検証の工程を一回踏むことは大事だと思います。ただ、根本的にはカスタマイズしすぎると影響範囲が出てきてしまうため、Fit to standardで極力標準で導入していただくことが大原則だと思います。	ユーザとしてはSalesforceの製品、サービスをそのまま活用することを目標に、カスタマイズをなるべく抑えることが近道だと思います。
4	DX成功のカギはなんなのか。 DX＝デジタルありきでは上手くいかないと感じている。	カルチャーを理解し、カルチャーチェンジ、仕事の文化を変えていくことが重要と思います。 また、楽しむことも重要です。ユーザやプロジェクト従事者の方々に、小さな成功を積み上げていくこと、またそれを褒める文化をぜひ実現していただけると良いプロジェクトができると思います。	業務部門とIT部門が同じチームでデジタル技術を活用した業務プロセスを改革することをDXであると、みんなで共有することだと思います。
チャットでのご質問			
5	slackの買収によるSalesforceとの相乗効果、また、Salesforce既存ユーザへのメリットを教えてください。	Slackを通じてSalesforce Customer 360の世界観をより強固なものにします。 SlackはSalesforceを初めとするシステム側の通知やワークフローなどのイベントと、人やチームでのコミュニケーションをつなぐエンゲージメントレイヤーとして、業務の中心に据えることでより効果的にビジネスに集中することができます。Slackと繋がれば、各種アプリを開かずとも情報をキャッチできます。 既存ユーザーはSlackがフロントになることによりSlack上からSalesforceのコンポーネントにアクセスできます。	
6	Salesforceの定着に向けて、ユーザが工夫すべきことがあれば教えてほしいです。	できるだけカスタマイズせずに、Fit to standardで極力標準で導入していただきたいです。	社内のユーザに対する継続的な啓蒙、教育(トレーニング)だと思います。幹部に対しては活用するのが当たり前の時代、固定電話ではなく、携帯電話ですと必ず使ってもらうことも大切だと思います。
7	弊社ではCRMの導入を検討しています。恐れ入りますが、他製品と比べて、Salesforceの強みや特徴をご教示いただけますでしょうか。	・世界No.1のCRMとして長くデフォルトスタンダードであること ・年3回のバージョンアップで機能追加されて進化していくこと ・AppExchangeをはじめとするエコシステムが存在すること 上記の3点を挙げさせていただきます。	Salesforceはこの分野ではgoogleレベルになっていますので、今後会社の組織、業務など時代に応じて変化していく上で、また一からやり直すということは無いと想定しています。
8	導入前と比較し、ライセンス料以上の業務改善が実感できておりますでしょうか。又、実感できている場合具体例をお教えください。	多くのお客様で効果を実感いただいております。詳細は以下リンクをご確認ください。 salesforce.com/jp/customer-success-stories/#!page=1	1ライセンス当たりの単価と効果を個別に比較するのではなく組織全体での刈り取り効果を考えれば大きな効果が得られると考えます。 現場の身近な例では、週報、月報、連絡事項などの会議開催、部門全体の業績会議資料、幹部報告資料の一からの作成などにかかる人件費、また現状何らかのITシステムを使用されているのであれば、ライセンス費用以上の会社全体への波及効果は大きいと思います。
9	国内の活用活性化の取り組みをグローバルにも展開されているとのことでしたが具体的にはどういった取り組みがありますか。詳細をお伺いしたいです。		ユーザへのアンケートを実施し、その結果に基づいた共通施策を検討、ワーキング会議などで展開していくような活動をスタートしました。 具体的には、社内の部門やグループ会社が集まり共通のテーマについてディカッションするワーキンググループ、また特定のテーマについて学ぶワークショップなど、個々に悩んでいるテーマをもとに意見交換をするようにしてます。
10	弊社では部署によってSalesforceの活用に差があります。エンドユーザーに有効活用させるコツはありますか？	・簡単な項目の記入でハードルを下げる ・信賞必罰を設定する ・有効活用されている部署の取り組みを全社に案内する といったことが考えられます。	Salesforceをうまく活用している例を社内でどんどんアピールしたり、従来の業務のやり方がこんなに変わったということなど、現場の変化を見える化することも一つのアイデアだと思います。 また、ベストプラクティス事例をトップダウンで共有し、事務局が粘り強くエンドユーザに働きかける必要があると思います。
11	Salesforceの導入にあたり、Salesforceさんと日立さんでどういった支援をしてくれますか？	ライセンスの提供はさることながら、各種コンサルティングサービスで導入前の上流工程をご支援させていただいたり、テクニカルなアドバイスもさせていただきます。 (お客様ヒアリングのうえで価格や内容をご相談させていただきます)	製作所をはじめ、日立Grでは様々な業種業態でSalesforceを活用しており、約50社3万ユーザーが日々利用しております。ユーザとして活用する中で得た知見を活かしてお客様向けのビジネスを展開しております。 Salesforceの導入、構築はもちろん、有効活用や定着に向けたノウハウもご提供いたします。
12	Salesforce社のメンバーは導入前の段階で、実際に利用する顧客と比べて、導入後のイメージが明確に描けているものなのでしょうか？	コンディションによりけりですが、お客様のROIを意識しながら提案を実施しております。	新規にSalesforceを導入するならば、業務がどのように変わるのか？実際の画面など導入後のイメージがしっかりと理解出来るようSalesforce社なり、我々日立側にはまずはデモンストレーションを求めることをお勧めします。