

富士通のSalesforceによる顧客接点改革

Salesforceで実現する Customer 360



企業の顧客接点DXを阻む5つのサイロ

顧客／業務プロセス／部門／パートナー／ITにおいて、サイロ化（連携がとれていない状態）が発生していることが、企業の構造改革を阻む大きな要因となっています。

パートナーのサイロ

多数のパートナーが存在、窓口も点在しており、戦略から実装までのアウトプットが繋がらない

部門間のサイロ

部門ごとに設定された予算やKPIにより部門間で協調する文化が生まれにくい

ITのサイロ

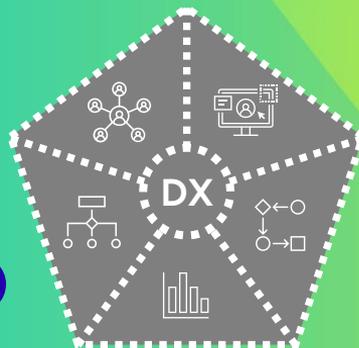
部門ごとに設定された予算やKPIにより部門間で協調する文化が生まれにくい

顧客理解のサイロ

顧客データが部署単位で集積されており、データ起点の顧客理解ができない

業務プロセスのサイロ

生産性を重視した分業制のため部分最適に様々な施策/仕組みが進んでいる



Customer360にて顧客接点DXを実現

顧客を中心に各部門が連携することで、サイロ化から脱却し
ライフサイクル活動全体を最適化します



Salesforceで実現するCustomer360全体像

Salesforceは一連の顧客接点における業務を一元管理し、顧客接点改革を実現します。

顧客体験

商品認知

商品検討

申込・契約

サービス利用

問い合わせ

契約継続

効率的アプローチ

情報一元化

手続き迅速化

売上向上支援

迅速な対応

分析・予測インサイト



デジタルチャネル



Marketing Cloud

- 確度の高い顧客へ効率的アプローチ
- プロモーション促進
- 1to1カスタマージャーニー



営業・企画、業務部門



Sales Cloud

- 顧客情報の360°ビュー
- ご提案の迅速化
- 手続きの迅速化



Webポータル



Experience Cloud

- お客様マイページ
- セルフサポート
- セルフポータル



コンタクトセンター・現場出向



Service Cloud Field Service

- 情報一元化による迅速な回答
- 一貫性のあるお客様対応
- クロスセル / アップセル



マネジメント層



Tableau

- 離反防止策
- お客様の声分析
- 営業活動分析



Einstein Platform



顧客接点情報

サイト閲覧

電話履歴

広告閲覧

メール履歴

顧客基本情報・対応履歴

法人情報

先方担当者

申込情報

利用実績

問合せ情報

お客様情報(個人)

キャンペーン情報

案件情報

期日情報

活動履歴

従業員アプリ

経費精算

採用管理

勤怠管理

スキル管理



MuleSoft (システム連携API基盤)

連携システム



基幹系システム



DWH / データマート



業務システム

.....

収益向上へつなげるためのご支援メニュー

経営トップから現場部門まで含めた全方位的に巻き込み、DX変革構想のコンサルティングからIT構想・実現・運用・改善までをワンストップで支援します。

よくある課題

経営トップのコミットメント
コミットメントなし ⇒ 単独の部門主導

企画構想
目的とありたい姿を描いたが
結果既存SFAの置換

導入
リード部門のみ現場部門の巻き込み不足
(営業役員、現場の不在)

定着化
導入して終わり
継続改善施策なし

提供サービス

 **上流コンサルティング**

 **導入サービス**

 **定着化サービス**

サービス概要

- Customer360変革構想コンサルティング
- 接点獲得・情報インプット・リード獲得設計
- 営業情報デジタル化・活用設計
- 企業内データ利活用プラン設計
- マーケティング・セールス・コールセンター 組織・業務・IT環境設計

- 顧客接点チャネル (Web/App) 構築
- コミュニケーション自動化 (MA) 環境整備
- 営業高度化・効率化環境 (SFA・CRM) 整備
- コールセンター環境・組織整備
- フィールドサービス環境・組織整備

- 実行結果 (データ) の評価/分析による継続した改善施策立案・成果創出支援

部門横断での実行を推進

お客様DXのベストパートナーへ

富士通自身がSalesforceを全社で活用し、13万人というグローバル規模での組織力を活かし、顧客アプローチの変革に取り組んでいます。

豊富なお客様支援実績に加え、自社実践で得られた最新ノウハウを活用し、お客様の顧客接点改革をご支援します。まずは富士通にご相談ください。

富士通のSalesforce CRMに関するお問い合わせ



富士通コンタクトライン

<https://contactline.jp.fujitsu.com/contactform/csque00201/695565/>

- すべての製品名、サービス名、会社名、ロゴは、各社の商標、または登録商標です。製品の仕様・性能は予告なく変更する場合がありますので、ご了承ください。
- 本カタログは2025年8月現在のものです。

富士通株式会社

富士通Salesforce事務局 神奈川県川崎市幸区大宮町1-5 JR川崎タワー

<https://global.fujitsu/ja-jp/offering/customer-engagement-transformation>

