



NEC Salesforce運用支援サービス アウトソーシングで進める運用の適正化

Salesforce導入後の営業業務や定着化推進に注力いただくため、
弊社の運用ノウハウを惜しみなく提供し、Salesforceの運用業務を支援します。

NEC Salesforce運用支援サービス アウトソーシングで進める運用の適正化

1. はじめに
2. New Normal時代、デジタルテクノロジーの普及と社会変容
3. DX推進のあるべき姿
 - ・従業員のデジタルエクスペリエンスを高める
 - ・優れた顧客体験をデザインする
4. Salesforceで実現する顧客中心のDX推進
5. NECはSalesforceの利活用を支援します
6. Salesforce導入後の困りごと
7. NEC Salesforce運用支援サービス
 - ・運用保守代行
 - ・ヘルプデスク
 - ・活用相談会
 - ・サービスメニュー紹介
8. NECソリューションイノベータが選ばれる理由

国内のデジタル人材の「量」と「質」は不足傾向にあるといえます

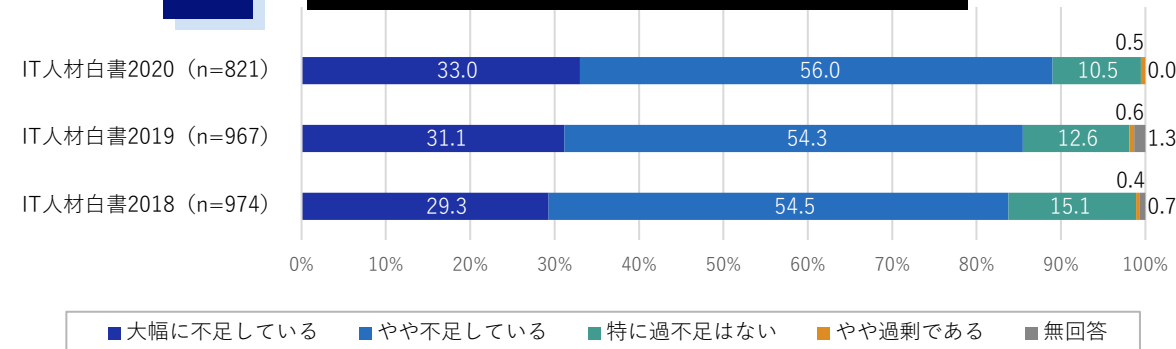
人口減少・高齢化が進展するなかで企業の成長には、生産性向上が不可欠であり、デジタルトランスフォーメーション（DX）の重要性が高まっています。近年、様々な企業がDXに着手していますが、DX成功の鍵を握るのは「テクノロジーの利活用」とそれを担う「デジタル人材」の獲得にあるといえます。ところが、右のグラフが示すように、国内のデジタル人材の「量」と「質」は不足傾向にあります。

今やDX推進に取り組む多くの企業に利用されているSalesforceですが、人材の確保が難航し、プロジェクトを計画通りに進められていない企業も少なくありません。社内の人材だけで対応することが困難な場合は、社外の経験を有したDX人材を抱える企業へアウトソーシングすることも対応策のひとつです。



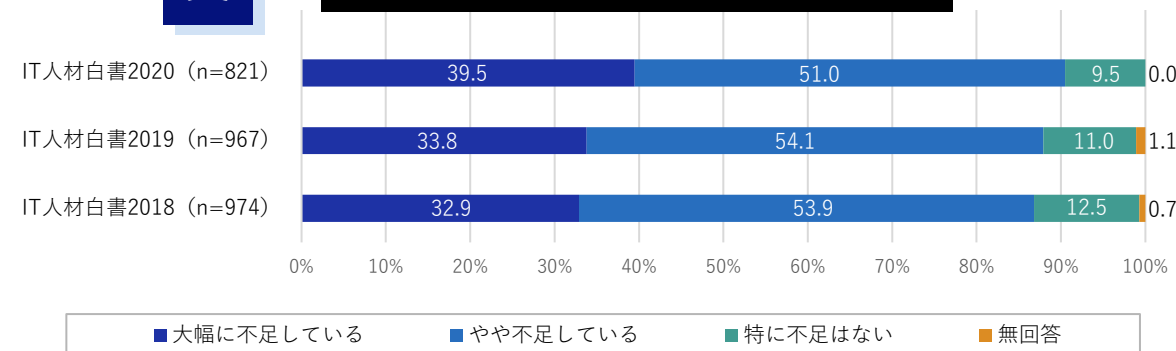
量

ユーザー企業のIT人材の「量」に対する過不足感



質

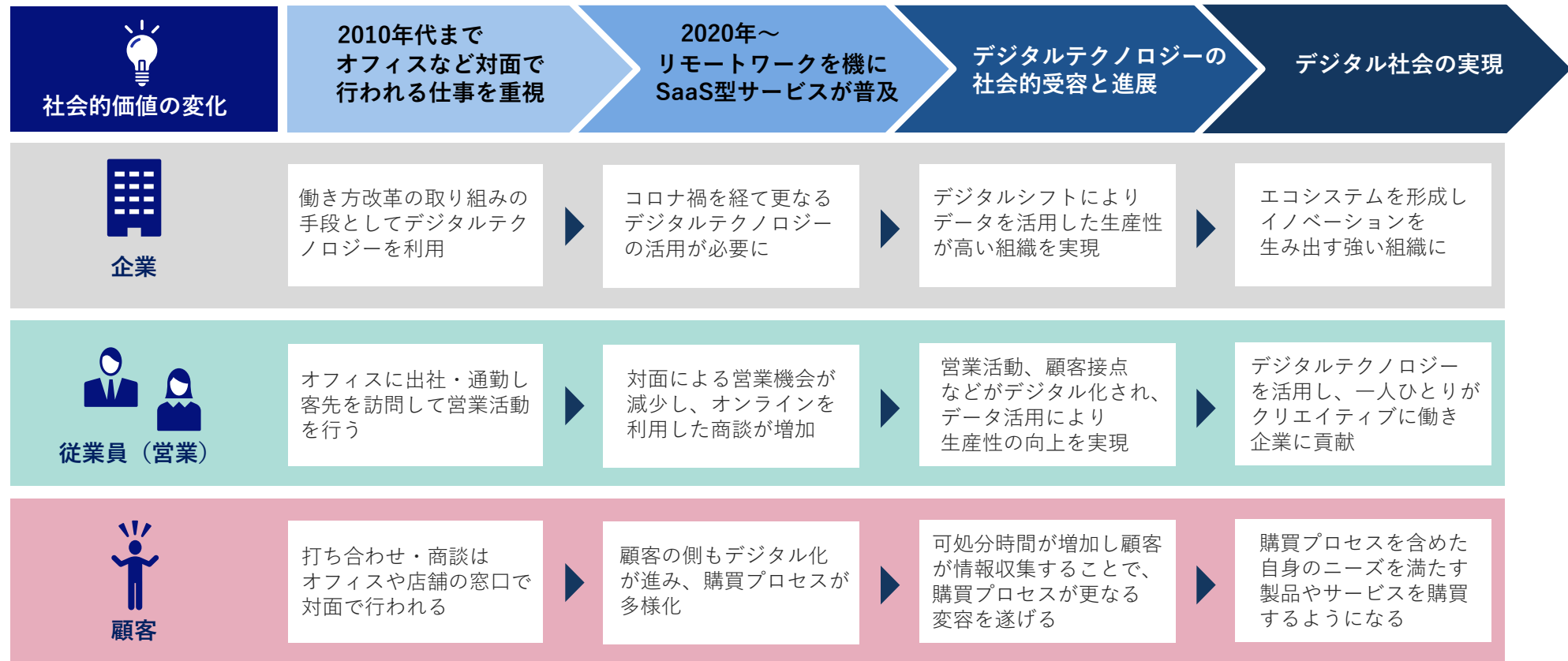
ユーザー企業のIT人材の「質」に対する不足感



出典：IPA 独立行政法人 情報処理推進機構「IT人材白書2020」（Copyright 2020 IPA）

New Normal時代、デジタルテクノロジーの普及と社会変容

2021年9月1日、日本のデジタル社会実現の司令塔としてデジタル庁が発足しました。デジタル庁は未来志向のDX（デジタル・トランスフォーメーション）を大胆に推進し、デジタル時代の官民のインフラを今後5年で作り上げることを目指しています。今まさに、DXの取り組みは国を挙げて推し進められており、利便性の高いデジタルテクノロジーの普及とともに、社会は大きく変化しています。こうした社会変化のなかで、顧客の購買行動もまた変わりつつあります。現代の顧客は自ら有益な情報を検索するため、製品やサービスを提供する企業の営業担当者と直接的な接点を持つ前に、検討段階を終えているともいわれています。こうした変化に対応するため、各企業がデジタルマーケティングに注力し、Salesforceに代表されるSFA・CRMを利用しています。



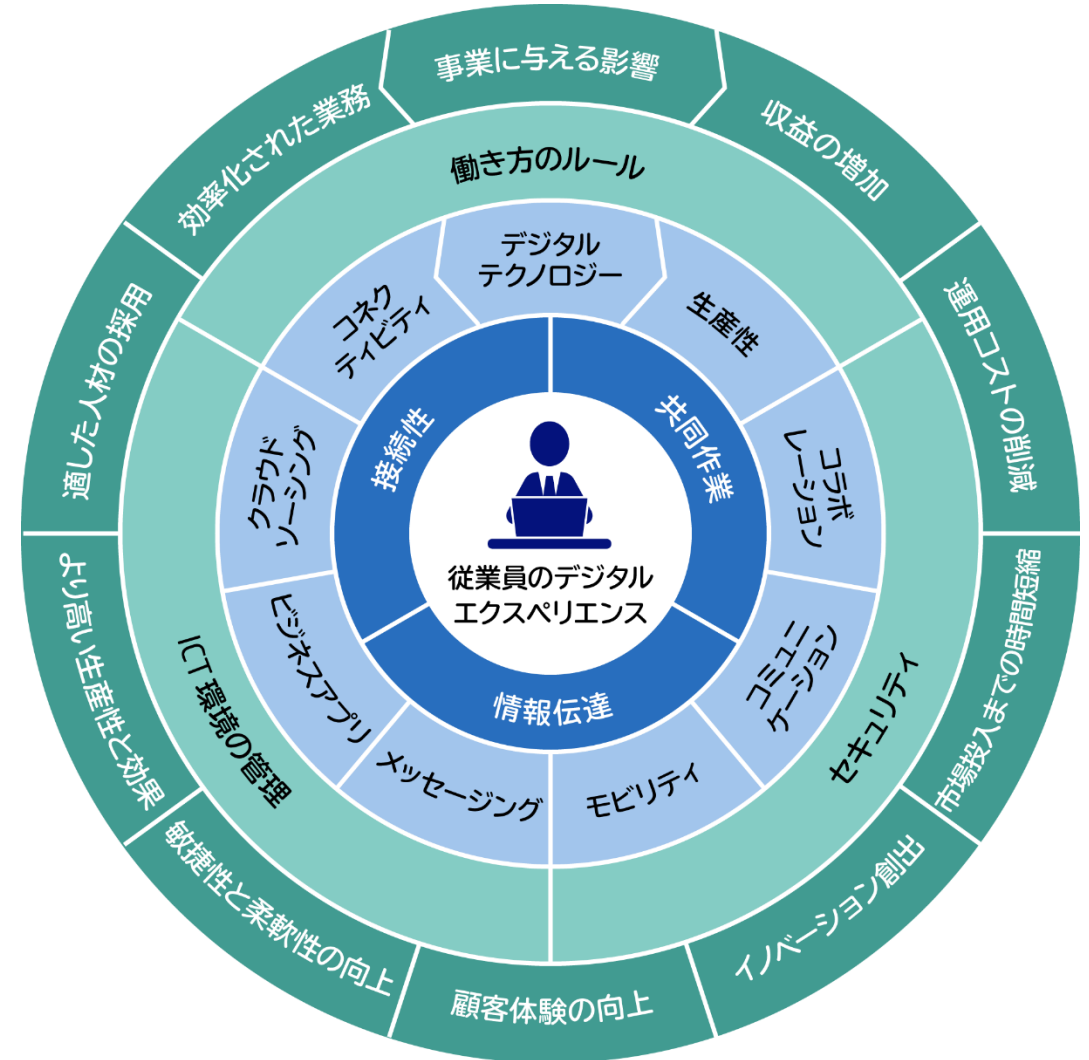
DX推進のあるべき姿（1）



従業員のデジタルエクスペリエンスを高める

従業員の優れたデジタル体験こそが企業を成長へと導きます。デジタルエクスペリエンスはデジタルテクノロジーを通じた全てのプロセスにおける体験を意味します。現代の企業で働く従業員は様々なデジタルテクノロジーに囲まれて仕事をしています。従業員のデジタルエクスペリエンスを改善することは、中長期的に見て業務の精度を高め、労働時間を短縮し、ワークライフバランスの実現に寄与します。逆にいえば、デジタルテクノロジーの使用が困難な状態では、従業員は本来のパフォーマンスを発揮できません。

右の図は、従業員のデジタルエクスペリエンスに必要なデジタルテクノロジーと適切に運用するための働き方のルールやポリシーをはじめとした行動指針、事業に与える影響を表しています。デジタル時代における全ての企業活動は、デジタルテクノロジーの利用を通じて行なわれるといっても過言ではありません。こうした企業全体のデジタル基盤の一翼を担う存在がSalesforceです。Salesforceのシステム運用保守は、従業員のデジタルエクスペリエンスの定期的な改善に寄与します。



DX推進のあるべき姿（2）



優れた顧客体験をデザインする

優れた顧客体験をデザインすることで、顧客から信頼や愛着を得られます。顧客体験とは顧客が製品やサービスに関連する情報に接触し、製品やサービスに興味を持った時点から、購入して利用するまでのタッチポイントと、それに基づき顧客が企業に対して持つ評価を指します。現代の顧客体験が意味するところは、従来の顧客サービスや顧客満足度向上という視点とは異なります。これまではいかにトラブルを防ぎ、お客様が心地よく感じるように対応するかといった、部分最適ともいえる施策に重きがおかれていました。

しかし、現代の顧客は製品やサービスを購入するまでに、自ら検索エンジンで有益な情報を求め、さらにはSNSや口コミ情報を調べて、それらの情報に納得してからようやく企業に問い合わせるようになりました。また、購入後も、配送や設置、アフターサービスに至るまでが厳しく問われる時代になりました。

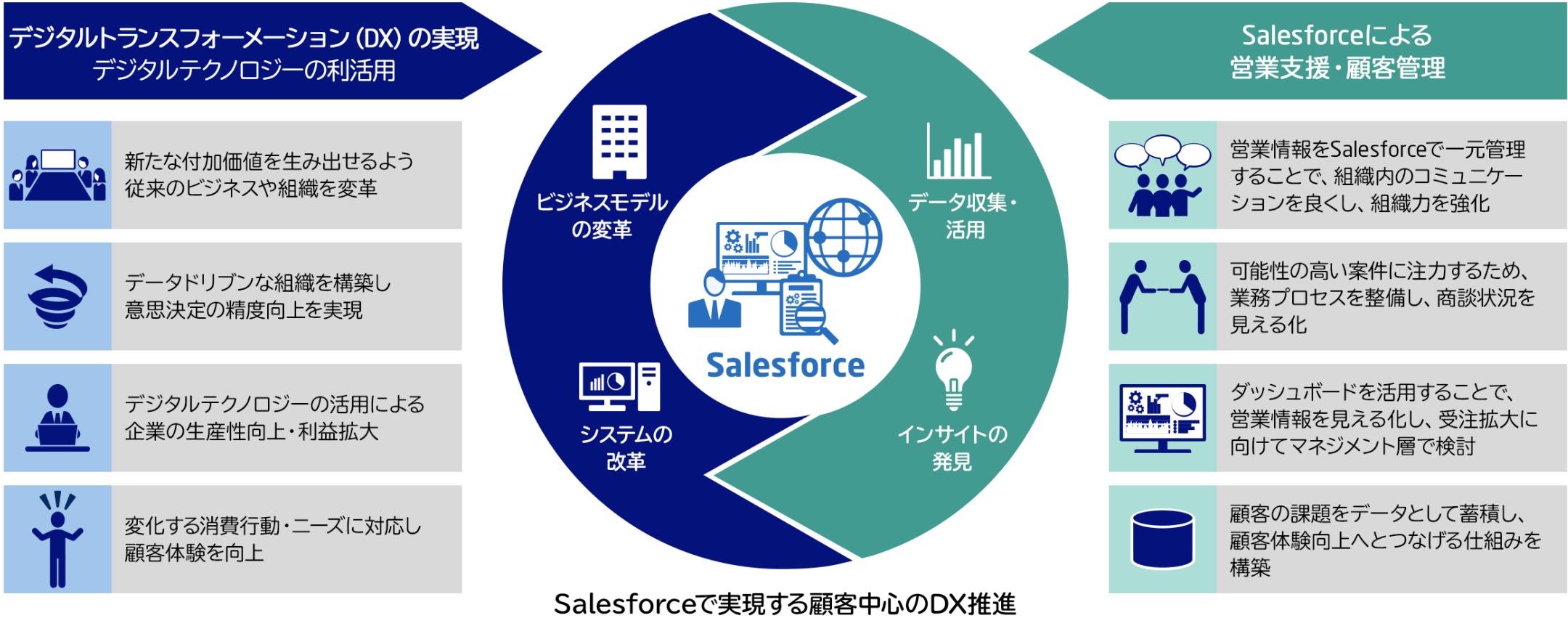
顧客体験を向上させるには、製品やサービスの品質だけでなく、顧客への情報提供、問い合わせ対応、製品やサービスの提供方法、提供後のフォローに至るまでを適切に行う必要があります。

そして、顧客を引き寄せ離さない、優れた顧客体験（カスタマーエクスペリエンス）をデザインするためのツールとして、多くの企業がSalesforceを利用しています。



Salesforceで実現する顧客中心のDX推進

当社では、営業現場こそがDXの源流であると捉え、Salesforce導入の迅速化・定着化・運用をサポートすると共に「営業機能のDX化」を支援します。現在Salesforceを利用している皆様は、Salesforceの導入効果を実感できていますか？具体的には「営業情報を一元管理することで組織内のコミュニケーションが活性化し、組織力の強化につながった」「ダッシュボードを活用し、営業情報が見える化され、受注拡大につながった」などが導入効果といえます。もし導入効果を実感できず、お悩みがありましたらぜひ当社にお問い合わせください。当社では、自社のSalesforceの利用体験に基づき、お客様のSalesforceの活用をサポートすると共に、お客様のビジネスに適したシステムをつくり上げます。



NECはSalesforceの利活用を支援します

当社では「Salesforceの迅速な導入支援」「Salesforceの定着化」「運用の適正化」により、お客様がSalesforceをこれまで以上に活用し、DX推進を成功へ導くためのサービスを提供いたします。導入、定着化、運用の適正化を適切に行うことで、Salesforceにデータが蓄積され、活用データが増えることで、成果の拡大を期待できます。

導入支援

Salesforceの迅速な導入支援



定着化支援

Salesforceの定着化



運用支援

Salesforce運用の適正化



活用データ増・成果増

Salesforce導入後の困りごと

Salesforceの運用は従来の基幹系と異なり、現場からの問い合わせが多数発生し、問い合わせ対応、使い方やトラブルへのサポート、改善要求への対応など多岐にわたります。

現場からの問合せ対応が多忙で追い付かない

報告・集計用のレポート作成ができない／時間がない

簡単なシステム改善要望をすぐに実現できない

機能が豊富で使いこなせていない

社内に有識者がいないため相談ができない

各種ドキュメント更新の時間がない
(設計書、マニュアルなど)



Salesforceの運用支援は当社にお任せください
次のページへ

NEC Salesforce運用支援サービス



これまで以上にSalesforceを活用し、顧客中心のDXに取り組みましょう。
本サービスはSalesforce導入後の営業業務や定着化推進に注力いただくため、弊社の運用ノウハウを惜しみなくご提供し「システム運用業務」を代行・ご支援いたします。

NEC Salesforce運用支援サービス紹介ページ >

運用保守代行

導入後の継続的システム改善を
タイムリーにサポート

- レポート&ダッシュボード作成
- ノーコード開発
(項目追加、画面修正など)
- バージョンアップ影響調査
- ユーザ管理/権限管理
- マスタデータ管理
- ライセンス管理

ヘルプデスク

導入後に発生する設定・操作方法や
仕様確認などのサポート

- 問合せ対応
 - 製品仕様、エラー調査・回避策の提示
 - システム設定方法・改善案の提示

活用相談会

有識者へ色々な
困りごとを相談

- 業務やシステムの課題・不満・要望の意見交換
- 漠然とした将来的な使い方の相談
- 新機能紹介による標準機能を活かした業務課題の改善案提示
- システム利用状況のレポート報告

NEC Salesforce運用支援サービス(運用保守代行)



運用保守代行では、レポート/ダッシュボード作成、カスタマイズ支援、マスタデータ管理、ユーザ管理/権限管理の作業、ライセンス管理などのご要望に対応いたします。

システム利用状況のモニタリング

ログイン状況、データ蓄積状況などをレポートとダッシュボードで見える化し、月次レポートにて報告することも可能です。※以下、レポートとダッシュボードの一例です。

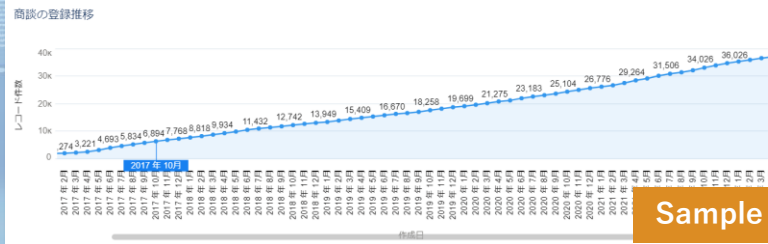
今月のシステム利用状況サマリ

前回診断結果でステージ2到達レベルと報告しましたが、今回の診断では達成レベルと判断します。

STAGE2(達成)	診断項目	2021年6月	2021年12月	前回診断との比較
業務	利用マニュアル/運用ルール	あり/運用ルール第2版	変更なし	
	運用ルール定義済	88%	100%	+12pt
	運用ルールが現場で利用されている	80%	95%	+15pt
データ	日別平均ログイン率	75%	85%	+10pt
	取引先属性数/1ヶ月の平均登録数	300件/25件	700件/80件	1ヶ月の平均登録数+492%
	登録数/1ヶ月の平均登録数	300件/20件	500件/40件	1ヶ月の平均登録数+350%
システム	実行中顧客の最終更新比率	2ヶ月以上前40%	2ヶ月以上前10%	-30pt
	活動数/1ヶ月の平均登録数	3,000件/450件	5,000件/459件	+100pt
	投稿、コメント、いいねの総数	1,000件、5,000件、15,000件 (1.5、1.5、1.5)	2,000件、10,000件、20,000件 (1.5、1.5、1.5)	
その他	1ヶ月方向コミュニティ参加者が減っている	967件	782件	-185件
	いいね/投稿の割合	100%あたり利用数2件	100%あたり利用数2件	

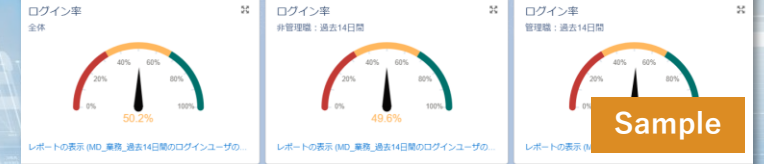
Sample

商談の新規登録推移



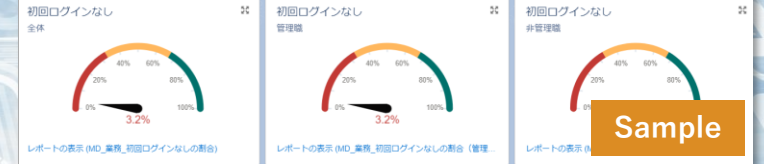
Sample

今月のログイン率



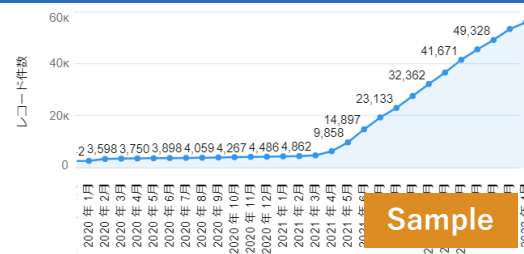
Sample

初回ログインなし



Sample

営業活動データの登録推移



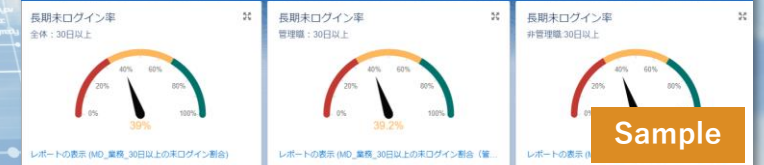
Sample

営業関連データの更新状況



Sample

長期未ログイン



Sample

NEC Salesforce運用支援サービス(ヘルプデスク)



ヘルプデスク (IT部門の問い合わせ支援)

Salesforceの利用で日々発生する使い方/操作エラーの調査・回答、セールスフォース社の案内メールの確認など、ヘルプデスクとしてIT部門からの問い合わせを支援いたします。

ヘルプデスク (IT部門の問い合わせ支援) では、以下のようなお問い合わせにご回答させていただきます。

お問い合わせの例

- ・ 操作時発生したエラーメッセージを見ても、対処方法が分からない
- ・ 現場からの要望事項が標準機能で実現できるか判断したい
- ・ 現場からの要望事項をシステム設定変更で対応しているがうまくいかない
- ・ 現場からの要望事項をシステム改善で実現できるか分からない
- ・ レポートやダッシュボードでやりたいことがあるが、設定方法が分からない
- ・ レポートやダッシュボードを作成したが、期待している結果が得られない
- ・ セールスフォース社からの通知メールが自社のSalesforce環境に影響があるのか分からない (仕様変更、セキュリティ通知など)



NEC Salesforce運用支援サービス(活用相談会)



活用相談会

Salesforceの日々の利用で感じているお客様の困りごと、実現したいことなどの様々なご相談を受けて、弊社からの改善提案、新機能のご紹介をいたします。

活用相談会は、QA形式というよりも「お客様のやりたいことに対する解決方法」という形式で開催します。

ご相談の例

- ・やりたいことはあるが、Salesforceで実現できるのかが分からない
- ・Salesforceで実現するかは決めていないが、改善したい業務課題がある
- ・改善したい業務課題やシステム課題がSalesforceの「標準機能」を活用して解決できるか知りたい
- ・Salesforceの設定変更を自分たちでやりたいが、操作方法を教えてほしい
- ・他社の活用事例からヒントを得たい



活用相談会では、上記のような困りごと、実現したいことを伺い、アドバイスを提供させていただきます。
リモート会議によるマンツーマン形式でのご対応となります。

NEC Salesforce運用支援サービス（サービスメニュー紹介）

導入後も継続的にSalesforceの利用価値を高めるために、お客様のやりたいことや困りごとをタイムリーにご支援します。
サービスの詳細についてはSalesforce お問い合わせ窓口（Email：sfdc-coe@nes.jp.nec.com）までお問い合わせください。

サービス内容		サービス詳細
システム利用状況のモニタリング		ログイン状況、データ蓄積状況の見える化と月次レポート報告
活用相談会		困りごと、実現したいことなどの様々な相談や弊社からの提案、新機能紹介
QA（IT部門への問合せ支援）		使い方/操作エラーの調査・回答、SFJ社の案内メールの確認などの対応
作業代行	レポート作成	お客様のご要望を確認し、レポート作成を代行
	ダッシュボード作成	お客様のご要望を確認し、ダッシュボード作成を代行
	カスタマイズ支援 （小規模改造）	システム作業代行を行います。ローコード/プログラミングを伴う作業は別途、ご相談となります。ノーコード開発限定となります。 ・ カスタム項目、タブの追加・変更・削除 ・ プロファイル、ページレイアウトの設定・変更・削除 ・ 入力規則や選択項目の設定・編集・削除 ・ Sandboxでの検証、本番環境へのリリース
	障害調査	障害原因の一次切り分けを実施（SFJ社 or 利用者）
	マスターデータ管理	マスターデータの更新・追加・削除の作業を代行
	ユーザ管理/権限管理の作業	ユーザ管理、ロール・プロファイル・権限セットの設定や変更の作業代行
	ライセンス管理	契約ライセンスの管理
予防	簡易セキュリティ診断	Salesforceの「状態チェック」を利用した脆弱性診断と対応策の提示
	バージョンアップ影響調査	年3回のSalesforceバージョンアップにおける影響範囲の検証と報告
管理者支援	ドキュメント管理	運用後の設計書更新、管理者/ユーザマニュアルのドキュメント更新の代行
	管理者向け教育	管理者様向けにシステム設定作業、操作方法レクチャーなどの実施

NECソリューションイノベータが選ばれる理由



①セールスフォース・ジャパン社との強力なパートナーシップ

セールスフォース・ジャパン社との強力なパートナーシップ連携による運用保守対応への安心感

- ・ 提供サービスに問題が発生した場合の迅速な情報提供、対処案内
- ・ 新規機能利用ご提案、バージョンアップ対応検証のご支援



②豊富な資格保有者、豊富な運用保守実績

Salesforceに関する知見がないお客様へ、システム運用保守に必要なノウハウをご提供

- ・ 豊富な運用保守実績ノウハウを活用したサービスメニュー構成
- ・ Salesforce各種資格保有者がスペシャリストとして対応



③定着化支援と併用することで業務とシステムの両方から迅速に改善

SFAの定着化支援により、導入目的の実現に向けた業務課題とシステム課題の解決をご支援

- ・ タイムリーにシステム改善を実現し、お客様の業務プロセスへ反映、ビジネスプロセスを効率化
- ・ システム利用状況、業務改善効果を可視化

[NEC Salesforce定着化支援サービス紹介ページ](#) >

NEC Salesforce運用支援サービスに関するお問い合わせ



NEC Salesforce運用支援サービス紹介ページ >



NEC Salesforce運用支援サービスをはじめ、
システムの導入・ご相談がありましたら、 >
お気軽にお問い合わせください。



お問い合わせ先

NECソリューションイノベータ株式会社

Salesforce お問い合わせ窓口

Email : sfdc-coe@nes.jp.nec.com

Web : <https://www.nec-solutioninnovators.co.jp/ss/salesforce/>

いつかを、 いまに、 変えていく。

すべては、いつか実現したい未来を描くことから始まる。

NECソリューションイノベータは、
お客様価値を最大化するシステムインテグレータとして、
まだ見ぬサービスを生み出すバリュー・プロバイダとして、
めざす未来をともに描き、創っていきたい。

いつかを、いまに、変えていく。
私たちは常に挑戦していきます。



Orchestrating a brighter world

NECは、安全・安心・公平・効率という社会価値を創造し、
誰もが人間性を十分に発揮できる持続可能な社会の実現を目指します。

\Orchestrating a brighter world

NEC