

CLUB NEWS

2021-2022年度 奉仕しよう みんなの人生を豊かにするために
国際ロータリーテーマ



vol.
1285

2020・2021
MEETING

〒990-0031 山形市十日町1-1-26 歌懸稲荷神社社務所ビル2F TEL(023)632-7777 FAX(023)624-5200

例会 毎週火曜日12:30~13:30(但し第5週は18:30~) 会場 ホテルメトロポリタン山形

■ 会長 長橋 正人	■ 職業奉仕 今野久仁正	■ 副幹事 佐竹 猛
■ 会長エレクト 石山 徳昭	■ 社会奉仕 諏方 均	■ 会計 阿部 美春
■ 副会長 玉ノ井 憲史	■ 青少年奉仕 鹿野 淳一	■ S A A 柴田 修英
■ 直前会長 小林 敏郎	■ 国際奉仕 奥山 宏	■ 国際ロータリー会長 シェカール・メータ(インド)
■ クラブ管理運営 相川 博昭	■ 幹事 佐藤 太	■ 第2800地区ガバナー 矢口 信哉(東 根)
		■ 第5ブロックガバナー補佐 結城 和生(山形 西)



奉仕しよう みんなの
人生を豊かにするために

◆日時/2022.4.19 12:30 ◆例会場/ホテルメトロポリタン山形 ◆ソング/それこそロータリー

会長挨拶



皆さんこんにちは。初めに本日のゲスト卓話の講師をご紹介します。株式会社エム・エス・アイ 執行役員でいらっしゃる穴戸 秀雄様です。穴戸様には「セルフフォース活用による顧客体験の

変革」というテーマで卓話を頂戴致します。宜しくお願い致します。

さて、先週の観桜会はお疲れ様でした。多数のメンバーにご出席頂き、満開になろうとする桜を楽しみながら大変盛り上がった会となりました。新型コロナに対応した大人の宴席のマナーがすっかり定着した観があり、皆さん流石でいらっしゃるかと改めて感心した次第です。

先週の土曜日には鶴岡市に於いて地区研修セミナーが開催され、石山会長エレクトをはじめとして次年度理事役員の皆さんがご出席されました。お疲れ様でした。

一昨日の日曜日、陸上自衛隊第6師団の創隊60周年、神町駐屯地創立66周年の記念行事に佐藤幹事と参加して参りました。式典、観閲行進の後、戦闘訓練展示

を見学しましたが、隊員の皆さんの日頃からの厳しい訓練ぶりが感じられる素晴らしい展示でありましたし、有事に備え国防の最前線に立たれる方々の気迫と、災害時に身を粉にして救援復旧作業に携わる使命感に本当に頭が下がる思いでありました。自衛隊については政治の場で違憲だの合憲だのと不毛の議論が交わされる事がままありますが、国民の生命財産を守るべく日々精進されている隊員の皆様には只々感謝の念しか無いと強く感じた次第です。

最後に、伊藤和子会員から皆さんにお配り頂いた資料がかなりショッキングな内容でありまして、それによりますと第2800地区のクラブの年代別構成で我が山形中央ロータリークラブが想像以上に平均年齢が上がっております。会員増強に努める事は大前提ではありますが、とりわけ若い世代の勧誘に重点を置いて行かなければならないと改めて実感しましたし、私自身の力不足を大いに反省すると共に会員拡大に向けて一層の努力をして行かなければならないという思いを強くした次第です。伊藤さんにはわざわざご準備下さり心から感謝申し上げます。

本日も宜しくお願い致します。

本日出席・修正出席

	会員総数	出席義務出席数	出席会員数	出席率
本日出席	38名	—	20名	—
修正出席				
他クラブでメイクアップされた会員				



ゲスト卓話

セールスフォース活用による顧客体験の革新

(株)エム・エス・アイ 執行役員 穴戸 秀雄 氏

顧客体験 CX

Customer Experience

顧客やユーザーが企業の商品・サービスに興味を持ち、その商品・サービスを利用するまでの一連の体験をいいます。アフターサポートの体験もこの中に含まれます。



この間 お客様はどう感じているだろうか？と想像して、改善を繰り返すのがCX

購買行動の変化により営業の開始が大きく後ろへ



DXは企業側からの視点 CXはあくまで顧客目線

DX (Digital Transformation)

企業が、お客様や仕入先とデジタルでつながって、ビジネスを変革・改善することを目指す。

CX (Customer Experience)

お客様側の気持ちをベースに、出会いの仕方、継続的な接点の持ち方、お付き合いの仕方のみならず、提供する商品・サービスの改善を目指す。

CXの具体的なイメージ



行動属性

- 【趣味】子どものための手芸が好き
- 【休日の過ごし方】家族で近頃の公園に散歩に行く
- 【消費傾向】賢く節約しながら上手にお金を使いたい
- 【情報収集】InstagramとYouTubeをよく見る

基本情報

- 【名前】藤田ゆりこ
- 【性別】女性
- 【年齢】38歳
- 【職種】コールセンター
- 【年収】550万円
- 【家族】夫・子ども2人
- 【居住】東京都杉並区

パーソナリティ

職場では面倒見がよく新卒社員にも慕われている。声を荒げることもない穏やかな性格。家族を大切に愛情深い母親・妻でありたいという思いを持つ。

最近の悩みごと

夫が勤務で帰りが遅く健康を心配している。健康管理に役立つサプリメントを探している。

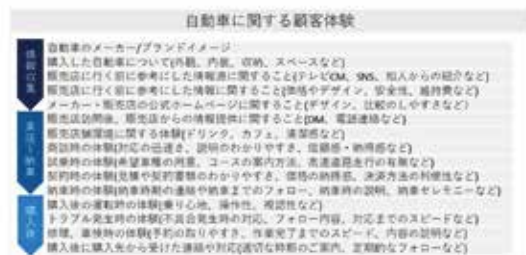
CXの進め方

1. 当社のお客様の代表的な1人を想定(架空の人物)→ Xさん
2. Xさんの日常を想像する → どんな家族構成・仕事・年収・日常の行動??
3. カスタマージャーニーマップを作る
4. それぞれの体験で、改善すべき点を洗い出し。人・広告手段・システムなどに改良や変革の余地が無いのか 検討し改善
5. 改善の結果で Xさんのような顧客の反応がどうなったかを分析し、さらに改善を繰り返す

カスタマージャーニーマップ 一例

ステージ	見つける	調べる	比較する	会員登録	購入
顧客行動	友だちのInstagramの投稿を見る 好きなYouTuberの動画を見る	お気に入りのブランドのアプリをダウンロード 楽天やAmazonの購入履歴を参照	比較サイトをチェック Twitterで検索する	ECサイトにアクセス	購入手続き完了 サンクスメールを送る
タッチポイント	Instagram YouTube	ブランドサイト 楽天 Amazon	比較サイト Twitter	ECサイト	ECサイト メール
感情変化	いいね!!	楽し!!	これはいい!!	登録が簡単	買った!! 到着が早い!!

顧客体験を分析している例 ある自動車業界



Salesforceについて

10



Salesforceとは



- 米国で1999年設立、日本法人は2000年より開設
- 世界ナンバーワンの顧客管理・営業管理の基盤システム
- 世界で最初にクラウドで高セキュリティな業務システムを提供（政府機関や金融機関も利用）
- 世界で15万社が 国籍・企業規模・業種・ポジションに関わらず活用
- 導入企業の業種に合わせて、最適なカスタマイズが可能で、連携する多様なオプションソフトが世界中のソフト会社から提供される
- 顧客カルテ・案件カード・日報 のような基本的な利用から、LINE連携のような広範囲な活用事例がある

12



13

就業時間の1%

シチズンフィランソロピー/従業員向けのコミュニティ支援プログラム

Salesforceの従業員は、ボランティア活動、寄付などを通じて、地域コミュニティのニーズに応じたサポートを提供しています。

詳しくはこちら



14

株式の1% 助成プログラム

Salesforceでは、助成プログラムを通じて、教育や技能向上プログラムを支援することで、従業員が自分の可能性を最大限に発揮できるようにします。

詳しくはこちら



15

製品の1% 非営利団体への製品寄贈・割引

Salesforce 製品の寄贈・割引提供により、非営利団体が業務の効率化を図り、より多くの時間やリソースを社会的ミッション達成のために注力できるようにサポートします。

詳しくはこちら



16

私たちのインパクト

670万時間

（非営利団体職員向け
13年、約21万時間）

5億3,200万
ドル

（非営利団体職員向け
13年、約10億ドル）

54,600以上

（非営利団体職員向け
13年、約1,400団体）



17

Salesforceの導入実績 あらゆる規模の企業をサポート



18

顧客管理システム市場におけるシェア



2020年12月31日現在 | 株式会社エヌ・ティ・エス・システムズ（株）の調査

金融機関や損保会社でもセキュリティ重視でSalesforceを選択



日本政府のSalesforce採用も多数



マイナンバーでもっと利用しやすい行政サービスを
目指す

顧客情報の蓄積

顧客一覧画面(見込み・既存・お断り)

顧客一覧画面



ホームページの
カレンダーで
見込みの予約

Choice Reserveと
いう
オプションサービス

ホームページで
必要事項を入力
すると...



名刺の登録はスマホのカメラで

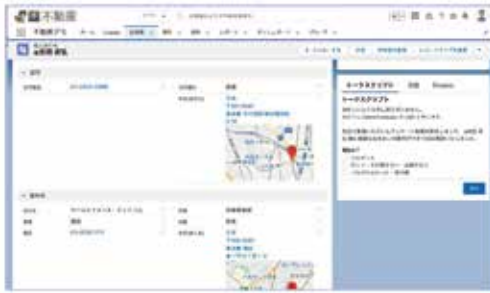


Salesforceオプション機能。スマホで名刺を撮影するだけで、Salesforceにデータ登録出来ます

顧客一覧画面

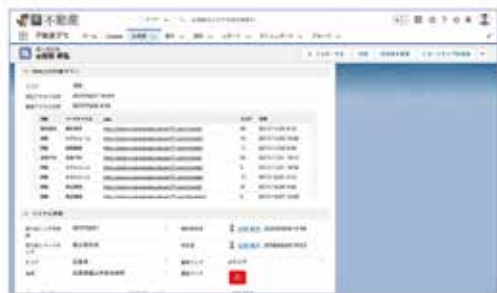
顧客一覧画面

顧客一覧画面



30

顧客一覧画面



31

顧客一覧画面

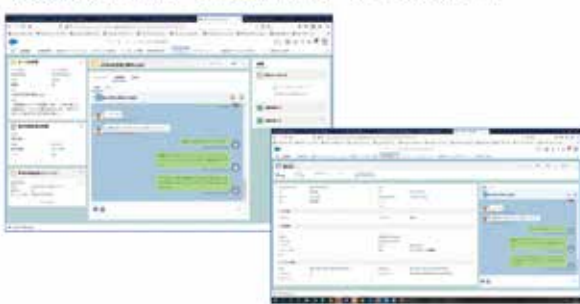


32

顧客へのアクション

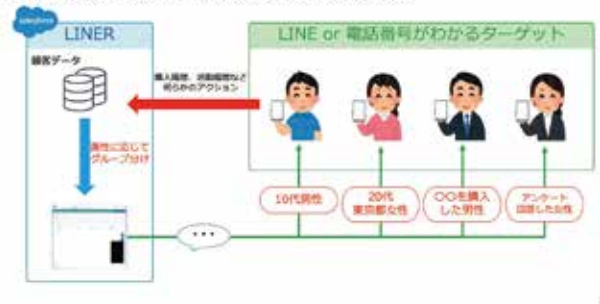
33

Salesforceの顧客台帳イメージ 顧客圏面にLINEトークイメージ(オプション)



34

お客様の状況に合わせて、LINEメッセージの送信を変化させる



35

顧客情報の分析

36

顧客分析画面



37

顧客一覧画面(見込み・既存・お断り)

A screenshot of a customer list interface showing summary statistics at the top: 27 prospects, 12 existing customers, and 8 cancellations. Below the statistics is a table of customer details with various status indicators.

38

CXを推進することで、
顧客ニーズの発掘により
新たな商品やサービスが生まれる事も

自動車保険という画一的な商品の中で、顧客体験(顧客の声)から「現場急行サービス」を商品化した例

39



Salesforceによって 情報が一元化され、人手をかけずにCXの追求が可能に

お客様情報の収集	ホームページ・SNS (LINEやFacebook等)・電話・メール・営業活動の日報・アンケート
お客様へのアプローチ	電話・訪問・来店・メルマガ・SNS発信・広告
お客様の反応・分析	どの施策がどのように影響を与えているか

CXのPOCA 継続的に改善 → お客様にさらに選んで頂ける企業に!

R4.4.16 RC地区 研修協議会 (鶴岡)



ニコニコ情報

安藤英男／お陰様でロータリークラブに戻ってこれました。皆様いろいろとありがとうございました。1/18の新年会以来3ヶ月振りです。

佐竹 猛／安藤さんのご健康をご祈念しました。

長橋正人・佐藤太／宍戸様の卓話に感謝致しま

す。お忙しい処有難うございました。安藤さんお帰りなさい。くれぐれも御無理なされない様に！！

高橋恭治／宍戸役員殿、本日は卓話ありがとうございました。今後ともよろしく願い申し上げます。