

中小企業庁さま スマートSME(中小企業)研究会 中小企業の身の丈に応じたITツールの普及促進 今後の支援策の在り方の検討

2019年11月1日

株式会社セールスフォース・ドットコム



今後の支援策の在り方(案)

中小企業の身の丈に応じたITツールの普及促進のために

1

自助(セルフサービス)・共助(コミュニティ)

→ 中小企業自身の導入に対する意識・持続および継続的進化を可能に

中小企業利用者参加型の仕組みの検討

2

中小企業のDigital担当者のための学習文化形成
学習体験の変革と利用者の成長(ラーニング・パス)

- 小規模SaaS事業者で、学習システムやセルフサービスの仕組みが導入できないベンダーが、コンテンツを登録（自前がある場合はそちらに誘導）
- 利用者や支援者自身が独自コンテンツを掲載

3

統合窓口化による利便性の向上と
データ利活用

- 既存のシステムを活かしながら、統合窓口化と利用者体験を向上させる最新のフロント形成
- 支援者・利用者ともデータ化し、知見や活動を可視化することで次の政策へ反映

4

各業種・業務専門事業者による基盤上の
マイクロサービス化されたサービス利用
(専門家支援、データ連携・利活用)

- 個々のアプリの実装ではなく、基盤上のマイクロサービスをサブスクすることで、身の丈に応じた費用感、サービス事業者への信頼・専門性・安定的サービス稼働性を担保

(1) 自助(セルフサービス)・共助(コミュニティ)

『サクセス・コミュニティ』の考え方

Q&A、要望受付、人脈作りの場を利用者にワンストップで提供

相互の成功

100%の質問が回答

98%の質問が同じ利用者により回答

90%の顧客満足度

利用者サポート

公式ドキュメント

オンライントレーニング

お問い合わせ入力

バグトラッキング

問題の公開

回避策の提示

問題解決ステータス

The screenshot shows the Salesforce Success Community homepage. At the top, there's a navigation bar with 'salesforce SUCCESS community' and various menu items like 'Answers', 'Help & Training', 'Dreamforce', 'Collaboration', 'Ideas', and 'More'. A search bar is also present. Below the navigation, a banner reads 'Welcome to the Community' with the tagline 'Share. Learn. Join. Succeed.' and a grid of diverse people's faces. A search bar for the community is located below the banner. The main content area is divided into two columns: 'FIND ANSWERS' with a 'Post your questions to the Community' section and a 'Browse official documentation' section. Below this is a section for 'ANSWERS COMMUNITY LEADERS' featuring a row of profile pictures. The bottom section is titled 'COLLABORATE & DISCUSS' and highlights '1,923,419 Members currently contributing to the Community' with a 'Go to Chatter' button and a network diagram of a woman's profile connected to other members.

利用者同士のコラボレーション

支援者がリードする公式Chatter Group

地域毎、業種毎のグループ

ナレッジ共有と人脈形成

イベント・コラボレーション

特定イベントのグループ

セッションの録画とプレゼン資料の共有

イベント前後でのコラボレーション

利用者起点のイノベーション

2000以上のアイデアが登録

240万以上のいいねポイント

1年で300以上のアイデアが実装

サクセス・コミュニティ活性化の要因

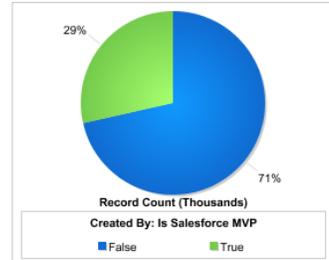
1. シングルインターフェースで容易なアクセス
2. 人脈を広げビジネスを広げてもらう場
3. シンプルなルック&フィール
4. コンテンツの見つけやすさとシェアしやすさ
5. ナレッジ(リソース、アセット)を広くシェア
6. 支援者の参加
7. 利用者チャンピオンを見つけ出す仕組み
8. 活躍や貢献している支援者を見つけ出す仕組み
9. 地元にいなくてもコミュニティ上で場所を選ばずインフルエンサーが活躍できる
10. 強力なVoice of Customerチャネル

コミュニティの成功の計測(例)

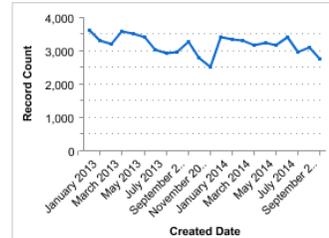
Top Level Questions, Answers & Ideas Metrics

# Questions All Time:	138K
# Ideas All Time:	42K
# Idea Comments All Time:	145K
# Answers All Time:	427K
Answers provided by MVPs:	122K

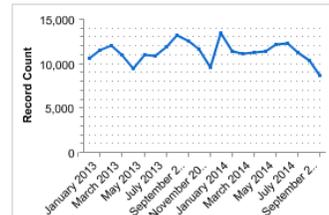
% Answers vs. All-Time Answers



Question per Month



Answers per Month



Top Level Chatter Community Metrics

Top 10 Most Influential Community Member

Parent: Full Name	Largest Influence Raw Rank
Deepta Patel	4
Bill Greenhaw	6
Eric Dreshfield	7
Jen Nelson	8
Steve Molis	9
Brian Kwong	10
Maria Belli	11
Cheryl Feldman	12
Sharon Klardie	14
Phil Walton	20

This rank is determined by how many posts and comments the member has made, how many comments they've received, and how many people liked their posts and comments

Top 10 Most Influential Salesforce Employees

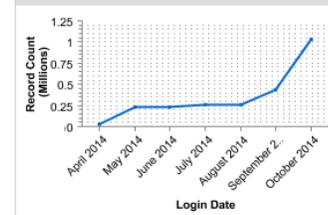
Parent: Full Name	Largest Influence Raw Rank
Samantha Achuff	1
Eanna Cunnane	2
Erica Kuhl	3
Matt Brown	5
Elna Miller	13
Phoebe Venkat	15
Jacinta Burke	30
Marissa Kraines	32
Annette Vernon	41
Kavyaan Ghassemieh	45

This rank is determined by how many posts and comments the member has made, how many comments they've received, and how many people liked their posts and comments

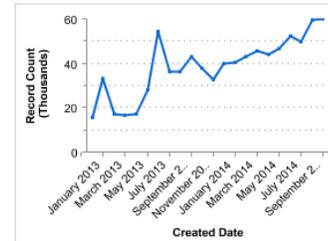
Total Number of Collaboration Groups: 2K

Community Member Metrics

Member Logins per Month



New Members per Month



Top Answers Contributors - Last 120 Days

Created By: Full Name	Record Count
Jeff May	4K
Steve Molis	3K
Deepak Anand	2K
Subramani SFDC	2K
Sunil Sarilla	1K
Chris Edwards	1K
Michael Gill	832
Amit Bangad	741
Matt Brown	737
Vamsi Krishna	623

Webサイト計測 - ページビュー, 訪問数, 登録メンバー数

活動の伸び - 投稿数, 投票数, コメント数, グループ数

コミュニティ訪問品質 - 滞在時間, 再訪問数, 訪問者数

施策活性化 - メンバー数増加率, MVP人数, ユーザグループ数, ユーザグループメンバー数

日本で追加しているコミュニティの取り組み



運用ルール

- コミュニティマネージャが全投稿を確認
- 支援者参加ルール、質問対応ルール
- コミュニティ参加研修資料
- コミュニティ存在目的の設定



活性化策

- 全ユーザーへの開放
- ウェビナーの動画・資料は全て共有
- 抽選キャンペーン
 - 例1) 初心者の時につまづいたことをコメント投稿し、抽選でApple Watchプレゼント
 - 例2) データー一括処理パッケージを紹介し、ほしい人はコメントをもらってコメントしてくれた人だけにパッケージダウンロードリンクを紹介



KPI

- 利用者からの投稿・コメント数、ファイルダウンロード数のトータル件数
- 参加人数
- 成果 (2015年6月～2016年1月末)
 - ・ 期初トータルコメント・ファイルダウンロード数：約40件→期末約1300件
 - ・ 期初参加人数：約600名→約1900名

活性化のための利用者向けフォロープロセス(利用者ジャーニー)

各利用者毎の状況に合わせたメール/コンテンツを デジタルマーケティングツールを使って自動配信



利用開始翌日

利用開始後 約3ヶ月

導入～運用開始 (On Boarding)

定着化 (Adoption)



(2)中小企業のDigital担当者のための学習文化形成
学習体験の変革と利用者の成長(ラーニング・パス)

例：myTrailhead

学びの文化を育む

トレーニングコンテンツの集約

独自のオリジナル教育モジュールを作成して展開

個別トレーニングコース作成

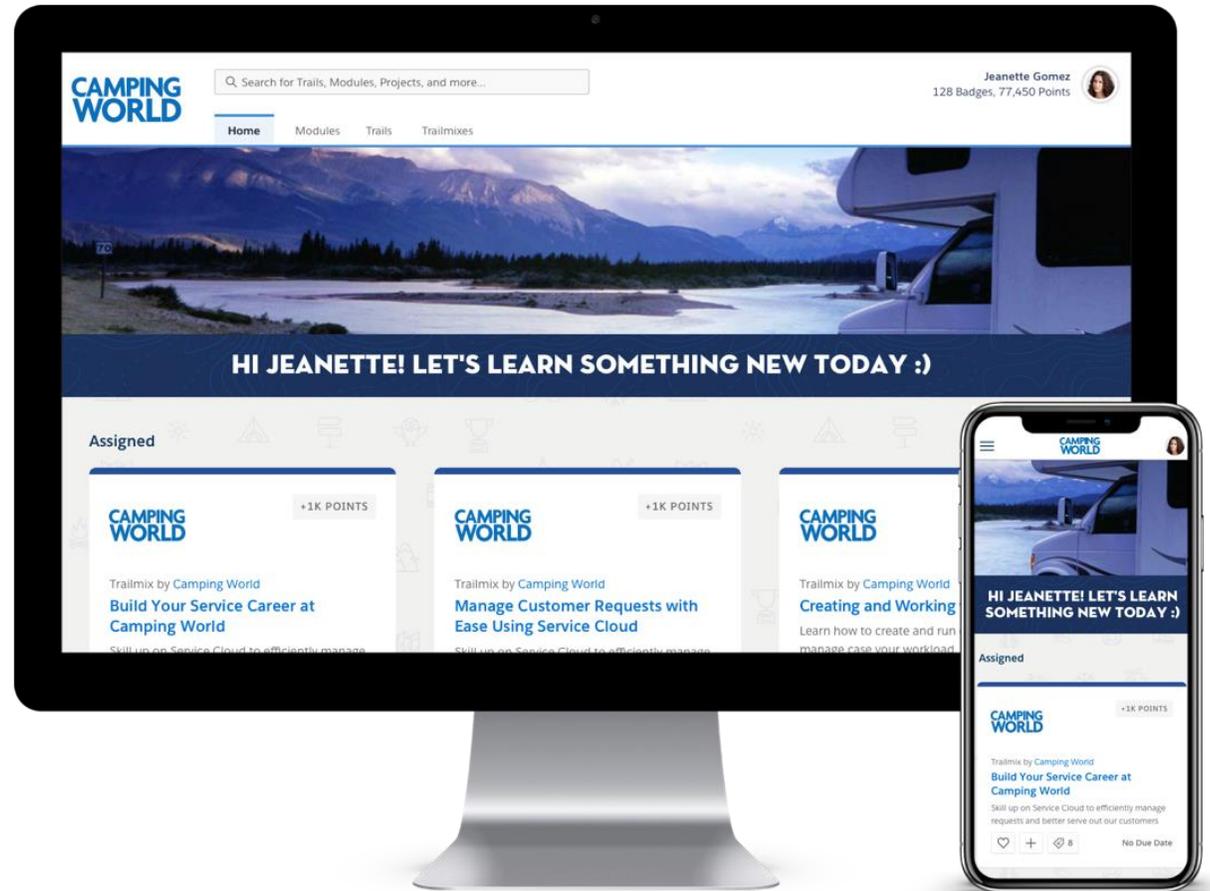
学習パスを設計して展開

やる気を継続させる仕組み

学習成果を追跡・評価・表彰

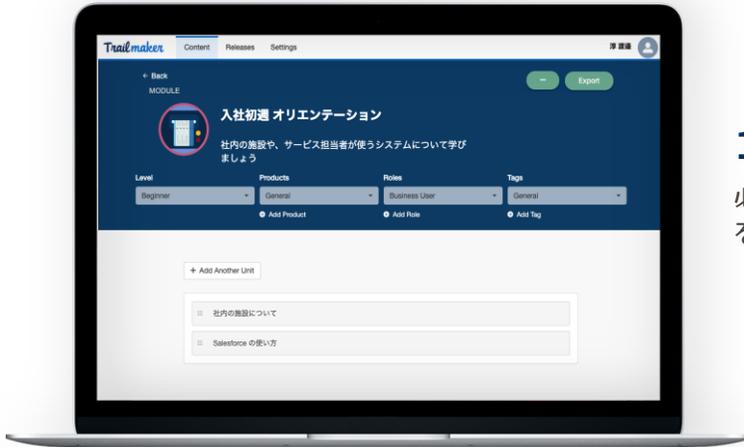
学習状況と効果を可視化

競争力と学習状況を可視化



例：myTrailhead を活用した組織内 育成サイクル

人材育成における課題を、解決

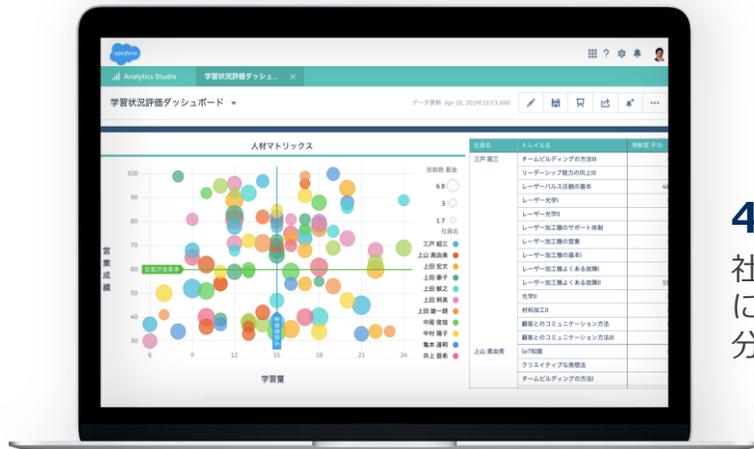
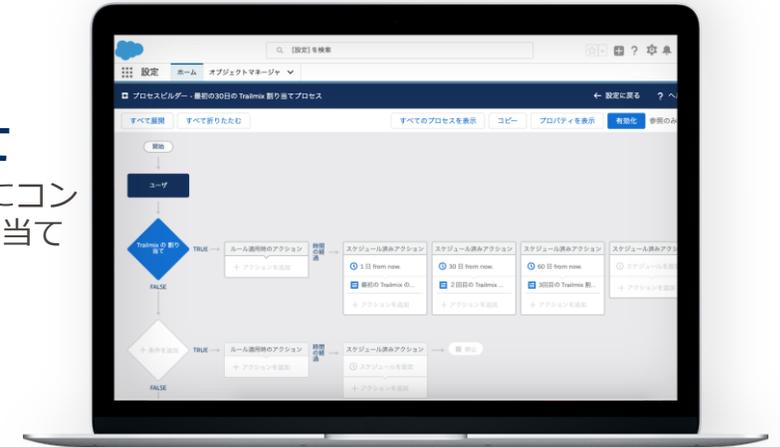


1.コンテンツ作成

必要な学習コンテンツを作成します

2.自動割り当て

参加/役割変更時時にコンテンツを自動で割り当て

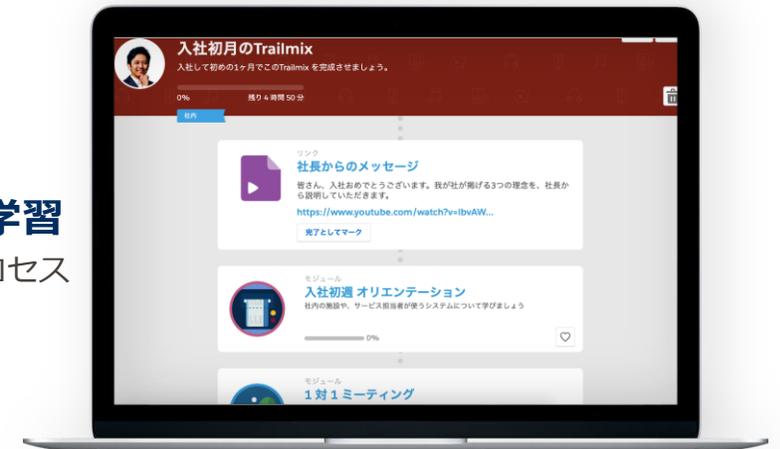


4.学習結果を分析

社内育成がビジネス成果に結びついているか分析します

3.Trailmixで学習

Trailmix で学習プロセスを可視化します



例：学習コンテンツを集約し、育成ジャーニーを作成

学習者のペルソナごとに、必要なスキルを身につけるための育成ジャーニー(行程)を描く

サービス担当者向け



リンク

社長からのメッセージ

皆さん、入社おめでとうございます。我が社が掲げる3つの理念を、社長から説明していただきます。

<https://www.youtube.com/watch?v=lbvAW...>

完了としてマーク

リンク



モジュール

入社初週 オリエンテーション

社内の施設や、サービス担当者が使うシステムについて学びましょう

0%

自社コンテンツ



モジュール

1対1ミーティング

直属の部下との生産的な1対1ミーティングを行うためのヒントを学習します。

0%

Trailhead
コンテンツ



ToDo - 1時間

マネージャーとの1 on 1

マネージャーと1 on 1を設定し、入社初月の過ごし方や今後の業務内容について認識を揃えましょう。

完了としてマーク

ToDo

新任マネージャー向け



モジュール

営業パフォーマンス分析

レポートとダッシュボードを使用して、営業パフォーマンスを最適化します。

0%



プロジェクト

営業マネージャとマーケティングマネージャ用のレポートとダッシュボードの作成

レポートとダッシュボードを使用して関係者にとって重要なビジネス情報を追跡します。

0%



ToDo - 2時間 30分

マネージャー研修：営業チームのダッシュボードの作成

営業マネージャーとして、チームの状況を可視化するためのダッシュボードを作成する方法を学びます。この研修では、実際にダッシュボードを作成します。



モジュール

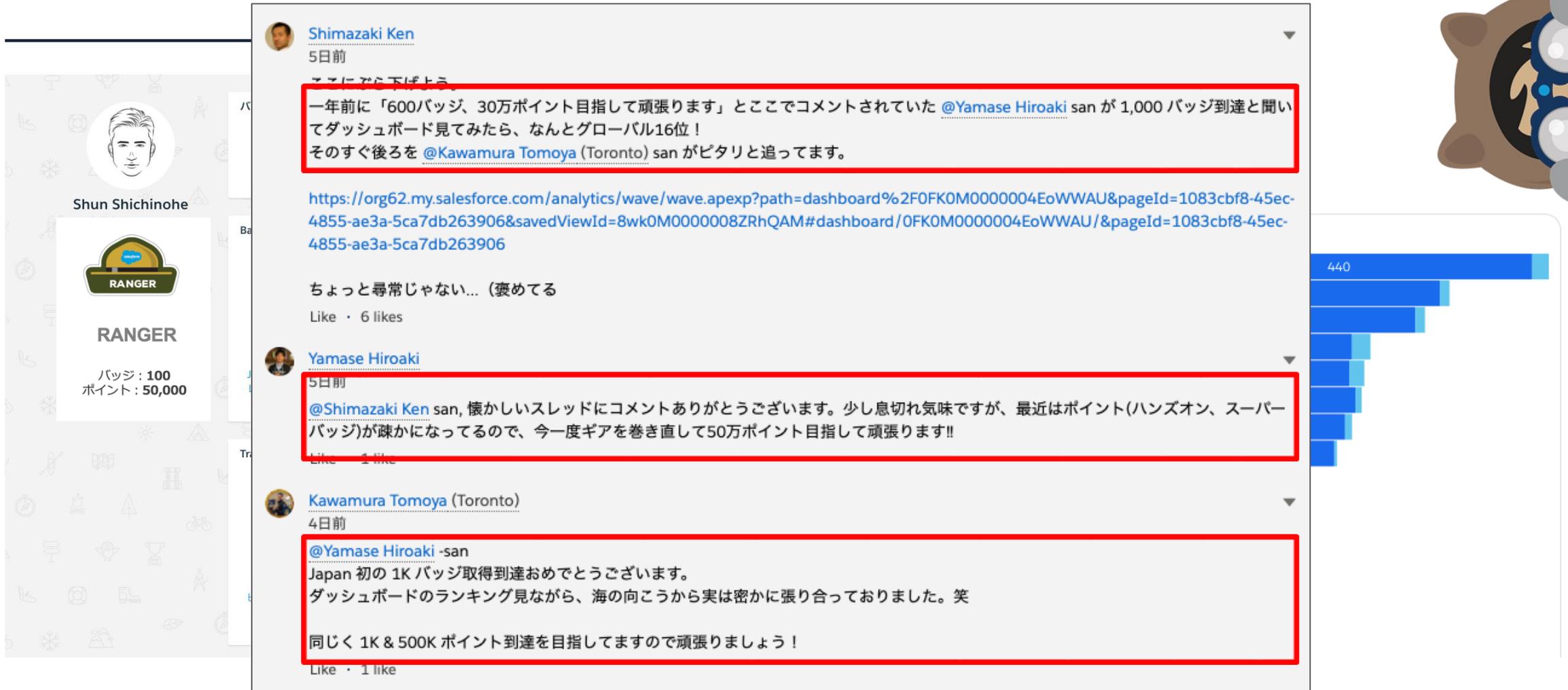
コーチングとフィードバック

チームをコーチングするための実用的なツールとガイダンスを入手します。

0%

例：やる気を継続させる仕組み

学習の進捗に応じて、◆バッジや◆ポイント、◆ランクを付与（刺激・モチベーション維持・成長）



The image shows a screenshot of a social media thread. On the left is a profile for Shun Shichinohe, who has a 'RANGER' badge and 100 badges and 50,000 points. The main thread consists of three posts:

- Shimazaki Ken** (5 days ago):
一年前に「600バッジ、30万ポイント目指して頑張ります」とここでコメントされていた @Yamase Hiroaki san が 1,000 バッジ到達と聞いてダッシュボード見てみたら、なんとグローバル16位！
そのすぐ後ろを @Kawamura Tomoya (Toronto) san がピタリと追ってます。
<https://org62.my.salesforce.com/analytics/wave/wave.apexp?path=dashboard%2F0FK0M0000004EoWWAU&pageId=1083cbf8-45ec-4855-ae3a-5ca7db263906&savedViewId=8wk0M0000008ZRhQAM#dashboard/0FK0M0000004EoWWAU/&pageId=1083cbf8-45ec-4855-ae3a-5ca7db263906>
ちょっと尋常じゃない... (褒めてる)
Like · 6 likes
- Yamase Hiroaki** (5 days ago):
@Shimazaki Ken san, 懐かしいスレッドにコメントありがとうございます。少し息切れ気味ですが、最近はポイント(ハンズオン、スーパーバッジ)が疎かになってるので、今一度ギアを巻き直して50万ポイント目指して頑張ります!!
Like · 1 like
- Kawamura Tomoya (Toronto)** (4 days ago):
@Yamase Hiroaki -san
Japan 初の 1K バッジ取得到達おめでとうございます。
ダッシュボードのランキング見ながら、海の向こうから実は密かに張り合っておりました。笑
同じく 1K & 500K ポイント到達を目指してますので頑張らしましょう！
Like · 1 like

On the right side of the thread, there is a blue bar chart showing the number of likes for each post: 440 for the first post, and 1 for the second and third posts.



例：無償公開されている500以上のTrailheadコンテンツを活用

6週間ごとに追加される学習コンテンツを、自組織用にカスタマイズ

現場スキル



営業のためのデザイン思考

見込み客の問題を理解し、解決する提案ができるようになるためデザイン思考を学びましょう



営業パフォーマンス分析

レポートとダッシュボードを使用して営業活動・成績を分析します



サービス担当者のためのコミュニケーションスキル

顧客からの問い合わせ対応に効果的なコミュニケーションの手法を学びましょう

マネージャースキル



コーチングとフィードバック

部下へのコーチングやフィードバックを実施する際に効果的な方法を学びましょう



1対1ミーティング

生産的な1 on 1ミーティングを行うための秘訣を学びましょう



営業チームのイネーブルメント

新人営業に早期に立ち上がってもらうためのSalesforce流育成方法をお伝えします

ビジネス知識



EUのプライバシー法の基本

一般データ保護規則 (GDPR) とその遵守方法について学習します



人工知能の基本

AIとは何か、AIが顧客体験をどのように変えるのかを学びます



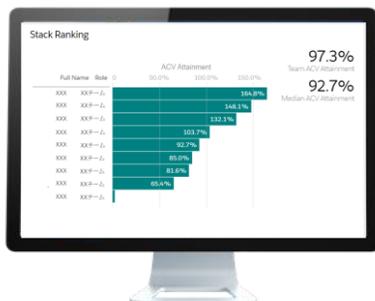
セキュリティの基本

Salesforce上の顧客データの安全性を高めるため、社員に必要な教育を行います

例：学習状況と効果を可視化

ビジネス上の成果と学習状況を紐付けて確認

CRM/SFAデータ



営業の結果

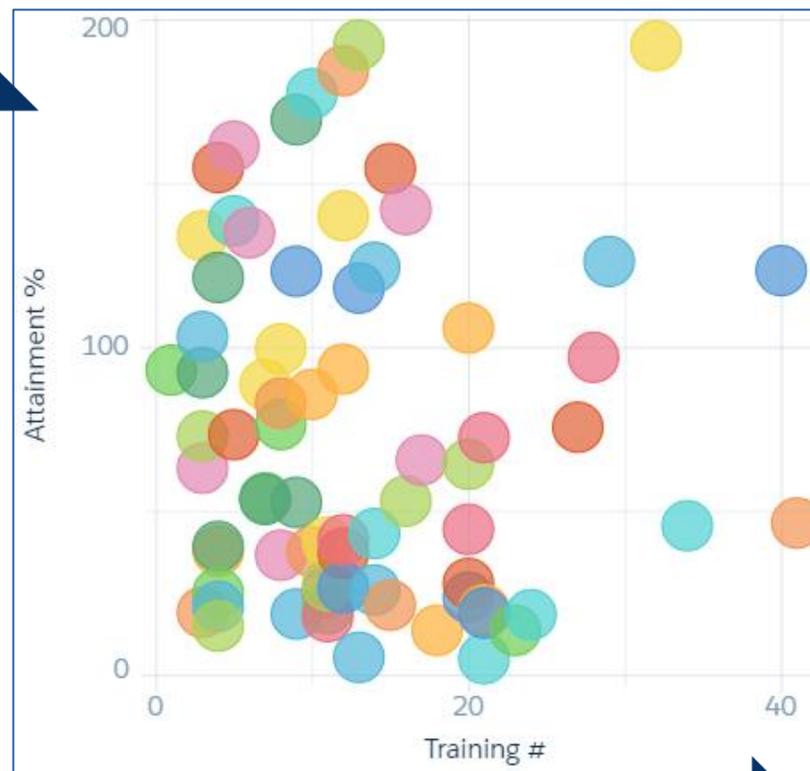


Enablementデータ



人材開発の結果

Enablement Quadrant Dashboard



営業の達成率

Enablementプログラム

ラーニングとコミュニティの組み合わせによる活性化の案

1. 人脈を広げ利活用の知見を広げてもらう場
2. コンテンツの見つけやすさとシェアしやすさ、業種・業務にあわせたグループ化
3. ナレッジ(リソース、テンプレートなどのアセット)を広くシェア
4. 自分が作った成果物の共有によるポイントゲット
(例: 米国PMI認定PMPのコミュニティ)
5. 支援者の参加
6. 利用者チャンピオンをつくる仕組み(利用者から支援者へ)、見つけ出す仕組み
7. 活躍や貢献している支援者に「サンキュー」ポイント、貢献者を見つけ出す仕組み
8. 地元にいなくてもコミュニティ上で場所を選ばずインフルエンサーが活躍できる
9. 強力なVoice of Customerチャネル(施策等へアンケートその他)
10. 利用促進するためのターゲットマーケティング

(3) 統合窓口化による利便性の向上と、データ利活用

ニューサウスウェールズ州の行政サービス効率化



利用ケース: エンゲージメントセンター

700万の市民に毎年4000万件のサービスを提供する、オーストラリアで最も人口の多い州
2年間で対面や電話での対応の**30%**をウェブでの**セルフサービスやソーシャルチャネル**へと移行

以前は異なる窓口で対応していた**92のサービスについて連絡窓口を一元化**

- **99%の市民が行政サービスを満足と評価**
- 問合せから**解決までの所要時間が平均12時間から2時間へと83%短縮**
- 案件を1つ解決するのに**連絡をとらなくてはならない窓口数が平均70%減少**

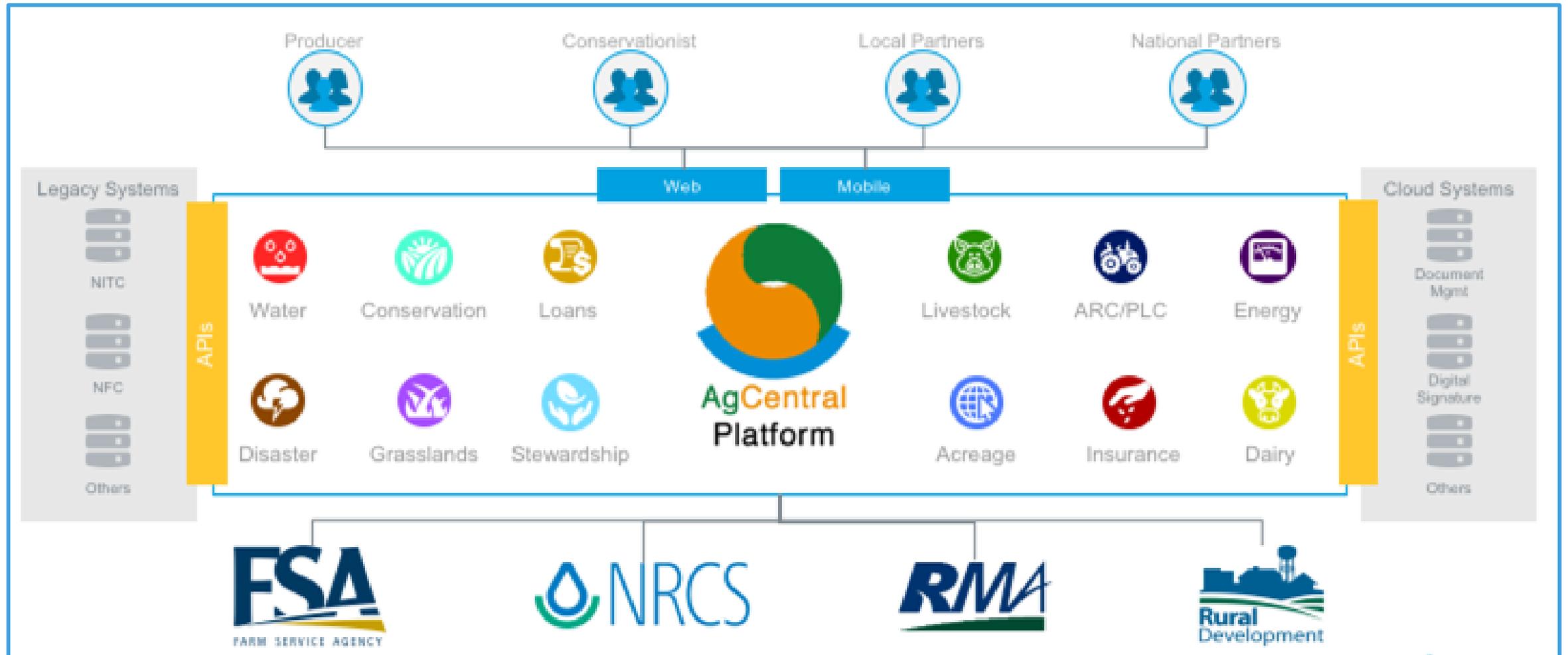
利用者にとって便利な、統合窓口の提供（米国農務省）

AgCentral プラットフォーム - 米国農務省はすべての生産者、自然保護活動家、パートナー、職員に利便性の高い顧客サービス利用体験を提供することが可能に。いつでも、どこでも、あらゆる人にサービスを提供。



利用者にとって便利な、統合窓口の提供 (米国農務省)

AgCentral



米国農務省、変革的なアプローチによって
米国農業従事者が期待し必要としている支援サービスを提供



デジタル窓口の統合化を通じて農業従事者(生産者)に必要な
一連のアクティビティを統一

農務省 – 顧客(利用者)に焦点

どうすれば全プログラムを通じてすべての利用者セグメント
へ最高のサービスを提供し、同省との間で重複するやり
取りをなくし、データを単一のポータルに合理化できるの
か。

AgCentral Platform の導入

農務省はすべての生産者、自然保護活動家、パート
ナー、職員に世界クラスのカスタマーサービスエクスペリ
エンスを提供することが可能に。自己解決を促進する
セルフサービスを提供

利用者(生産者)エンゲージメントの変革

- 部局横断型の展開
- セルフサービスを提供(自己解決の促進)
- マルチチャネルに拡張(マルチな手段でアクセス可能に)
- 既存のシステムに統合(各既存システムの利活用)
- 新しい運用モデルを実現(Change the way)

導入効果/結果

2,700+
郡オフィスに展開

300万
生産者との
インタラクション数

30,000
職員数

中小企業支援 現行の課題仮説より素案検討

中小企業支援の現行の課題 仮説

1つ1つの企業に寄り添う支援情報の提供と申請の手軽さによる利便性の向上
支援策の利用状況とアンケートの分析により、より効果的な支援へつながる改善サイクルの確立

課題

課題発生の原因

解決策(案)

1

- 中小企業支援情報が適切に届いていない



- 支援・申請サイトの複数立ち上げ
- 支援は事業者の自助で探す

2

- 支援利用の煩雑さ



- 支援・申請サイトの複数立ち上げ
- 申請書類の多さ、重複

3

- 中小企業に求められる支援策の立案



- 支援利用の結果情報の活用ができていない
- 企業からの声が活用できていない

システム連携による

- 事業者に必要な支援情報の窓口一本化
- 申請書類の重複排除

レコメンド機能による

- プッシュ型の情報提供
- 支援のマッチング予測

データ活用による

- 支援利用状況の分析
- AIによる支援活用の最大化

中小企業支援（統合窓口化イメージ案）

中小企業基盤整備機構様、経済産業省様、中小企業庁様、その他各社が持っているシステム、データを連携し、中小企業の活動を可視化。中小企業の活動から、ニーズに合った施策をプッシュで通知し、行政支援を強化。満足度の向上を実現。

(公開サイトイメージ)
広く公開したい内容を掲示。
レスポンシブルデザインで、
スマートフォン、タブレットにも対応

Lightning

パートナー・施策検索機能

認定支援機関システムやスマートSMEシステムなどの連携先管理システムと連携。経産省さま、中企庁さまの保有する補助金情報を公開。登録された様々な条件から登録機関を検索

認定支援機関システム

スマートSMEシステム



ログイン機能

法人認証基盤システムと連携
法人データや委任関係をPFに連携

法人認証基盤

FAQ機能

経産省、中企庁、中小機構等に蓄積されたよくある質問を体系化。
中小企業のセルフサービスで課題解決

Einstein Bot



中小企業支援（統合窓口化イメージ案）

(マイページイメージ)

他システムと連携し、各種申請や過去の申請内容照会が可能。相談予約やSNS機能でコミュニケーションをとり、支援を強化。おすすめの支援機関や施策を提示し、必要な支援を示唆。

ゲームの要素を含んだE-Learning機能で楽しく必要な情報を入手。

Einstein



マッチング予測機能

マイページの登録情報から、評価の高い支援機関や、支援策を示唆。

Trailhead



E-Learning機能

セキュリティやコンプライアンスなどの中小企業のナレッジ底上げにつながるコンテンツや、補助金等の申請方法などをゲーミフィケーションによって楽しく支援

SNS機能

業種や地域でグループを形成、相談をし合い、相互に解決するコミュニティが作成可能

Integratio



各種申請状況確認機能

補助金申請のステータス、中企庁、経産省担当からのお知らせを表示。

Lightning



新規機能

相談予約など、オンライン相談など新規サービスを素早く追加可能。

よろず支援
カルテ
システム

事業承継DB
システム

申請機能

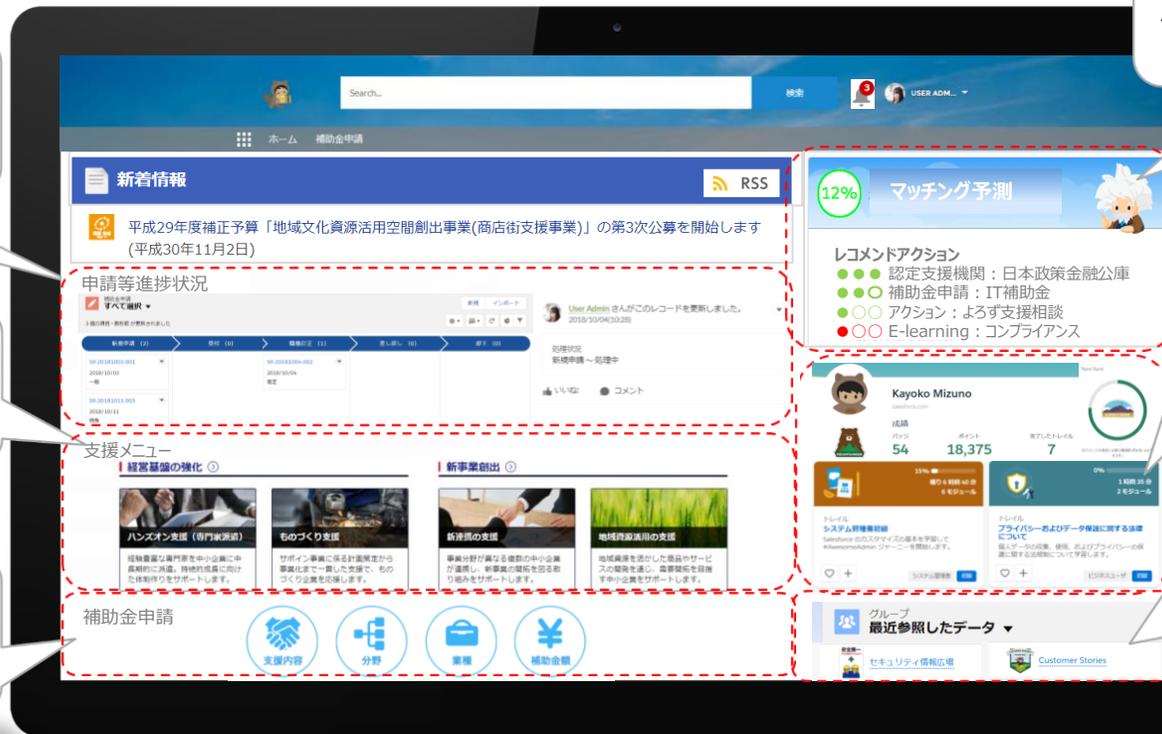
他の電子申請システムとシングルサインオン。

補助金
システム

IT補助金
システム

経営力向上計画
システム

〇〇
システム



中小企業支援（統合窓口化イメージ案）

(職員利用機能イメージ)

登録されたユーザ情報から、1to1のアプローチ。必要な情報を的確な企業に届ける。また、AIを搭載したBIツールでさらに利用されるためのアクションを示唆。

Marketing

1to1マーケティング機能

中小企業のデータをもとに、パーソナライズされたメールを発信。Web閲覧状況や、メールの開封状況によって次に送るメールの内容を変更。中小企業の関心に合わせた情報を提供可能。

高齢者の経営者に
事業承継事業紹介メール

J-GoodTech
紹介メール

3日以内のメール開封
有無

URLクリック
あり

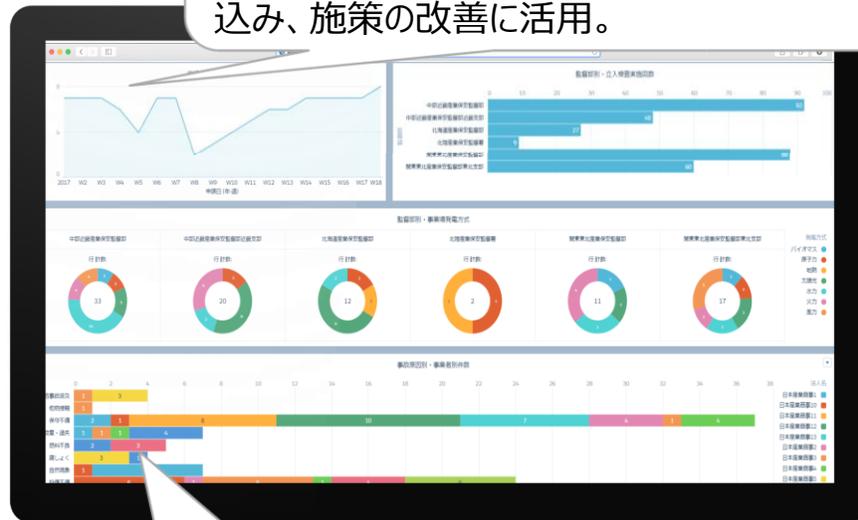
大学校講座
案内メール

担当者やグループ
メールなどへの
プッシュ通知

データ分析機能

中小企業支援PFで有しているデータと、他システムへの補助金申請情報や相談の情報を取り込み、施策の改善に活用。

Analytics



AppExchange

アンケート機能

支援利用後にアンケートを自動発信、自動集計。事業者の声も効率的に収集、施策立案に活用

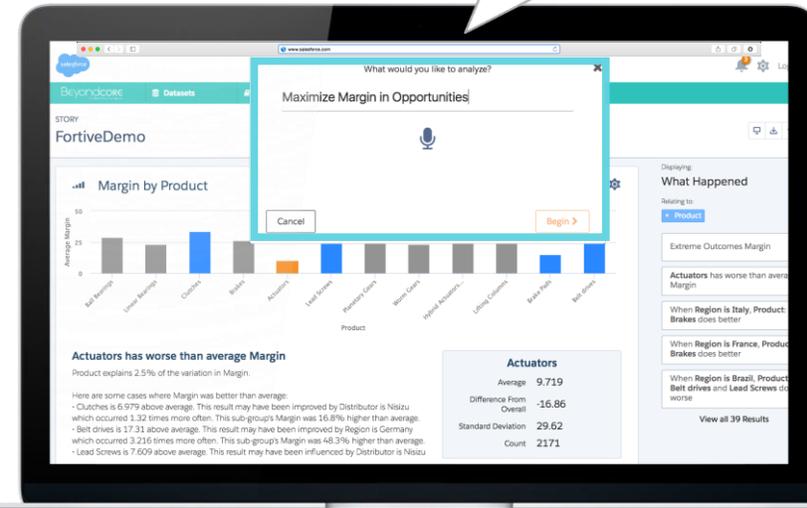


Einstein



アクションの示唆

投入されたデータの相関を分析。結果について、ストーリーを導き出し、効果の高い施策のためのアクションを示唆します。

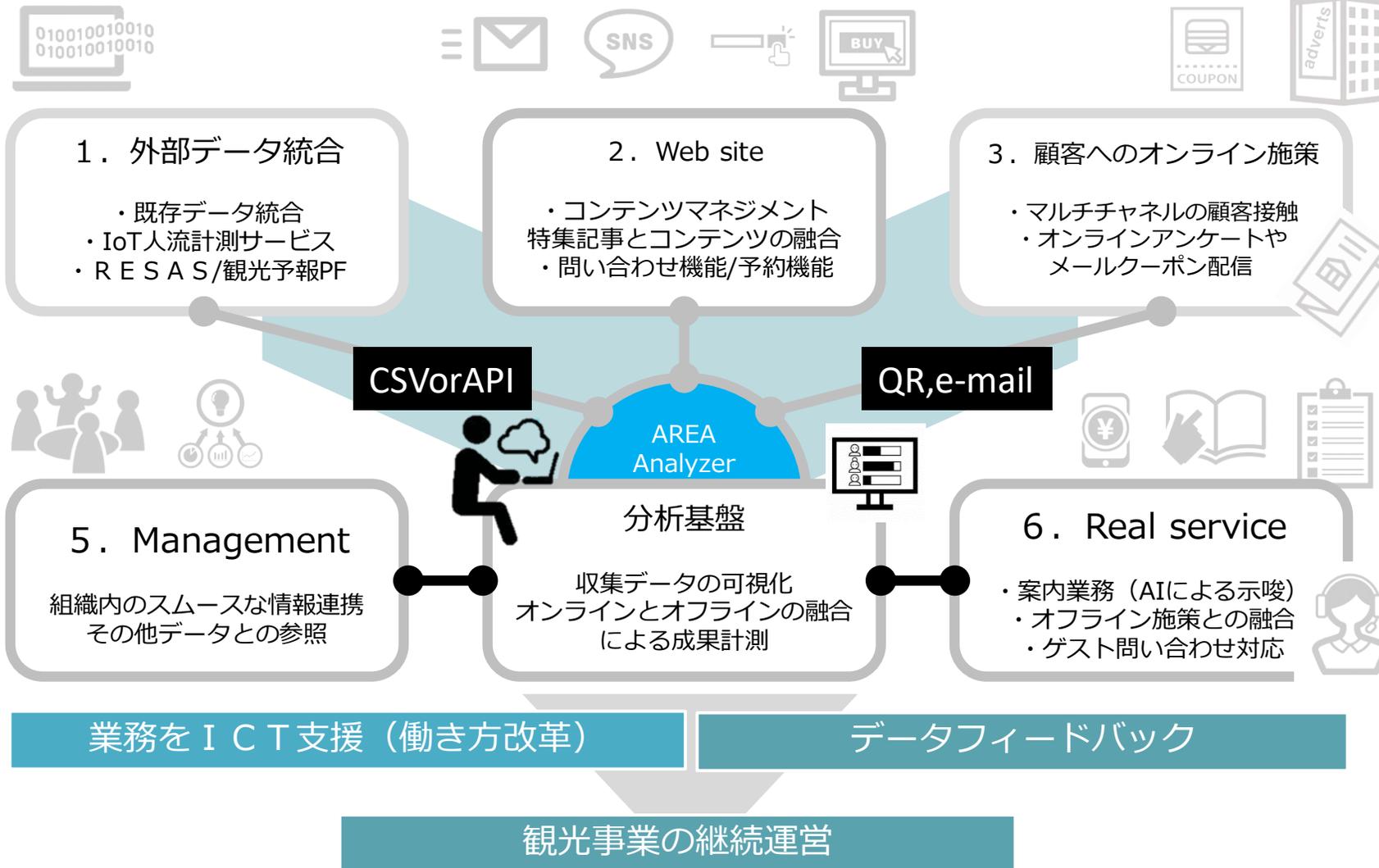


(4)各業種・業務の大手による基盤上の
マイクロサービス化されたサービス利用
(専門家支援、データ連携・利活用)

参考例(資料) 地域観光マーケティングを支援するJTBのクラウドサービス

エリアアナライザー®は必要な機能だけ組み合わせ活用することができます

【構成イメージ例】



【構成イメージ例】

Case 1

エクセルデータや外部調査データを統合してKPI進捗を把握できたら・・・

エリアアナライザー®
「分析基盤」+「外部データ統合」
を活用しませんか？

Case 2

リアルでの案内業務の傾向を従業員に共有化し、WEBサイトQ&Aにも反映したい。

エリアアナライザー®
「分析基盤」+「Web site」
+「Real service」を活用しませんか？

thank you

