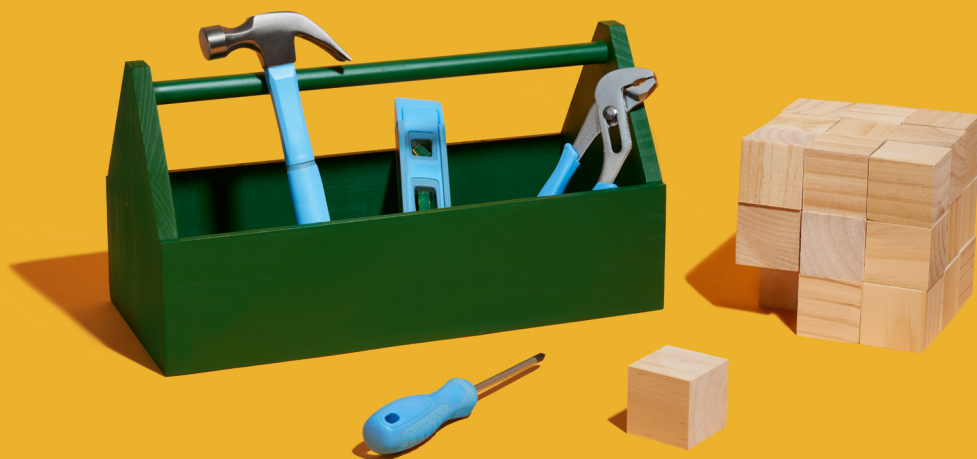


デジタル変革： IT リーダーが各部門の生産性を向上 させる方法とは



目次

はじめに	03
変化する IT 部門の役割	04
プロダクティビティプラットフォームが必要な理由	05
組織にぴったり合ったプラットフォームを構築	06
テクノロジーツールキットをカスタマイズ	07
Slack と Salesforce の連携がもたらすメリット	09
Slack と Salesforce でビジネス価値を今すぐ向上	13



はじめに

経済情勢が大きく揺れ動く現在、どの企業もビジネスを安定させようと模索しています。それを実現するには、あらゆる部門でビジネス価値を高めていかなければなりません。今、その具体的な取り組みを主導する役割を、IT 管理者に求める動きが強まっています。

市場調査会社の Forrester が示しているように、IT 部門のリーダーは、組織全体の効率と生産性の向上を目指したテクノロジーロードマップを描ける立場にあります。テクノロジーの導入は、一見コストがかかるように思われるかもしれませんが、最適な投資を行えば、あらゆる既存ツールの価値を最大化しながら、組織全体の生産性を高められます。つまり、IT リーダーにとって、チームの固有のニーズに応じたテクノロジーを見つけることが重要になっているのです。

変化する IT 部門の役割

IT 部門は急速に進化しています。ツールやハードウェアのトラブルに対応するだけの時代は終わり、今や企業戦略に欠かせない存在になっています。あらゆる部門の生産性を向上させ、イノベーションを推進し、ビジネスを変革していく役割を IT 部門が担っているのです。ただ、それを実現するには次の 3 つの課題を乗り越えなくてはなりません。

- 1. 複雑さ**：業務のニーズに合わせてますます多くの機能が追加され、ツールやシステムの複雑さが増しています。それにより、ある部分に加えたちょっとした変更が、システム全体に大きな影響を与える可能性があります。どこからでも働ける現在の仕事環境において、この課題を乗り越えるには、チームワークと部門の枠を超えた相互理解、効率的なコミュニケーション、データの連携が鍵になります。
- 2. コスト効率**：今後の経済情勢が見通せないなか、どの企業も費用対効果を高め、コストを削減する方法を求めています。企業のリーダーは IT 部門に対し、各部門および会社全体の目標達成に向けて、あらゆるチームがテクノロジーを利用できるよう環境を整備することを求めています。
- 3. キャパシティ**：予算が絞られるなか、企業のどの部門も限られたリソースで、より大きな成果を生む必要に迫られています。IT 管理者は自らを含む各部門の生産性向上だけでなく、さまざまな仕事を任されるようになっていきます。そこで自動化を活用すれば、何度も繰り返される作業を減らし、メンバーの消耗を軽減できます。その結果、IT 部門として、より重要で影響力の大きい仕事に集中できるようになります。

87% ビジネス変革に向けた取り組みで連携することが増えて
いると答えた IT 部門のリーダーと企業リーダーの割合

この電子ブックでは、上記の 3 つの課題に Slack と Salesforce を使って取り組む方法について解説します。その課題解決の出発点となるのは、データやアプリケーションを連携させ、生産性を高め、組織の部門を超えて協働するための、強力なプラットフォームです。



プロダクティビティプラットフォームが必要な理由

チームメンバーや関係者、パートナー、顧客をつなぐために欠かせない基盤となるのが、「プロダクティビティプラットフォーム」です。そこでは以下のような機能により、メンバーがどこにいても効果的に仕事ができます。

- **ナレッジの共有** : 複数のアプリやチームに分散しているデータやインサイトに 1 つの Slack 画面からアクセスできることで、情報源を一元化できます。プロジェクトごとの専用チャンネルやカスタマイズ可能なワークフローにより、効率的なコラボレーションを簡単に実現できます。
- **主要アプリの連携** : Slack はオープンで拡張可能なプラットフォームです。Slack App Directory で見つかる 2,600 以上のアプリとワンクリックで連携でき、API のライブラリも充実。チーム固有のニーズに合わせてワークスペースをカスタマイズできます。チームメンバーが 1 つの場所にいたまま、さまざまなアプリやツールを使えるため、仕事の能率がアップし、コスト効率も高まります。
- **業務の自動化** : Slack で作業を自動化することで、人間にしかできない本来の仕事に注力できるようになります。各メンバーのキャパシティが増えて、より多くの時間を重要な業務に使えるようになります。

Slack を使えば、すでに使用しているツールやアプリ、プロセスからさらなる価値を引き出せます。各種ツールと Slack を連携させることで、アプリを切り替える手間が減り、生産性が向上します。Slack と連携できる便利なツールの一部を、以下にご紹介します。

- **Salesforce Sales Cloud** : ネイティブかつ双方向の連携により、Slack 内から商談、顧客、連絡先、見込み客を直接管理し、チーム全体で商談に役立つ最新情報を簡単に共有できます。
- **Salesforce Service Cloud** : ネイティブかつ双方向の連携により、チームの力を結集したケース対応や、部門の枠を超えたパートナーとのインシデントデータの共有が可能に。顧客が抱える問題をスピーディーに解決に導きます。
- **Google アナリティクスインサイト** : Google、Facebook などの広告に関するレポートやアラートを自動化し、指定した Slack チャンネルに直接送信できます。
- **DocuSign** : Slack 用の DocuSign アプリを使うと、契約書の送信、署名、共同作成をチャンネル内で直接行うことができます。

91% 10 か月以内に ROI を達成した Slack のユーザー企業の割合*

*出典 : Salesforce 「Slack Customer Success Metrics」 (2022 年)



Slack がメリットをもたらすのは IT 部門だけではなく。会社全体においても柔軟性、コミュニケーション、生産性の向上に貢献します。

28%

営業活動の生産性が向上¹

16%

開発部門での市場投入までの時間が短縮²

組織にぴったり合ったプラットフォームを構築

デジタル化がますます進む世界において、各部門でのコラボレーションを円滑にするには、IT チームによる取り組みが欠かせません。部門によってニーズが異なるなか、それぞれの目標にぴったり合うツールは何か、誰よりもよくわかっているのが IT チームのリーダーでしょう。そこで以下では、会社の目標を実現するためのワークスペースを作成する方法について、詳しく見ていきます。

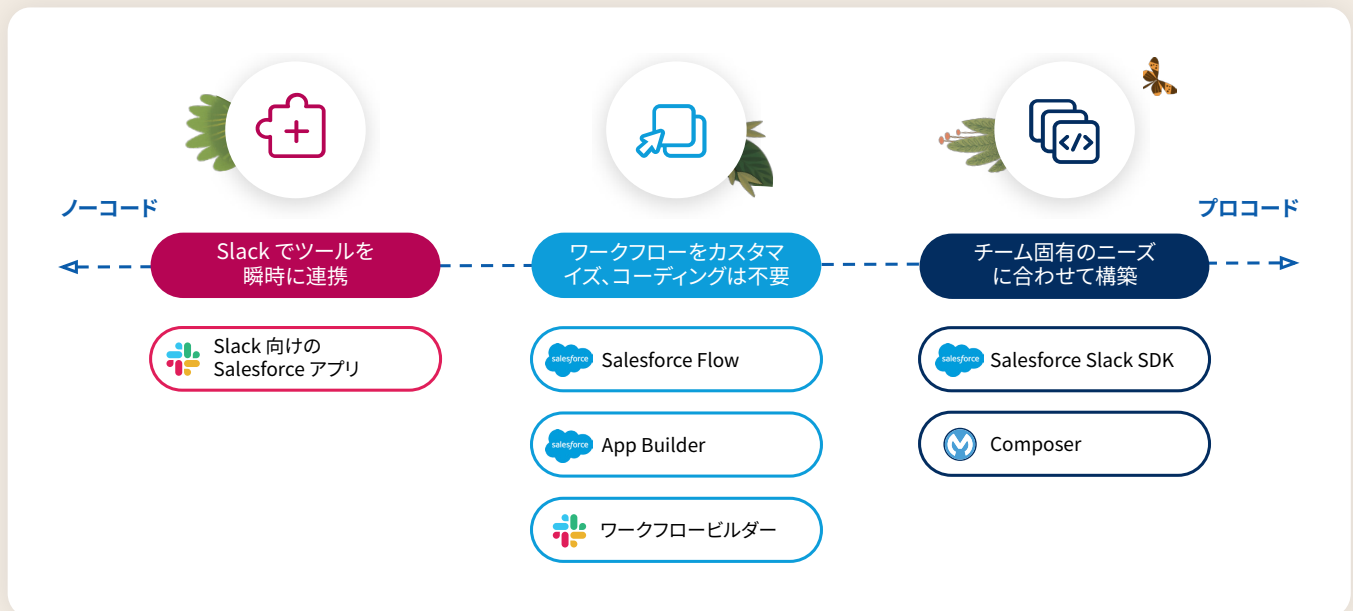
¹ Salesforce 「Customer Success Metrics Global Report」 (2022 年 7 月)

² Forrester 「The Total Economic Impact of Slack for Technical Teams」 (2020 年)



テクノロジーツールキットをカスタマイズ

IT 部門には、新しいプロセスの導入や成果向上に関するリクエストが絶えず寄せられます。Slack と Salesforce が提供するノーコードやプロコードの仕組みを使ってテクノロジーツールキットを構築すれば、複雑でタイトなスケジュールのリクエストにも対応しやすくなります。



ノーコードでのインテグレーション

すでに Salesforce と Slack をお使いなら、Sales Cloud や Service Cloud といった必須のシステムとすぐに連携できます。例えば、チーム営業を大規模に行う必要がある場合なら、Sales Cloud for Slack アプリを利用。Salesforce のオーナー権限を反映した顧客別のチャンネルをアプリが自動的に作成し、そこで商談サポートの依頼や承認などをすぐに行えます。コーディング不要で導入は簡単です。

ローコードでのインテグレーション

Salesforce for Slack アプリを超える機能を導入したい場合は、Salesforce のローコードインテグレーションにより、ワークフローを効率化できます。具体的には、Flow Builder、Flow Orchestration、Flow Integration といった Salesforce Flow のツール群を使って、エンドツーエンドの自動化を行い、プロセスをすばやく最適化できます。その際には、主に次の3つのアプローチがあります。

1. **ミッションクリティカルなプロセスの一元化**：人とシステムを 1 か所にまとめて、タスク、承認、バックエンドプロセスをすばやく追跡できるようにします。
2. **アクションの自動化**：インテグレーションにより、Salesforce、クラウド、レガシーなど、あらゆるシステムにおける課題を簡素化します。
3. **ワークフローをあらゆる場所に組み込む**：従業員、顧客、パートナーがどこからでもワークフローで相互にやり取りできるようにします。



今日 ▾

 **ジェームズ・ハリス** 11:33
チームの皆さん、有給休暇の申請の記録にはこのワークフローを使用しましょう：
[🔗 有給休暇の承認のリクエスト](#)
ショートカットの詳細 ▾

 **有給休暇の承認のリクエスト**
ジェームズ・ハリスさんが #設計-hg に共有

このツールを使用して、有給休暇を簡単かつすばやく申請できます。承認されると、このワークフローがチームメンバーにメッセージを送信して、あなたが不在にすることを知らせます。

[詳細](#) [▶ ワークフローを実行する](#)

+ |

プロコードでのインテグレーション

例えば、営業チームで、部門の枠を超えた承認を行えるようにプロセスをカスタマイズする必要が生じたとします。このような場合には、2023 年内に一般提供開始予定の Apex SDK for Slack を活用できます。

この新しい機能により、開発者は Slack UI をカスタマイズし、Slack 内のプロセスや会話に Salesforce のデータやメタデータを組み込んで、組織の業務に合わせた Slack アプリを構築できます。また、Apex を使用して、Salesforce レコードの取得、再利用可能なビューの作成、Salesforce から Slack（またはその逆）へのイベントのルーティングを、すべてミドルウェアなしで行うこともできます。複数の Salesforce システムにある情報を同期させ、チームが仕事をしているプラットフォームで一元的に提示することで、プロセスのスピードアップと効率化を実現できます。

商談をめぐるコラボレーションから注文の処理まで、営業チームにはさまざまな業務があり、それぞれに必要なツールのレベルが異なります。Slack と Salesforce の連携により、ツールをカスタマイズし、各部門の成長に合わせて進化させることができます。

Slack と Salesforce の連携がもたらすメリット

構築済みの Slack 用 Customer 360 製品を利用すれば、Salesforce への投資効果をさらに高められます。すぐに使える Sales Cloud、Service Cloud、Trailhead などとのインテグレーションにより、CRM のライセンスの有無にかかわらず、組織内の誰もが顧客や見込み客についての有益な情報にアクセスできるようになります。Slack 内で情報を一元的に入手して、そこから得られたインサイトに基づいてチームでアクションを起こせます。つまり、Salesforce と Slack の連携により、顧客関係の強化がずっと簡単になるのです。

28% Slack と Salesforce を使用したチームで顧客や見込み客への対応時間が短縮*

*出典：Salesforce 「Slack Customer Success Metrics」 (2022 年)



IBM は Salesforce と Slack を使って、イノベーションを推進し、競争優位性を確保

Dreamforce 2022 での IBM チームの発表にあったとおり、同社では世界各地の従業員 25 万人のワークフローとコミュニケーションをいかに簡素化するかが大きな課題でした。選択肢を比較検討した結果、同社は Slack に目を向けました。

IBM は Slack を導入することで、すべての従業員をつなぎ、専用のチャンネルでプロジェクトを円滑に進め、複雑なワークフローを自動化して業務を簡素化しました。IT 部門では ServiceNow のチケットに Slack から直接対応できるようになったことで、問題解決の時間が短縮。Jira や GitHub との連携により、エンジニアリングの生産性も向上し、Slack コネクトにより、営業チームは外部パートナーと協力して商談をスピーディーに成立させています。仕事をするために必要なすべてのツールに、1 つのデジタルプラットフォームからアクセスできるようになったのです。

3,400

Slack 内で構築されたワークフロー数*

3,500

毎日使用されている既製アプリとカスタムアプリの数*

920 万

1 日に送信される Slack メッセージの数*

すぐに使えるインテグレーションにより、Slack 内で「信頼できる唯一の情報源 (SSOT)」を構築でき、顧客についてのインサイトを入手して、対応時間を短縮できます。以下では、企業がこのインテグレーションを効果的に活用するための 3 つの方法を見ていきます。

*出典：IBM チーム (2022 年 9 月)



効果的な営業アラート

商談に関わるメンバーを集めるプロセスが煩雑で、体系化されていない場合がありますませんか？サポートを依頼するシステムや手続きが複雑で、商談の勢いが削がれてしまうケースもあるかもしれません。従来のアラートは多数のメールに埋もれがちで、フォローアップの仕組みを整えるのも一筋縄ではいかないでしょう。そこで Slack を使って、営業チームから商談担当チームに支援を依頼できる方法を作成すれば効果的です。指定のチャンネルの適切な人物に通知が送信され、商談チームのメンバーが割り当てられると、Salesforce が自動的に更新されて、商談のフォローを迅速に行えます。

カスタマーサービスで力を結集

カスタマーサービスチームが分散していると、会社全体で協力したり、社内のエキスパートに相談したり、新しいメンバーに研修を実施したり、といったことが難しくなります。サポートの複雑さが増し、顧客の期待水準もかつてないほど高まっているなかで、ツール、チーム、ワークフローがばらばらだと、未処理チケットが積み重なり、顧客満足度スコアの低下にもつながります。Salesforce のリアルタイムデータから得られたインサイトを、Slack で一元的に取得できれば、チームは速やかに力を結集して、問題を解決に導けます。

従業員に必要な情報を提供

デジタル時代の導入研修は複雑になりがちです。新しいメンバーは、多くの場合リモートで、さまざまなプロセスやツールについて理解し、それに慣れていく必要があります。そのような環境では「質問があるけれど、誰にどのツールを使って尋ねればいいのかわからない」といった状況に陥ることがよくあるでしょう。

Slack なら、重要なチャンネルをリストアップできるワークフローを設定して、新しいメンバーが必要な人物や答えを簡単に見つけられるよう支援できます。また、Flow Builder や Salesforce Experience Cloud で用いられている新しいガイド付きワークフローコンポーネントをチャンネルに導入して、組織内の全員がプロセスの概要や最新情報を確認できるようにすることも可能です。



Flow for Slack でさらに先へ

Slack は単なるコミュニケーションツールではありません。Salesforce と連携してプロセスを簡素化し、システムを統合できます。また、Salesforce で複数ステップのプロセスをカスタマイズする際に用いられる Flow Orchestration を、Slack にも拡張できるようになりました。つまり Slack は、労力を無駄にすることなくスマートに仕事ができる、プロダクティビティプラットフォームなのです。

Salesforce のデータを、チームが連携して仕事をしている Slack に組み込めば、構築済みの Slack アクションを使って、顧客中心の取り組みを進められます。推測ではなくデータに基づいて、チームとして意思決定を行えるようになるのです。Flow for Slack では、次の方法でビジネス価値をすばやく高められます。

- 構築済みの Slack アクションを用いた自動化 : Salesforce のデータとアクションを全面的に活用して、コラボレーションベースの自動化を作成できます。
- ガイド付きワークフローによる情報収集 : Salesforce にログインすることなく、複数ステップのガイド付きプロンプトを使ってデータを更新できます。
- Slack を複雑なプロセスと連携 : 特定のワークフローにエンゲージメントレイヤーを追加し、複雑なプロセスとスムーズに連携させることができます。

Intuit では、Salesforce と Slack のワークフローを用いることで、カスタマーサービスの評価が 12% アップしました。10 年間にわたって Salesforce を使用している Intuit は、Sales Cloud、Service Cloud、Marketing Cloud を使って、14,000 人の従業員が顧客中心のサービスを生み出せるようサポートしています。そこに Slack が加わることで、チームメンバーは自動化や AI を活用して、顧客の問題をより効率的に解決できるようになりました。同社は 2019 年に、Quincy というカスタム AI ボットを構築し、Slack に導入。Quincy は担当者や顧客を、最も関連性の高い情報に瞬時に案内し、やり取りを記録してパフォーマンスの継続的な向上につなげています。Quincy の導入により、同社は担当者の時間を年間 9,000 時間節約できました。

「ダイレクトかつシンプルにコミュニケーションを行う方法として、5年前に Slack を導入しました。今ではコラボレーションと情報共有のための最も重要なプラットフォームになり、地域や部門の枠を超えたシームレスな連携に役立っています。当社全体でこれまでに作成した Slack ワークフローの数は 1,200 にのぼります」

Gabrielle Dracopoulos 氏
Intuit、Head of Customer Success and Experience

ワークフローとボットを活用することで、企業はカスタマーエクスペリエンスを低下させることなく、従業員の生産性とコスト効率を高められます。

Slack と Salesforce でビジネス価値を今すぐ向上

変化の激しい今日の経済情勢のなか、企業はビジネス価値を高めるための舵取りを、IT 部門に託すようになってきました。IT リーダーは企業の業務を包括的に見られる立場にいることを考えると、理にかなった動きだと言えるでしょう。実際、適切な人材とツールを用いれば、IT リーダーはあらゆる部門の生産性とコスト効率の向上に貢献できます。重責の伴う役割ですが、カスタマイズ可能なプラットフォームという基盤があれば、きっと会社という船を安全な港へと導けるでしょう。



プロダクティビティプラットフォーム
の構築を、今すぐ始めましょう。



上記の情報は情報提供のみを目的としたものであり、拘束力のある文書ではありません。購入の決定に際して本内容に依拠しないでください。製品や機能の開発、リリース、タイミングは Slack と Salesforce の裁量により変更される場合があります。