

SALESFORCE SUCCESS PLANS

# 人とエージェントによる 実績のある戦略を使用して ともに意欲的な目標を達成



# Salesforce Success Planの紹介

Salesforceはお客様の成功を第一に考えています。そのため、3種類のSuccess Planをご用意して、お客様がSalesforceからより多くの価値を引き出し、AIを活用する未来に備えることができるよう支援します。

25年以上にわたって収集した実績のあるベストプラクティスをもとに開発されたSuccess Planでは、日々お客様の成功に専念するエキスパートチームがさまざまな種類の画期的なツール、ガイダンス、サポートを提供いたします。セルフサービス型のリソースをご希望の場合でも、パーソナライズされたパートナーシップをご希望の場合でも、成功への道筋につながるプランをご利用いただけます。

## Agentforce の目標を迅速に達成するための適切な ガイダンス、ツール、サポートを見つけてください

世界No.1のCRMであるSalesforceでは、お客様のニーズに合わせて選べる3種類のSuccess Planをご用意しています。



[Standard Success Plan](#)



[Premier Success Plan](#)



[Signature Success Plan](#)



### Standard

あらゆるニーズに対応する  
いつでもアクセス可能な無料のリ  
ソースと必要不可欠なサポートで企  
業を成功へと導きます

- Salesforceをご自身で設定し、最初のAIエージェントを起動する方法を学ぶ
- システムを効果的に稼働
- Agentforceとテクニカルサポートで問題を解決

### Premier

順調なスタートを実現し、日々  
Salesforceからより多くの価値を  
引き出すための新たな方法を  
見つけましょう

- AIエージェントを使用して  
導入率と使用率を向上させるため  
のパーソナライズされた道筋を開  
発
- システムをスマートに稼働  
させ、Agentforceに備える
- ビジネスクリティカルな  
問題をいつでも解決し、必要な答  
えをすぐに手に入れる

### Signature

プロアクティブかつお客様に合った  
パートナーシップによりお客様の  
重要なデータとAgentforceの目標  
達成をご支援します

- 定着率とAIイノベーションを  
確実に促進するように戦略を強化
- データとインサイトをもとに、  
効果的で拡張性の高い  
プラットフォームを設計
- Salesforceの高度なスキルを持つ  
技術エキスパートが問題を予測して  
解決

82%

開発者の  
作業効率化



50%

サポートの電話の  
平均待ち時間の  
短縮



## ビジネスへの効果



### Premierのお客様

**60%**

Salesforceのスキルアップを完了することによる専門知識関連のコスト削減\*

**\$120  
万ドル**

技術的な健全性と定着率の向上によるビジネス効果の増加

**95%**

平均問題解決時間の短縮



### Signatureのお客様

**4000  
時間**

年間の開発者、システム管理者、アナリストの時間短縮率\*\*

**\$360  
万ドル**

3年間のエンドユーザの定着率と効率の向上\*\*

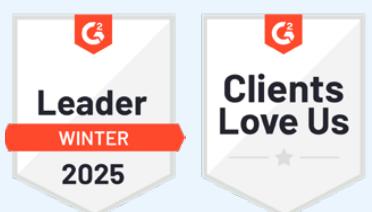
**60%**

プラットフォーム中断時間の短縮\*\*



“エキスパートが参加し、チームと関係を構築し、ニーズを理解し、連携して潜在能力を引き出してくれた、非常に有意義な経験でした”

Antonio Fellino氏,  
Managing Director,  
Travel Republic社



\*The Total Economic Impact™ Of Salesforce Premier Success Plan、2024年9月、Salesforceの委託でForrester Consultingが実施。結果はインタビューしたお客様を代表する複合企業のもの。

\*\*T\*\*The Total Economic Impact™ Of Salesforce Signature Success Plan、2024年9月、Salesforceの委託でForrester Consultingが実施。結果はインタビューしたお客様を代表する複合企業のもの。

# Success Plan の機能

Salesforceで目標を達成するためにお客様が使用する機能の一部を紹介します

## カスタマーサクセスマネージャー

問い合わせとサポートの単一の窓口となり、プロアクティブな専門知識とパーソナル化された推奨事項を提供します。また、テクニカルリソースと連携して、ジャーニーのあらゆるステップで製品とAgentforceに関するお客様の詳細なニーズに対応します。

## カスタマーサクセススコア

インサイトやAIによる推奨事項に基づき、製品の定着化、顧客の専門知識、技術的な健全性の進捗状況を測定します。

## サクセスパス

専門知識の構築、製品定着率の向上、技術的な健全性において目的の成果を達成する方法を明確化するロードマップを使用して、目的と目標を追跡します。

## サクセスレビュー

サクセスレビューは、共同の説明責任、目標の再連携、成功に向けた次のステップを促進します。Signature Success Plan では、年4回まで、Customer Successマネージャーと過去の推奨事項および実績をレビューできます。

## プロアクティブモニタリング

24時間365日の監視とお客様のビジネスニーズに合わせてカスタマイズされたスマートアラートにより、最も重要なインサイトを常に把握できます。

**専門性を持ったアーキテクトによるレビュー**  
社内のSalesforceアーキテクトと連携してSalesforceソリューションのレビュー、保守、化、Agentforce向けの最適化を行い、技術的な健全性とビジネスの拡張性を最大限に高める機会を明らかにします。

## 主要イベント管理

テクニカルガイダンスを活用して、祝日のイベント、本稼働開始イベント、Salesforceのテクニカルリリースなどのイベントやピーク時に対応できるように準備します。

## ヘルスチェックと推奨事項の提供

ヘルスチェックに関するエキスパートコーチングセッションを活用して、チームがSalesforceを効果的かつ継続的に使用できるようにします。

## エキスパートコーチング

専門的なエンゲージメントを活用してチームを支援します。チュートリアル動画、90分のインタラクティブなオンラインワークショップ、パーソナライズされた個別セッションを利用できます。

## オンボーディング

Salesforceのエキスパートと繋がり、お客様の目標を製品機能と連携させ、具体的なビジネス成果を実現する戦略を作成します。



# Success Plan の機能(続き)

## Trailhead Academy 定期クラス

インストラクター主導のライブトレーニングで認定を受けたエキスパートから直接学びます。製品およびロールベースのトピックを詳しく説明する1~5日のインストラクター主導のクラスに無料で登録できます。公開クラスのカタログからクラスを検索して申し込んでください。

## 試験バウチャーの割引

認定試験用のチケットの購入割引を利用できます  
(Premierは25%割引、Signatureは35%割引)。

## Trailblazer コミュニティ

コミュニティグループに参加し、質問し、AIエージェントの構築経験がある他のTrailblazerから学び、プロフェッショナルネットワークを広げます。

## Trailhead

無料のオンライン学習プラットフォームで、Agentforceの機能を確認し、実践しながら自分のペースで学ぶことができます。

## Salesforce Help

Agentforceに質問(英語のみ)し、ナレッジ記事、リリースノートなどのドキュメントを検索し、テクニカルサポートを使用してケースをオンラインで送信できます。

## 開発者サポート

Salesforceエキスパートとのカスタムコードのトラブルシューティングは、開発者の課題を解決するのに役立ちます。

## テクニカルサポート

チャット、電話、ケース登録を通じて、テクニカルサポートチームがお客様のニーズをサポートします。



# Success Plan の特徴比較表

お客様の目標を迅速に達成するため適切なレベルのガイダンスとサポートを見つけてください

対象製品と対象外製品の詳細は <a href="#">こちら</a>		Standard	Premier	Signature
価値の統合管理	カスタマーサクセスマネージャー			✓
	カスタマーサクセススコア*			✓
	サクセスパス		✓	✓
	サクセスレビュー		年2回まで	年4回まで
	変更計画と組織のベストプラクティス(英語)	自己学習リソース	エキスパートコーチングプログラム	エキスパートコーチングプログラム
技術的な健全性	プロアクティブモニタリング*			✓
	専門性を持ったアーキテクトによるレビュー*			✓
	主要イベント管理*			✓
	状態チェックと推奨事項の提供*		エキスパートコーチングプログラム	年次テクニカルヘルスレビュー
製品の活用・定着	オンボーディング		✓	✓
	活用・定着化ガイダンス	自己学習リソース	エキスパートコーチングプログラム	貴社に合わせたご支援
お客様の専門知識	導入と設定のベストプラクティス	自己学習リソース	エキスパートコーチングプログラム	エキスパートコーチングプログラム
	試験パウチャーの割引		25% 割引	35% 割引
	Trailhead Academy 定期クラス***		25% 割引	✓
	Trailblazer コミュニティ	✓	✓	✓
	Trailhead	✓	✓	✓
	Salesforce Help	✓	✓	✓
問題解決	テクニカルサポート	<ul style="list-style-type: none"> <li>• オンラインケース登録</li> <li>• 目標一次応答: 2営業日 (平日9:00~17:00)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 24時間365日</li> <li>• 目標一次応答: 1時間以内 (業務停止の緊急な問題)</li> <li>• オンラインケース登録、チャット(注)、電話</li> <li>• 開発者サポート: カスタムコードのトラブルシューティング</li> <li>• DORAサポート</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 24時間365日</li> <li>• 目標一次応答: (業務停止の緊急な問題) 15分以内 + 30分毎の状況連絡</li> <li>• 開発者サポート: カスタムコードのトラブルシューティング</li> <li>• DORAサポート: 高レベルのサポート担当者による対応</li> </ul>
		全てのライセンスに含まれる	正価の30%またはUEおよびFEに付帯)	弊社営業担当までお問い合わせください

\*一部のクラウド製品を対象に提供しています

\*\*カスタマーサクセススコアのスコアをもとに貴社に合わせたご支援を提供します

\*\*\*Salesforce認定講師によるバーチャル形式の公開クラスを指しています

注: 日本語でのチャットサポート対応の詳細は、[こちら](#)をご参照ください

## 詳細のお問い合わせ先

お客様の成功を迅速に実現する方法については、今すぐ弊社営業担当者にご連絡ください。