



サービスソース、Salesforce1 対応の ServiceSource Customer Success App を発売

顧客ライフサイクル全体にわたってチームと顧客の絆を深め、顧客ライフタイムバリューを最大化する新しいカスタマーサクセス・アプリ

(本リリースは、10月8日に弊社本社から発表された発表文を翻訳したものです)

サンフランシスコ — 2014年10月8日 — リカーリングレベニュー管理の分野で世界をリードするサービスソース® (Nasdaq:SREV) は本日、カスタマーサクセスチームと顧客の間をまったく新しい形で結ぶ、Salesforce1 プラットフォーム対応アプリ、ServiceSource Customer Success App を発売すると発表しました。Salesforce1 プラットフォーム上で動作するこの新アプリを導入すると、カスタマーサクセスチームは実績あるサクセスプランを現在の業務に適用して、価値の高いユーザー・エンゲージメント活動を計画的に展開することができます。それによって得られる効果は、顧客のライフタイムバリューの拡大、顧客の乗り換えによる流出防止、そして顧客満足度の向上です。

Salesforce1 プラットフォームの利点を活かす ServiceSource Customer Success App は、2014年内に発売されます。

サービスソースの Cloud & Business Intelligence 事業部長、Jim Dunham は次のように語っています。「今日のカスタマーサクセスチームは、販売後のあらゆる機会をとらえて価値の高い顧客エクスペリエンスを提供することができるよう、既存の CRM システムを補足する目的別のツールを必要としています。サービスソースの Customer Success App は、グローバル 1000 企業にサービスを提供してきた 14 年間の経験を踏まえ、業界のベストプラクティスに、個々のアカウントに応じたサクセスプラン、詳細な利用分析といった機能を組み入れることで、顧客基盤全体を万遍なくカバーするカスタマーサクセス業務の構築と調整を支援します。カスタマーサクセスチームがこのアプリを活用すれば、顧客との適切な対話を適切なタイミングで行うことで、顧客保持率を向上させ、顧客のライフタイムバリューを最大限に高めることができるでしょう。」

また、Concur 社の Client Development 担当副社長、David Samuels 氏はこう述べていま

す。「当社は経費管理ソリューション分野のリーダーとして、さまざまな業界のトップ企業と提携し、お客様に **Concur** プラットフォームの価値をフルに引き出していただけるよう努力しています。サービスソースの **Customer Success** は市場でも際立った存在です。当社の社員は **Customer Success** により、より多くの顧客に適切な働きかけを行うことで、最終的には顧客を満足させられると確信しています。」

「当社の顧客は、変化する政府関係市場の動きを把握してインテリジェントな販売戦略を進めるために、**Onvia** を頼りにしています。連邦政府、州政府、地方自治体の機関内部にどのような見込み案件があるかを知るためです。」と語るのは、**Onvia** 社の **Client Success** 部長、**Kevin Rivers** 氏。「サービスソースは、導入、定着化、価値提供というライフサイクルの重要局面において当社の顧客が **Onvia** ソリューションをどのように活用しているかについて、貴重な洞察を与えてくれます — すべて **Salesforce** 内部のシームレスなインターフェースを通してです。この情報は、カスタマーサクセスチームがインテリジェントに顧客と対話し、**Onvia** の価値を積極的に伝えるために役立っています。」

salesforce.com の **Salesforce Platform** 担当副社長、**Mike Rosenbaum** 氏は次のように語っています。「**Salesforce1** カスタマープラットフォームは開発者とパートナーに大変革をもたらしました。それは顧客とのまったく新しい交流手段となる、魅力的な次世代アプリの構築を支援するものだからです。当社がこのプラットフォームをオープン化することにより、顧客とパートナーがアプリもデータも 1 つの場所に置くことが可能になりました。そこではすべてがビジネスに直結するのです。」

サービスソースの **Customer Success App** は、企業がより多くの顧客を維持し、取引額を拡大し、永続する顧客関係を築くためのあらゆる機能が備わった、完全なカスタマーサクセス管理ソリューションです。販売後、顧客のライフタイム全体にわたって顧客エンゲージメントのベストプラクティスを適用することで、導入から定着化、顧客の維持、契約更新、クロスセル、アップセル、アドボカシー（熱心な支持者となる顧客の育成）までのプロセスを加速させることができます。以下に主要な機能をご紹介します。

- ・ インラインでの顧客健全性モニタリング：**Salesforce1** プラットフォームに組み込まれた、アカウントの状態を示すインディケーターとメトリクスにより、顧客の製品利用状況を視覚的に確認できます。顧客関係の健全性を常時、一貫した尺度によって評価できます。
- ・ それぞれの顧客に合わせたシナリオ：サブスクリプションごと、ユーザーごとの予測分析に、あらかじめ用意されたシナリオを関連付けることができます。セールスチームとカスタマーサクセスチームは、個々の顧客に最も適した方法による適切なタイミングで

の働きかけが可能になります。

- 大量のデータも効率的に：〈フォーカス・カテゴリー〉機能では、いまずぐ対応が必要な、価値の高い顧客を選び出すことができるので、カスタマーサクセス担当者は大量のアカウントも効率的・効果的に管理できます。
- 体系的なサクセスプラン：カスタマーサクセスプランでは、それぞれの顧客が企業の製品や組織とどのように関わってきたかを明確に視覚化することができます。各プランの中では、顧客がライフサイクルのどの時点にいるのか、過去にどんな活動があり、この先どんな行動が必要になるかなどを、時系列的に見渡せます。
- スムーズなユーザーエクスペリエンス：カスタマーサクセス担当者のために特別にデザインされたアプリの利点として、日々の業務を単純化して最大の効果を得るのに役立つ情報が、Salesforce1 プラットフォーム内部から取得されます — その間も、所属組織内でのシームレスな相互接続が途切れることはありません。設定可能な〈アクション・タイル〉で業務活動のためのガイドを素早くチェック。また、カスタマーサクセスの状態がクローズドループ式に表示されます。

サービスソースの Customer Service App の詳細は、以下のページをご覧ください：

<http://www.servicesource.com/customer-success>

Dreamforce 2014 について

Dreamforce 2014 は世界最大のソフトウェアイベントです。Salesforce のエキスパートとパートナー、顧客が一堂に会して、あらゆる規模と業種の企業がどのように電話端末からビジネスを展開し、かつてない新しい方法で顧客と結ばれているかを体験できます。未来を先取りするテクノロジーを紹介する基調講演、1,500 を超える専門セッション、数千の実演デモ、刺激的な数々のユーザー事例などを通じて、参加者は、「顧客のインターネット」の時代に販売、サービス、マーケティング、顧客関係をいかに変革してゆくべきかを学ぶことができます。

その他の情報

- Facebook で Dreamforce のファンになる：

<https://www.facebook.com/dreamforce>

- Twitter で @Dreamforce をフォローする：

<https://twitter.com/Dreamforce>

サービスソースについて

クラウドビジネスの本拠地サンフランシスコに本社を置くサービスソース・インターナショナル (ServiceSource® International, Inc. : NASDAQ: SREV) は、145 億ドルを超える売上を扱うリカーリングレベニューマネージメントのグローバルリーダーです。Microsoft, Google, GE Healthcare 等 IT 企業やヘルスケア関連企業とパートナーシップを提

携し、各クライアントの既存顧客データの整備・分析を行う事でクライアント・顧客間の長期的関係構築と収益改善を支援しています。また、独自のクラウドアプリケーション“RenewOnDemand™”、“Scout®”をリカーリングレベニューマネージメントツールとして提供しています。

将来の見通しに関する記述

本プレスリリースは「将来の見通しに関する記述」、すなわちサービスソースやマネージドサービス業界の利益成長の見通しその他に関わる記述を含んでいます。そうした将来の見通しに関する記述は当社による仮定や信念に基づくものであり、実際の結果がそれらの記述が表現あるいは示唆するものとは著しく異なったものとなるかもしれない危険性や不確定要素が内在します。そのような危険性や不確実性には、以下のものが制限なしに該当します。四半期営業成績の変動；当社ソフトウェア製品／サービスの品質不良や手落ち、または顧客の期待に沿わない結果；顧客の **Renew OnDemand** や他の SaaS 製品への移行、およびその種の製品が顧客の使用する他のサードパーティー・アプリケーションに統合される可能性；契約更新率の増加幅や当社が顧客にもたらしうるサービス収益の見積り誤差；サービス収益管理市場の成長に貢献する当社の能力；自らの知的財産権を守る当社の能力；当社製品／サービスによる他者の知的財産権の侵害が主張される危険性；当社が **Renew OnDemand**、**Scout**、その他の SaaS ソリューションを販売する能力や顧客に代わってサービス収益を生み出す能力に影響を及ぼしかねない市況の変化；サービス収益のオポチュニティに関して当社が管理メトリクスその他のメトリクスのもで行う推算が不正確である可能性；当社の製品／サービスに対する需要が予想を下回る可能性；顧客データその他の機密情報のセキュリティを確保する当社の能力；市場の変化や新たな競争にソリューションを適応させる当社の能力；政治・経済・市場全般の情勢および事件；並びに、当社が米証券取引委員会へ提出する定期報告および証券発行届出書においてさらに詳細に記述する、その他の危険性や不確定要素。それらの文書は、<http://www.sec.gov> の同委員会のウェブサイトにてオンラインで入手できます。本プレスリリース中の将来の見通しに関する記述はすべて当社が現時点で知り得た情報に基づくもので、当社は、これらの将来の見通しに関する記述を最新情報に基づいて更新する義務を負いません。

| 問い合わせ先 |

サービスソース・インターナショナルジャパン合同会社

電話番号：045-670-0424

メールアドレス：PR-JP@ServiceSource.com

マーケティング担当：小早川

ホームページ：<http://www.servicesource.com/jp/>