



報道関係各位

News Release

2020年6月8日

株式会社セールスフォース・ドットコム

セールスフォース・ドットコム、
アフラックのデジタルトランスフォーメーションを支援
～国内生保で初めてFinancial Services Cloudを導入、
一つの情報基盤を通じてお客様とのエンゲージメントを強化～

株式会社セールスフォース・ドットコム（本社：東京都千代田区、代表取締役会長 兼 社長：小出伸一、以下「セールスフォース・ドットコム」）は、アフラック生命保険株式会社（本社：東京都新宿区、代表取締役社長：古出 眞敏、以下「アフラック」）がお客様とのエンゲージメント強化を目的に、保険業界向けに機能拡張されたFinancial Services Cloud（FSC）を導入開始したことを発表しました。このたびのアフラックでのFSCの導入は、国内生命保険業界において初めての事例となります。

アフラックでは、近年のデジタル技術の進展により、従来に比べさらに多様化・パーソナライズ化されたサービスを期待するお客様のニーズに応えるため、これまでも様々な取り組みを行ってきました。中でも、積極的なデジタル活用を前提とした持続的成長のための取り組みを強化しており、本件はその一環として、代理店がお客様の様々なニーズによりきめ細かく対応することができるサービス基盤の構築を目指しています。このたびアフラックが採用を決定したFSCは、生産性を向上させる金融機関向けソリューションで、顧客、案件、見込顧客に関するあらゆる情報をまとめて管理することができます。

これらの背景を踏まえ、アフラックでは将来的なデジタルトランスフォーメーション（以下DX）を見据え、2016年よりSalesforceのテクノロジーを活用しコールセンターや契約者様専用サイトなどを統合したコミュニケーションプラットフォームを構築してきました。この度新たに採用するFSCを通じて、アフラックでは、既存のシステムとFSCを連動することでお客様と代理店、アフラックの3社間でより一体化した質の高いサービスの提供を目指します。また、すでに本システムは一部の代理店向けにリリースされており、今後は継続的な機能拡張とあわせて本システムの導入を順次拡大していく予定です。

アフラックでは、FSCに加え、当社が提供するデータ分析プラットフォームの「Tableau」、他システムへの移行や統合を加速化するツール「MuleSoft」の採用を決定しています。また、今後も最新のデジタルテクノロジーを活用して、積極的にDXを推進し、お客様の利便性の向上はもとより、時代の変化に対応したイノベティブな商品・サービスの提供による新たな価値の創造に取り組んでいきます。

セールスフォース・ドットコムでは、今後ますます積極的にDXを推し進めるアフラックへの総合的支援を強化し、革新的なサービスを提供していきます。また、近年のデジタル変革による変化に加



え、新型コロナウイルスの影響により劇的に変化する社会的状況を注視し、時代の変化に対応しお客様のニーズに寄り添った提案をしております。

セールスフォース・ドットコムについて

セールスフォース・ドットコムは、顧客関係管理（CRM）のグローバルリーダーであり、デジタル時代において企業と顧客を近づけるお手伝いをしています。1999年に設立されたセールスフォース・ドットコムは、あらゆる規模と業界の企業がクラウド、モバイル、ソーシャル、IoT、人工知能、音声、ブロックチェーンなどの強力なテクノロジーを活用し、360度で顧客と繋がるためのツールを提供します。セールスフォース・ドットコム（NYSE：CRM）の詳細については、www.salesforce.comをご覧ください。

本リリースおよび他のリリースや発表などで言及している今後提供予定のサービスや機能は、現在のところ利用できません。サービスおよび機能の提供開始日は事前の予告なく延期または中止される可能性があります。セールスフォース・ドットコムのアプリケーションを購入する場合は、現在利用可能な機能を基に、購入の意思決定を行うものとします。セールスフォース・ドットコムは、本社をサンフランシスコに置き、ヨーロッパならびにアジアでも事業を展開しています。同社は、ニューヨーク証券取引所に上場しており、ティッカーシンボル CRM で取引されています。