



報道関係各位

News Release

2020年6月29日

株式会社セールスフォース・ドットコム

**西日本フィナンシャルホールディングス、
顧客視点でのOne to Oneコミュニケーション基盤を構築
～グループ各社横断でSalesforce Marketing Cloudを採用～**

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、株式会社西日本フィナンシャルホールディングス（本社：福岡県福岡市、取締役社長 谷川 浩道、以下：西日本FH）がグループ各社横断で、きめ細かなサービス提供をOne to Oneで可能にするSalesforce Marketing Cloudを採用しデジタル化を加速することを発表いたしました。2020年6月30日から本稼働を開始します。西日本FHは今後、マーケティングのほか営業やサービス領域での顧客接点におけるデジタル化を拡大し、顧客中心のサービス提供の実現、および福岡を中心とした九州地域における地域経済のさらなる活性化を目指します。

西日本FHは、株式会社西日本シティ銀行、株式会社長崎銀行、九州カード株式会社、西日本シティTT証券株式会社等を束ねるグループの司令塔として2016年10月に設立されました。地域金融機関として最大規模のダウンロード数（6/19現在、70万DL）を誇る「西日本シティ銀行アプリ」やビッグデータ解析を強みとする一方、銀行取引のデジタル化に伴う来店客数減少や顧客接点の多様化により、各種チャネルの連携や自動化、データ管理による顧客視点のさらなるサービス強化の必要性を感じていました。

これを受けて、西日本FHは顧客接点のフロントを担うシステムの刷新を決定し、将来的に部門を横断した顧客に寄り添った全方位型のコミュニケーションを実現できるSalesforce Marketing Cloudを導入しました。自社のノウハウと最先端テクノロジーを組み合わせ、データを一元的に集約・管理して顧客を起点とした「One to Oneソリューション（注）」の実現を目指します。

（注）顧客一人ひとりのニーズや課題を把握し、それぞれに合致した商品やサービスを提供すること。また、これにより顧客満足度や体験を向上させ、長期的な取引関係の構築を目指すこと。西日本FHでは、中期経営計画「飛翔2023～地域の元気を創造する～」の基本戦略の1つとして位置付ける。

西日本FHでは今後、さらなる顧客接点の強化と一元化に向けてコールセンターや顧客関係管理（CRM）システムの刷新も見据えています。

地域金融機関は現在、人口減少や少子高齢化、消費者のライフスタイル変化やデジタル化の進展を背景に、顧客ニーズや課題の多様化・高度化といった難題に直面しています。また、首都圏への人口の一極集中に受けて、地域における観光資源や地域ブランドの創出、商店街の再活性化、移住や定住の促進、農業の第6次産業化なども喫緊の課題で、地域特性に合わせた地域の発展に向けたサービスの提供は地域金融機関が担う大きな役割です。



セールスフォース・ドットコムでは、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ユーザー企業のニーズに寄り添った提案をしております。

Salesforce Marketing Cloudについて

セールスフォース・ドットコムのMarketing Cloudは、世界No.1のシェアを誇る、One to Oneカスタマージャーニーを実現するマーケティングプラットフォームです。顧客データや行動データをリアルタイムに組み合わせ、メール、ソーシャル、SMS、Web、LINEなど、あらゆるチャネルやデバイスで最適なコミュニケーションを実現します。

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。