

ガイドブック

Slack コネクトで 顧客ロイヤルティ向上と ビジネスの成長を実現

受信トレイから離れた企業が
世界の各地で商談成立を加速し、
顧客を維持し、最高のサポートを提供

Slack コネクトで顧客ロイヤルティ向上と ビジネスの成長を実現

このガイドブックで取り上げるユーザー企業の皆さま

fastly

 **Qumulo**

 **snowflake**

 **Limelight**
NETWORKS

 **sisense**

目次

3 **第1章**
顧客からの期待は
ますます複雑に

31 **第4章**
顧客への
アウトリーチを拡大

11 **第2章**
見込み客との商談を
速やかに成立

39 **第5章**
組織全体で
成果を創出

22 **第3章**
関係を強化し
ロイヤルティを向上

顧客からの期待は ますます複雑に

今日の顧客が求めているのは、
従来の方法から脱却して密なつながりを築くこと



今

日の顧客対応

チームが直面する課題の難易度は上がっています。LinkedInの最近の調査による

と、顧客への接触において従来の方法は効果が薄れつつあり、購買担当者は営業担当者と会いたがらず、営業サイクルは長期化しています。

こうしたトレンドは以前から存在していましたが、パンデミックによって加速しています。またコロナ禍でリモートワークが広がったことで、メールはやり取りを堅苦しいものにするだけでなく、真のエンゲージメントを妨げるブラックボックスだということを多くの人が認識するようになりました。Zoomのようなバーチャルプラットフォームは優れた手段ですが、会議の設定やこまめなやり取りができないために営業サイクルの長期化を招きます（最悪の場合、商談を逃してしまいます）。

世界の営業担当者の現状¹

44%

従来の接触方法では購買担当者の反応が鈍くなったことを実感

44%

営業サイクルの長期化を実感

55%

パイプラインの減少を予測

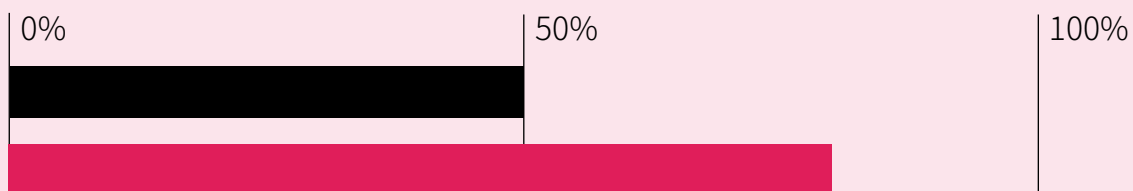
60%

ノルマ達成率の低下を予測

¹[LinkedIn State of Sales Report 2020](#)

チームが簡単にコミュニケーションできる方法がなければ、顧客体験の質が下がり、既存顧客からの売上を逃がしかねません。そんななか、デジタルな方法で接触してくる新規顧客は一流のサポートを期待しています。ただしそうした顧客にはほかにも多くの選択肢があるため急に向きを変えることも考えられます。そうになると皆さまのビジネスは大きな影響を受けるでしょう。

現在の顧客が期待するのは、
自社に合わせて差別化された積極的なサポート²



50%

不愉快な体験が1回でもあれば
競合他社に乗り換える顧客

80%

不愉快な経験が2回以上あれば
競合他社に乗り換える顧客

² [Zendesk Customer Experience Trends Report, 2021](#)

新しい現実を受け入れる

このように難易度が高まる課題を克服するために、世界中の**営業、カスタマーサクセス、サポートチーム**では [Slack コネクト](#) を活用して、次のことを実現しています。

- 成長を促進
- 顧客を惹きつけて維持
- ビジネスを進める方法を改善

Slack コネクトは、メールなど皆さまが普段社外の人とのやり取りに使う手段の代わりになるよう設計されました。それにより、外部の組織との仕事をより速やかに、安全に、有意義に進められるようになります。

Slack コネクトでの会話は**ダイレクトメッセージ** (DM) または**チャンネル**で行われます。チャンネルとは、デジタルメッセージやファイル、ワークフローをすべての関係者が共有できる専用のコラボレーションスペースです。チームのメンバーは、チャンネルで見込み客や顧客のチームとやり取りすることができます。必要に応じてほかのチームのメンバーを巻き込めるほか、誰でも情報を追加・参照できるナレッジベースとして活用することも可能です。これにより、どんな人でも求める答えを発見し、背景を把握し、迅速に意思決定できるようになります。必要な人や情報を探し回る必要はもうありません。

外部オーガナイゼーションと安全に連携

メールを使っていると、ビジネスをうっかりセキュリティ上の脅威にさらしてしまう可能性があります。

サイロ化した
受信トレイから
チャンネルに仕事を移行

応答時間を
大幅に短縮

The screenshot shows a Slack interface for a channel named "#外部-beta corp". The channel description is "ABC (株) と Beta (株) のコラボレーション用。". The channel is active, with a notification for "1件の返信" (1 reply) from "相楽 健二" (Kenji Aikura) at 19:40. The message says: "Beta チームの皆さん、ABC のカスタマーサポート担当です。お手伝いさせていただきます! エンジニアリングチームの @遠藤 卓 も加えます。少し通話する時間はありますか?" (Hello Beta team, I'm the customer support for ABC. I'll be happy to help! I'll also add @Takashi Endo from the engineering team. Do you have some time for a call?). Below the message is a Zoom meeting link: "Zoom アプリ 19:40 通話を開始" (Zoom App 19:40 Start call). The meeting details are: "ABC と Beta のトラブルシューティングの確認" (Check on ABC and Beta's troubleshooting), "数秒前に開始" (Starts in a few seconds), and "ミーティング ID: 184-242-093". There is a "参加する" (Join) button. The interface also shows a search bar at the top, a sidebar with navigation options, and a message input field at the bottom.

アプリで迅速に
コラボレーション

2018年のメール詐欺による損失は120億ドルに上り³、メールフィッシングは毎年データ侵害の90%を占めています⁴。

「CSO(最高セキュリティ責任者)として安全なメール環境のためにすべきことを考えると、スパムやフィッシング詐欺などを防ぐために何層もの製品を追加することになります」と話すのは、SlackでDirector of Product Securityを務める**Larkin Ryder**です。「より安全なコラボレーションソリューションを求めるのなら、まずはコミュニケーションツールをメールからSlackに変えることです」。

Slackコネクトはユーザーが求める自由や柔軟性、スピードを実現しつつ、企業に必要な可視性やコントロール、セキュリティを確保します。Slackは規制業界からの信頼も獲得しており、

“Slackコネクトは、機能、インテグレーション、セキュリティ、当社のチームや顧客への導入のしやすさなど、求めていたすべての条件を満たしていました。導入もとてもスムーズでした。”

STEVE HENRY 氏

Senior Vice President of Client Services, **ModSquad**

³FBIレポート: Global BEC Losses Exceeded \$12 Billion in 2018

⁴Security Awareness Training Explosion, 2017

現在も最も厳しいセキュリティ基準を超える安全性を保っています。Slack コネクトでは、次のことが可能です。

- Slack のエンタープライズグレードのセキュリティ機能と コンプライアンス基準の活用
- 認証済みオーガナイゼーションと安心して連携し、スパムやフィッシングのリスクを軽減
- データ損失防止 (DLP) サポート、Enterprise Key Management (EKM)、監査ログ API による見える化と制御
- 社内ポリシーに合わせた、メンバーの細かなアクセス権限管理とデータ保存設定のカスタマイズ

「多くの顧客がすでに Slack を使っていたうえ、各社のセキュリティ要件も満たしていたため、Slack コネクトを始めるのは簡単でしたし、当社のデータも保護されることを確信できました」と、顧客体験業務を請け負う ModSquad で Director Of Client Services を務める **Steve Henry** 氏は話します。

ビジネス関係を構築

Slack コネクトなら、顧客やパートナーとの距離を縮めて1つのチームとして動けるようなコミュニケーション方法が手に入ります。相手の場所がオフィスであれ自宅であれ、近所であれ地球の裏側であれ関係ありません。

Assembled は組織のカスタマーサポート運用を加速するソフトウェアプラットフォームであり、自動予測、スケジュール設定、リアルタイムモニタリング機能を提供しています。「私たちは、顧客のチームの一員であると考えています」と話すのは、Assembled の Business Leader である **Jen Ong Vaughan** 氏です。同社では、顧客との最初の会話から日々のサポートに至るまで、あらゆる営業ステージで Slack チャンネルを使って連携しています。「Slack コネクトなら、商談のために顧客と直接会ったり、オフィスに出向いたりする必要は一切ありません」。

Assembled のように、Slack コネクトを活用して見込み客や顧客、パートナーとの仕事の進め方を変革している組織は 52,000 社を超えています。ここからは、そうした組織が商談サイクルを短縮し、顧客との関係を強化し、顧客ロイヤルティを高めるためにチャンネルや DM をどう活用しているのか詳しく見ていきましょう。■

見込み客との商談を速やかに成立

メールは時間がかかり、必要以上にフォーマルです。革新的な営業チームはメールでのやり取りではなく、より速く人間らしい方法で信頼関係を築いています。



當

業チームの成功

は、見込み客や顧客との関係の強さにかかっています。かつて

その関係は顔を合わせた打ち合わせや会食、また休日のゴルフなどを通して築くものでした。もちろんそうした方法でも信頼を築き、素早く意思決定することはできますが、時間のかかるメールのやり取りやその場限りの打ち合わせを重ねている間に失速しがちです。

Slack コネクトなら、営業、カスタマーサクセス、サポートのチームと見込み客や顧客が共有する1つのバーチャルスペースに集まることで、そうした溝を埋めることができます。Slack チャンネルでつながることで、チームはどこにいても対面のやり取りと同じような強い関係を構築し、商談サイクルを短縮することができるからです。

“他社との関係や商談に勢いがある時は自然とわかるものですが、メールではなかなかつかめません。そのために以前は対面や電話で話したり、SMS を使ったりしていたんです。今は Slack コネクトですね”

JAMES DYETT 氏

Head of Global Product
Sales and Payments
Optimization、Stripe

つながりを築いて サイクルを短縮

Slack はメールのやり取りとは根本的に異なり、メンバーや文書、データを1か所に集約します。それによって営業チームは見込み客と速やかにやり取りし、優先的に対応できるようになり、商談成立につながります。

カリフォルニアを拠点とするクラウドデータプラットフォーム企業の Snowflake で Corporate Account Executive (AE) を務める **Cedric Dageville** 氏と **Michael Westra** 氏は、Slack を活用して営業を推進し、パートナーとの関係を強化しています。Westra 氏が Slack コネクで見込み客とのコミュニケーションを行うようになってから、商談の規模は前年比で3倍になりました。

SLACK コネクの効果 *

4 倍

営業チームの
商談サイクルが加速

60%

顧客に応答するまでの
時間が短縮

* 評価や数字は Slack コネクの利用企業における特定のチームのデータに基づいています。結果は組織によって異なることがあります。

リアルタイムで
顧客に対応

エキスパートを巻き込んで
丁寧なサポートを提供

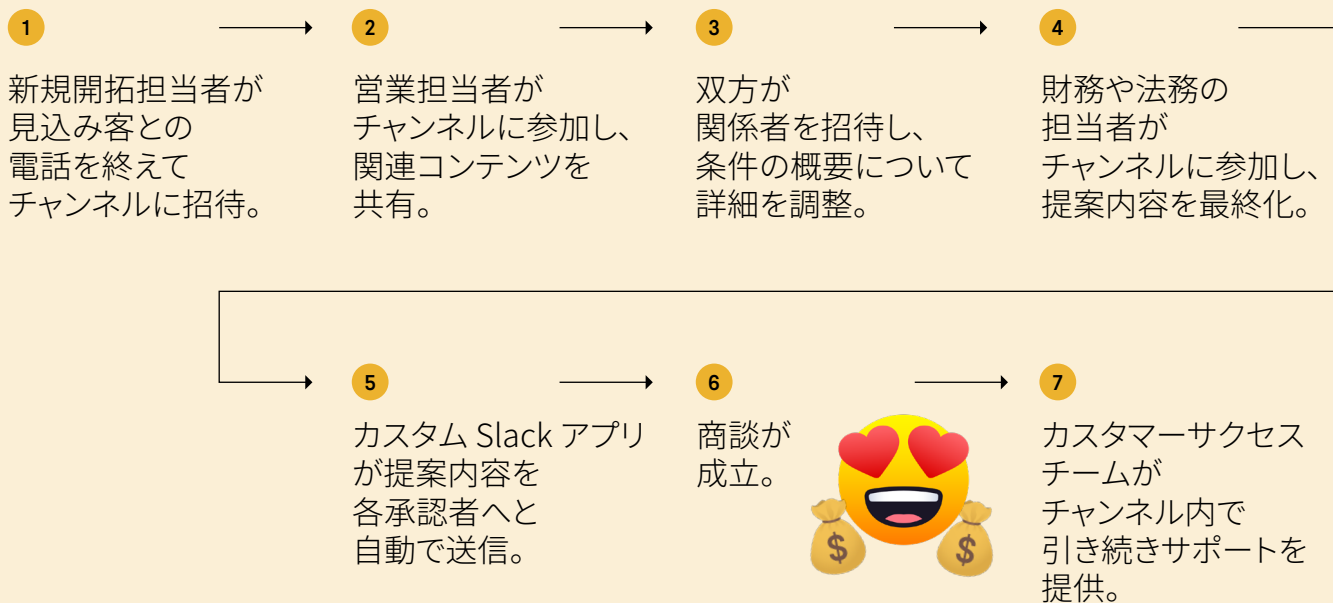


メッセージの代わりに
絵文字で反応

「見込み客や顧客とやり取りする Slack チャンネルを作ったことで、顧客を最優先にしていることをわかってもらうことができ、他社から際立つ存在になりました」と、Westra 氏は話します。

Snowflake の営業担当者は見込み客とのやり取りを開始したら、すぐに Slack チャンネルを作成し、双方の主要メンバーを招待します。同社ではこうしたチャンネルを使うことで、顧客体験を各社に合わせてパーソナライズしています。質問があればエンジニアを巻き込みすぐに回答してもらうこともできるほか、契約締結時にはチャンネルに主な意思決定者を招待することも可能です。Dageville 氏は「Corporate Sales チームの全員が常に Slack コネクトを使っているはずです」と話します。

SLACK コネクトでの商談の流れ



見込み客や顧客との商談において、Slack コネクトは次のようなことに役立ちます。

- 進捗や問題点について定期的に確認
- 提案へのフィードバックを収集
- ビジネスケース作成のための最新情報やニュースの共有
- 必要に応じてさまざまな部門の担当者を結集
- 商談の数値や提案の最終化のため財務や法務のパートナーを追加

Slack チャンネルでは、顧客と非同期的にやり取りできますが、必要に応じてリアルタイムでのコミュニケーションも可能です。分断したメールや電話と違い、どちらの場合でも1つのスペースで会話が進みます。

“営業において顧客との関係の深さをはかる基準は、これまでSMSでやり取りする間柄になることでした。それが今では、Slack チャンネルでのやり取りに変わっています。”

JEANNE DEWITT GROSSER 氏
Head of Americas Revenue and Growth, Stripe

業界最高水準の顧客体験を提供

営業担当者は顧客の問題について積極的にやり取りし、リアルタイムで対応することで、各顧客に合わせた信頼関係を築くことができます。

2011年より、デジタルビジネスの支払いプロセスを変革してきた Stripe は、Slack コネクトをいち早く導入した一社です。そんな同社でエンドツーエンドの顧客営業サイクルを実践するチームを率いるのが、Head of Americas Revenue and Growth である **Jeanne DeWitt Grosser** 氏です。

DeWitt Grosser 氏のチームでは、顧客と一緒に Slack を使う際、会話が(双方にとって)できるだけ有益になるよう使い方を揃えています。誰も彼も同じチャンネルに招待するのではなく、誰をどう関与させるか慎重に検討するというのもその1つです。さらにチームでは、チャンネルが期待どおりに活用されているか把握するために、コンテンツや応答時間についてのパラメーターを設定しています。

新規顧客との商談が成立すると、さらに価値ある関係作りが始まります。「さまざまなチームと方向性を揃えるために、顧客1社に対して複数の Slack チャンネルを

作る場合もあります」と、DeWittGrosser氏は説明します。「週次指標の確認から、顧客のビジネス拡大に伴うインテグレーションの課題対応まで、あらゆることに Slack を使っています」。

Stripe ではこのようにコミュニケーションを効率化したことで、顧客の活動を常に把握できるようになったほか、顧客のニーズを積極的に予測することも可能になりました。「このような Stripe 独自の営業方法を確立し、顧客に合わせたダイナミックな環境を作れたことをとてもうれしく思っています」と、DeWitt Grosser 氏は続けます。「それを可能にしたのは、Slack です」。

迅速なやり取りと応答を実現

取引に関する問題や製品についてのフィードバックがある場合、顧客は Slack チャンネルで簡単にサポートを受けることができます。営業担当者はチャンネルで詳細を聞き、追加で質問できるほか、詳しい回答を伝えるのに製品担当者を巻き込むことも可能です。時間のかかるメールでのやり取りは必要ありません。

また製品リリース前の企画段階では、同じチャンネルで営業チームと製品チームが顧客からの率直な意見をすぐに集めることも可能です。そうすれば顧客の意見を将来の製品に反映することができます。

Kevin Pura 氏は、データ分析プラットフォームの Splunk で Area Vice President of Global Sales Engineering を務めています。現在拡大中である同氏のチームの役割の1つは、顧客に概念実証を提供することです。多くの場合、経営幹部やエンジニア、製品のマーケティング担当、その他関係者を含む大勢のグループとともに、何十種類もの開発を同時に進めます。これを行うために、営業担当者は見込み客と何度もやり取りしなければなりません。「メールへの返信はあったとしても遅く、電話はまったくつながりませんでした」と、Pura 氏は振り返ります。「そこで、見込み客と安全につながるために Slack コネクトでチャ

“ Slack コネクトを使うと、顧客は当社の複数の部門からなるチームと1か所でやり取りできます。競合他社よりもずっと早く価値を提供できるからこそ、Splunk が顧客から選ばれるのです。”

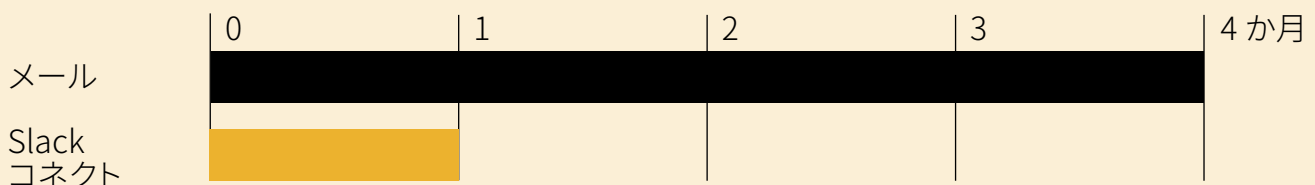
KEVIN PURA 氏
Area Vice President, Global Sales Engineering, **Splunk**

ンネルをすることにしたのです」。すでにほとんどの顧客が Slack を使っていたため、移行はシームレスに進みました。Pura 氏によると、チャンネルで実現した質の高い対応と応答性のおかげで、Splunk ではこれまで以上に成約を勝ち取れるようになったそうです。

未来の商談に備える

Slack コネクトチャンネルを作成すると、営業担当者と顧客の間でオープンにコミュニケーションできる場が生まれます。コンテンツ配信ネットワークサービスの Limelight Networks で Vice President of Sales Operations を務める **Nivedita Mehra** 氏は、

LIMELIGHT NETWORKS が商談成立に要する時間



Slack コネクトで
スピードが4倍向上

Slack はメールほど堅苦しくないため、双方向のやり取りを促進できると感じています。

同氏によると、Slack はサービス品質保証契約から気軽なおしゃべりまでどんな会話にも適しているそうです。以前は調整手段として主にメールや電話を使っていたのですが、それによって営業サイクルが長期化していました。見込み客とのやり取りに Slack を使い始めてから、ある営業担当はそれまで4か月かかっていた商談を1か月で成立させることができたといいます。さらにたとえ商談が成立しなくても、チームメンバーは Slack を使ってその見込み客と会話を続けて関係を維持することも可能です。

「その見込み客との関係を足場にして関係性を強めていけば、必ず将来のビジネスチャンスにつながります。だからこそ、見込み客と Slack チャンネルを共有することが有効だと思うのです」と話すのは、Limelight の Business Development Executive である **Rio Pesino** 氏です。「商談が成立してもしなくても、いつか一緒に仕事する時のために、コミュニケーションの場をオープンにしています」。

関係を強化し ロイヤルティを向上

商談成立後、各顧客に合わせた
積極的なサポートで顧客満足を維持



顧客

客ロイヤルティの向上が

ビジネスの成長につながることは広く知られています。また、優秀なカスタマーサポートチームが紛れもない

強みとなることも明らかになりつつあります。そうした強みは顧客維持率を高め、体験主導型の経済において競争力を維持する鍵です。実際に、顧客維持率を5% 高めるだけで、利益を少なくとも25% 増やすことができることがわかっています⁵。

Slack コネクトを使うと、サポートチームとサクセスチームは顧客と密な関係を築いて利益を増やすことができます。顧客と安全な専用チャンネルで直接つながることで、丁寧なサポートを提供できるようになるからです。これにより、コミュニケーションがスムーズに進むだけでなく、関係が深まるにつれて積み上がる豊富なデータや決定事項、資料をすべて共有できる環境が生まれます。

顧客によって事情は異なるものの、カスタマーサクセスチームが顧客と共有する Slack チャンネルでは、次のような重要情報を効率よく共有できるようになります。

⁵『Prescription for cutting costs』、Bain & Company

- 関連製品の最新情報や使用状況の
マイルストーン
- 緊急のカスタマーサポートニーズ
- 顧客からのフィードバック
- ベストプラクティス

営業チームからサクセスチーム への引継ぎをスムーズに

日々の顧客対応が営業チームからカスタマーサクセスマネージャー (CSM) に引き継がれる頃には、新たに契約した顧客はすでに Slack コネクで仕事を進めることに慣れていて、引き継ぎがあったことすら気づかないかもしれません。なぜなら従来の引き継ぎプロセスの多くは、CSM をチャンネルに追加するだけでさりげなくスムーズに行えるからです。ユースケース、質問、回答、意見など、取引に関する詳細情報はすべてそこにあります。

革新的なカスタマーサービスを提供するクラウドネイティブファイルデータプ

SLACK コネクの効果 *

60%

顧客対応における
応答スピードが向上

50%

営業担当者の顧客との
打ち合わせ回数が減少

3 倍

チケットの解決が
スピードアップ

30%

法人向けサポートチームの
業務負荷が軽減

64%


未解決の
サポートチケットが減少

* 評価や数字は Slack コネクの利用企業における特定のチームのデータに基づいています。結果は組織によって異なることがあります。

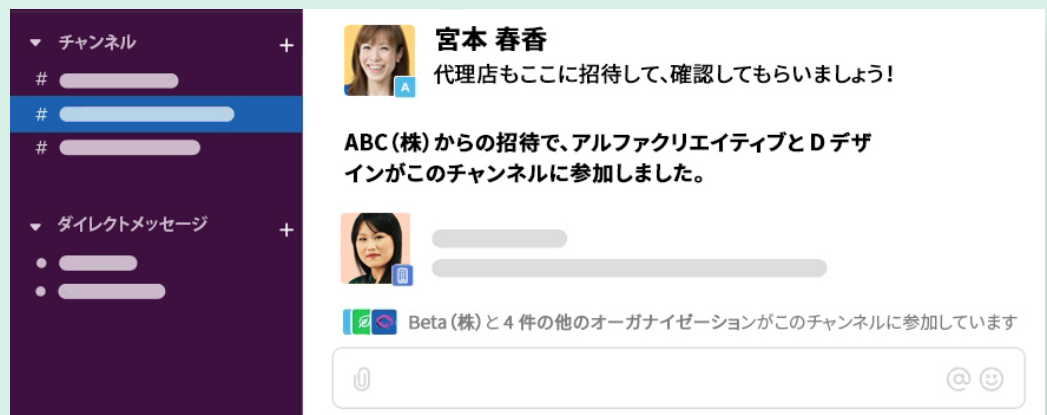
ラットフォームの Qumulo では、7 四半期連続で 80 を超える NSP スコアを達成しました（優良とされるスコアは 50 以上です）。同社では Slack チャンネルで顧客と直接つながってエンジニアをサポートすることで、問題の核心に速やかにたどり着くことができます。「競合に対する当社の強みの 1 つは『エキスパートの配置』が簡単にできることです」と、Director of Customer Success の **Chris Lisica** 氏は語ります。「そのためにはユーザーのニーズを把握するだけでなく、顧客からの問い合わせを受けてすぐに問題解決に当たる担当者を用意できる柔軟性が欠かせません」。

チャンネル：やり取りの相手が常にわかる場所

チャンネルメンバーのアイコンや便利な通知によって、送信ボタンを押す前に会話の相手がわかるため、うっかり誤送信することがありません。



各アバターのアイコンは所属するオーガナイゼーションを示します



このプロセスは、顧客のプライベート Slack チャンネルで CSM がメッセージを受け取るところから始まります。その後 CSM が問題を振り分けて、適切なカスタマーサポートのエキスパートをスレッドに追加します。これによって顧客とエキスパートは問題について直接話し、迅速に解決することができます。「Slack がなければ、顧客とこうした強い信頼関係を築くことはできなかったでしょう」と話すのは、Qumulo で CSM を務める **Mandy Evans** 氏です。

このチャンネルには他部門のメンバーもアクセスでき、必要に応じて内容を把握することができます。カスタマーサクセスチームは顧客の本番環境における Qumulo の運用方法を確認し、製品開発チームは新機能に関するフィードバックを収集し、アカウントチームは顧客のワークフローを常に把握することが可能です。

“ Slack は顧客から非常に好評です。四半期ごとに実施する NPS サーベイでは、「Slack サポートはかつてないほど便利なのでこれからも使い続けてほしい」といった声が寄せられています。”

CHRIS LISICA 氏
Director of Customer
Success, Qumulo

積極的なアウトリーチとカスタム ワークフローで仕事をよりスマートに

エッジクラウドプラットフォームの Fastly では、顧客がオンラインアプリ、データ、コンテンツに 24 時間 365 日いつでも確実にアクセスできる環境を提供しています。同社では、プレミアムサポートパッケージの一部として法人顧客に専用の Slack チャンネルを用意し、問題を速やかに解決しています。時には問題が発生する前に解決することさえあります。「顧客からは、当社がまるでその企業のチームの一員のようなという声が届いています。こうした感覚は、間違いなく Slack を使っているからこそでしょう」と、Fastly で Director of Customer Experience を務める **Kami Richey** 氏は話します。

カスタマーサポート案件が完了すると、同社では改善すべき場所がないか知るために、対応プロセス、手順や顧客からのフィードバックについて振り返ります。まず同社の NPS Slack チャンネルが顧客満足度を追跡し、経営幹部に最新情報を直接送信します。それを受けて Fastly で Senior Vice President of Client Services を務める **Kim Ogletree** 氏は、追加のサポートが必要な顧客に自ら連絡を取り、その後のアクションアイテムを

NPS チャンネルで適切な部門に割り当てます。製品のフィードバックは製品チームに、サービス関連の課題はカスタマーサービスマネージャーにといった具合にです。

とはいえ雑務に時間を取られると、迅速なサポートはなかなか提供できません。まして積極的に提供することは困難です。そんな状況を解決するために、ヨーロッパの配送プラットフォームである Stuart では配送状況を追跡する Toby という**カスタム Slack ボット**を構築しました。Toby は、20 社の顧客企業と Slack コネクで連携し、かつて担当者の集中力を妨げてミスを起こす原因となっていたプロセスを効率化しています。Stuart の宅配業者による配送状況を確認するには、配送パートナーが共有された Slack ワークスペースで #eta と入力するだけです。そうすれば、Toby は数秒で予測到着時刻を返します。

当社では積極的な対応モデルで問題発生を未然に防ぐよう努めています。コミュニケーション方法の 1 つとしての Slack コネクトの活用は非常に効果的で、顧客からも同様の声が次々と届いています。

KIM OGLETREE 氏
SVP of Client
Services、Fastly

こうしてボットが仕事を助けてくれるため、クライアントサポートチームはメッセージを重要度によって振り分ける時間を短縮し、顧客のサポートにより多くの時間を充てられるようになりました。「サポートチームが法人顧客とのやり取りを Slack コネクトに移行したところ、業務負荷が 30% 減りました」と話すのは、Stuart で Head of Live Operations and Support を務める **Andrew Baylis** 氏です。

顧客の要望や期待にさらに応えるには、[ワークフロービルダー](#)も役立ちます。これは Slack 上で定型タスクを自動化できるノーコードツールです。CSM とサポート担当者はこのツールを使って、顧客のオリエンテーションを実施したり、歓迎メッセージとともに応答にかかる見込み時間を伝えたり、標準フォームを使って顧客からの要望を集めたりすることができます（ワークフロービルダーについては、第 4 章で詳しく説明します）。

自社チームの一員のように顧客と連携

顧客が自社チームの一員だというつもりで仕事を進めると、関係が強くなり収益の増加につながります。事実、顧客の 75% は優れた顧客体験を提供する企業からの購買額を増やすことに前向きです²。

² [Zendesk Customer Experience Trends Report](#), 2021

聴覚サポート事業向けプラットフォームおよび経理サービスの Smartcare では、開業医とその患者に対してより効率的なサービスを提供しています。創業者たちは、自社をプレミアムなサービスとして差別化するために、メールから次のレベルのサポートを提供できるコミュニケーション方法へ移行する必要があると考えていました。現在同社では、Slack コネクトを使って顧客へのオリエンテーションを行い、技術的なサポートを提供するほか、保険請求プロセスを効率化して顧客との強い関係を築いています。

「Slack コネクトでやり取りすると、顧客に私たちのことを生身の人間だと感じてもらえます。これはメールとはまったく違う感覚です」と、Smartcare で Co-founder and Head of Product を務める **Travis Topham** 氏は話します。「顧客には、私たちを自社のチームの一員のように感じてほしいのです」。

Smartcare の顧客である **Robert Gardner** 氏も Slack コネクトによって、まさにそれが実現できていると言います。聴覚学者である同氏は、コロラド州にある The Hearing Clinic のオーナーです。「私が相手にしているのは、メールではなく人です」と、同氏は続けます。「Slack コネクトなら、Smartcare がうちのスタッフの一員であるかのように感じられるんです」。

顧客への アウトリーチを拡大

顧客と強く長い関係を築くために実践できること



製 表

品や管理に関する最新情報から、ベストプラクティスやソートリーダーシップのコンテンツまで、顧客と共有すべき情報はさまざまです。顧客を定着させるには、共有する情報の幅を広げることが重

要です。その役目は多くの場合 CSM が担うことになりませんが、そうすると各顧客に合わせた戦略的な会話をする時間が減ってしまいます。

Success Bot は、Slack 社の CS チームが一度に何百ものユーザー企業の皆さまに最新情報を共有し、そのメッセージへのエンゲージメントを追跡できるカスタム Slack アプリです。製品マネージャーやマーケティングなどの担当者は、ユーザー企業に共有したいメッセージやコンテンツのアイデアをワークフロービルダーで作られたフォームに入力して CS チームに提案します。これにより、例えば製品マーケティング担当者はリリースノートを送信したり、CSM 担当者は開催予定のウェビナーを紹介したりすることができます。

提案された内容は専用のチャンネルに集められ、四半期のコンテンツカレンダーを作成するコアプロジェクトチームがそれを確認します。情報が多い場合は、

ニュースレターのように製品の更新情報や役立つ情報などごとにメッセージをまとめます。

Slack 社では、[Block Kit](#) (Slack のアプリ UI フレームワーク) を使ってメッセージを作成し、ステージングチャンネルでプレビューしてから、便利な Salesforce とのインテグレーションを活用して特定のユーザー企業セグメントに送信しています。例えばコロナ禍で



Slack Success Bot アプリ 9:41

8月のニュース 🚀

今回は、管理者向け情報をお届けします。

👁️ **注目情報:** 当社では、Slack 環境をより大きなスケールで簡単に管理するために必要な管理ツールのリリースに向けて励んできました。メッセージアクティビティから改善されたチャンネル管理まで、[こちらの](#)最新情報をご覧ください。

🔒 **Slack でのセキュリティ対策:** 8月19日のウェビナーでは、エンタープライズ級のセキュリティに継続的に投資している当社の取り組みについて、Slack の Chief Security Officer がお伝えします。Slack のセキュリティ体制、コンプライアンスに関する認定、最近のリリース、今後の予定について詳しく取り上げます。当日都合が悪い方もぜひご登録ください。後日、レコーディングをお送りします。

🎓 **管理者認定の取得:** 新しい Slack 認定管理者プログラムに今すぐお申し込みを! スキルと自社をレベルアップするために設計されたオンラインコースです。このプログラムは、Slack 管理者としての実務経験が6か月以上ある管理者向けです。

[すべての更新情報をチェック](#)

[セキュリティに関するウェビナー](#)

[管理者認定](#)

Success Bot は Slack 社の CS チームが使うカスタム Slack アプリで、一度に何百ものユーザー企業の皆さまに最新情報を共有できます。

モートワークへ移行して間もない頃には、教育機関の皆さまに対して遠隔学習のアイデアを紹介しました。

CS チームのメンバーは、スレッドや[@メンション](#)を活用して、特定の更新情報がユーザー企業の目に留まるようにしています。例えば、あるユーザー企業のチャンネルで Success Bot が製品に関する発表を投稿すると、CSM は以前その機能を要望していた担当者をタグづけします。Slack のカンファレンス Frontiers について Success Bot が登録受付中である旨を投稿すると、CSM がユーザー企業の興味を惹きそうなセッションをハイライトしていました。このようにボットはカスタマーサクセスチームの代表として手間のかかる仕事をすべて担う一方で、メンバーは各ユーザー企業に合わせた対応を行っています。これにより、Slack 社の CSM は 1 か月あたり 200 時間も節約することができました。

業務を効率化してフィードバックを収集

Slack の機能改善の多くは、顧客からのフィードバックに基づくものです。Slack 社ではワークフロービルダーを使って、貴重な意見を Slack コネクトでユーザー企業の皆さまから直接集めています。企業は Slack CSM と

共有するチャンネル内の[ショートカット](#)を使って、使いづらい点などをフォームに入力して送信します。その意見を営業チームがエンジニアリングチームに伝えると、エンジニアリングチームはその情報を今後のロードマップに活用します。

また、ユーザー企業において Slack がいかにプロセスを効率化したかや、Slack がビジネスに与えた効果などのユースケースもワークフロービルダーを使って集めます。ユースケースは送信されると、Slack の営業部門で共有されます。

チームが重要な仕事に専念できる時間を創出

社外と共有するチャンネルではコラボレーション環境を促進するために、相手のオーガナイゼーションに

ワークフロービルダーで作成された、製品に関するフィードバックを収集するためのフォーム。各リクエストは適切なチャンネルに自動送信されるため、速やかに対応することが可能です。

すべてが1か所に

Slack でツールをつなげると、情報のサイロ化が解消され、全員の方向が揃うチャンネルにすべてを集約できます。



Zoom ミーティングに参加する

[/zoom](#) スラッシュコマンドを使うと通話をさっと開始でき、週次の進捗共有会も簡単です。会議後は、文字起こし内容をチャンネルに送信しておけば、両社があとから確認できます。



Google Drive ファイルへのアクセスを許可する

チャンネルや DM で **Google Drive** ファイルをすばやく共有し、会話に背景情報を追加しましょう。ファイルへのアクセス許可を得るためにメールでやり取りする必要はありません。Slack なら瞬時にアクセスを許可できます。



チャンネルにメールを送信する

[メールアプリ](#)なら、コンテキストを何度も切り替える必要はありません。週報や関連メールのやり取りなどの重要なメールをチャンネルに直接転送できるからです。こうすれば、プロジェクトの参加メンバー全員がシームレスに流れについていけるようになります。



参加者全員に合う会議日時を設定する

メールで会議の日時を調整する必要はもうありません。[Doodle Bot](#) アプリなら、全員に最適な時間を見つけられるからです。提案された会議日時に対して、両社で各自が都合のよい時間に投票できます。

ここに挙げたのはほんの一例です。その他[多数のインテグレーション](#)を活用することで、皆さまのチームのワークフローがシンプルになり、本当に重要な仕事に専念できるようになるでしょう。

インストールされていないアプリもサポート対象となります。例えば、顧客が [Slack 用 Outlook アプリ](#) を使ってチャンネルにメールをインポートしている一方で、自社の従業員が [Google Drive](#) でコンテンツを共有している場合、どちらもそのワークフローを変更する必要はありません。すべての文書は最終的に同じチャンネルで共有されるからです。

とはいえ新しいアプリならワークフローがさらにスピードアップします。会議を例に考えてみましょう。組織をまたいで会議を設定するのは大変です。相手のツールや組織についてすべて把握しているわけではないからです。しかし Slack コネクトと、最近更新された [Outlook](#) と [Google カレンダー](#) のインテグレーションを使えば、Slack がさまざまなカレンダーアプリで各組織の関係者全員の予定をチェックして、会議日時を提案します。

大きな効果につながる小さなコツ

チャンネルのコンテンツやメンバーが増えるにつれ、重要度を増すのが拡張のしやすさです。Slack CSM の **Lauren Mitchell** は、ユーザー企業が追加した人が背景情報をスムーズに得られるよう基本的なテクニック

を採り入れています。「チャンネルに誰かが参加すると、私たちがワークフロービルダーで作成したメッセージが届きます」と、Mitchell は説明します。「そのメッセージから、進行中のプロジェクトの基本情報やチームが取り組む内容、さらに関連するリソースを把握してもらうことができるんです」。

さらに特定分野のエキスパートと Slack の担当者の名前をチャンネルのトピックに設定しているため、何か困った時に相談すべき相手がすぐにわかります。■

顧客と Slack コネクトを活用するための 5 つのヒント



インシデントや緊急対応などチャンネルのメンバー全員に通知する時は **@channel** や **@here** などのアラートを使います。ただし使いすぎには注意しましょう。



同様に、リクエストへの対応が終わったら、チェックマークを使ってそのことを知らせましょう。



誰かに確実に連絡する一番の方法は、**@メンション**を使うことです。メンションされたら 24 時間以内に返信するようにしましょう。



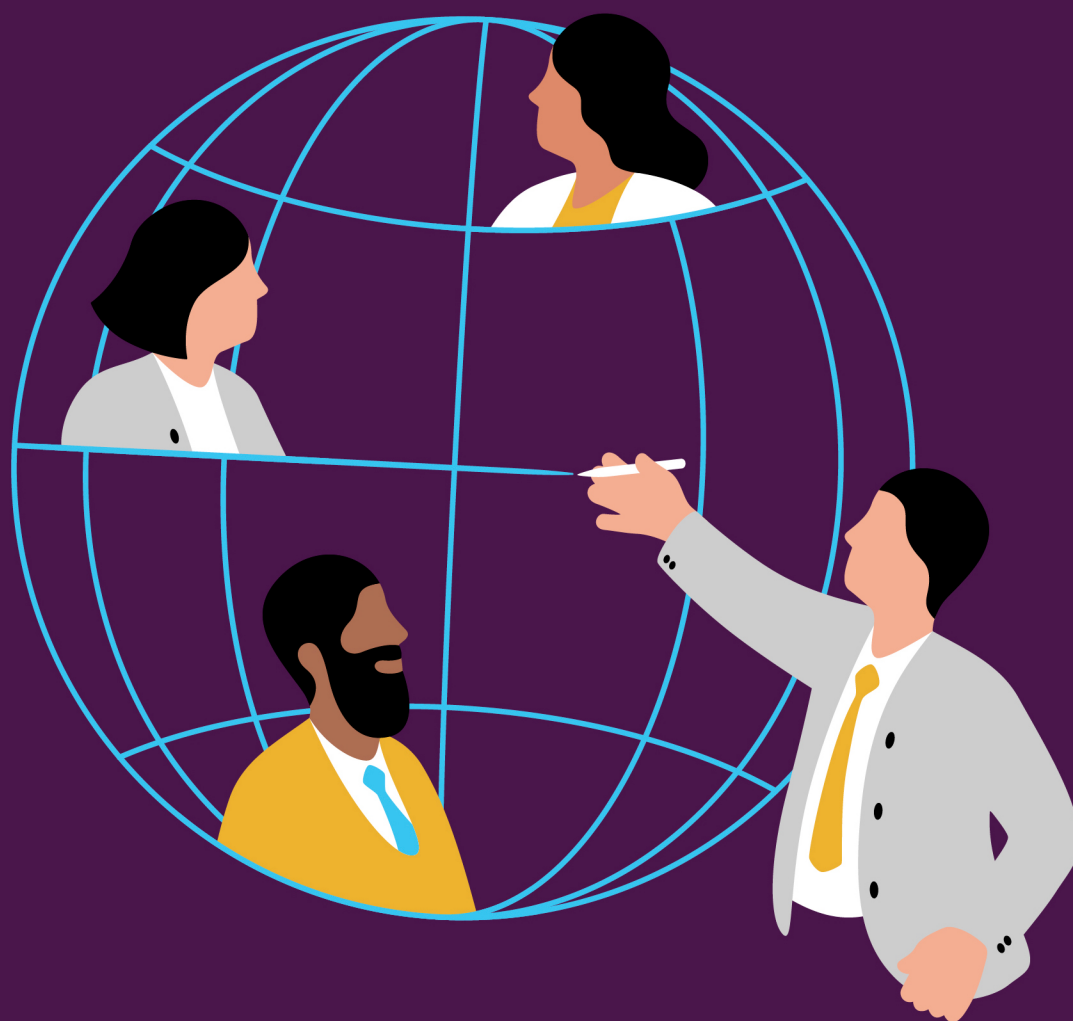
メッセージスレッドを使うと会話を整理できるため、チャンネルがごちゃごちゃせず、誰でも会話についていきやすくなります。



メッセージに両目の **絵文字を追加**すると、顧客のリクエストを確認し対応中であることを伝えられます。

組織全体で 成果を創出

新しい働き方を社外の代理店、
パートナー、ベンダーなどにも拡大



S

lack コネクトを使うと、

顧客エンゲージメントを高められるだけでなく、業種を越えた有能なチーム同士がアイデアを出し合ったり、ともにイノベーションを進めたりできるようになります。Slack

社では、経営チームが同業他社の経営幹部とつながったり、製品チームとユーザー企業の皆さまとのフィードバックループを強化したりと、あらゆるチームが社外の組織とチャンネルで連携しています。

2020年の初め、サンフランシスコ・シリコンバレーのテクノロジー企業のリーダーたちは、拡大するコロナ禍への対応方法についてメールでのやり取りを開始しました。Slackの共同創業者兼CEOの **Stewart Butterfield** もそのうちの1人です。4月になると、私たちはそのグループのうち Slack 本社と同じ地区にオフィスを持つ14社を専用の Slack チャンネルに招待して、メールではなくチャンネルでやり取りするようになりました。

このチャンネルで築いた関係は今も続いていて、現在は他社の仲間とベストプラクティスについて話し合う場になりました。例えば CIO たちはこのチャンネルで、他社の CIO が評価したさまざまなソフトウェアについて活

用のヒントをやり取りしています。再び緊急事態となることは誰も望んでいませんが、皆さまの業界でもこうした情報共有の実現は簡単です。例えば、チャンネルを使えば同じビル内や本社に近い企業と直ちにつながることができます。そこでニュースを共有したり、質問に答えたり、アドバイスしたりできるほか、先の見えない状況でサポートをし合うこともできるでしょう。

多様な意見を採用し優れた製品を構築

このガイドを通して説明してきたように、私たち自身がユーザー企業の皆さまからのフィードバックを集める方法も Slack コネクトで変わりました。その結果実現したのが、最近行った Slack デスクトップアプリの再設計です。製品のベータ期間中、Slack の製品マネージャーとマーケティング担当者は、ユーザー企業のチャンピオンを招待してそれぞれ専用の Slack チャンネルを共有し、新しいインターフェイスについて本格リリース前にフィードバックを集めました。メッセージスレッドではエンジニアを巻き込んでユーザーと直接やり取りしたほか、ユーザーはほかのユーザーのフィードバックを見ることもできたため、アイデアの共有につながることもよくありました。

その結果、量も質も十分なフィードバックが得られたうえ、情報がきれいに整理された状態で活用できるようになりました。これをメールで行った場合を考えてみてください。チャンネルと同じような返信を8通受け取るかもしれませんが、各社との会話はサイロ化され、メールのやり取りがだらだらと続くでしょう。

他社との共同マーケティングを効果的に実行

新たな市場にリーチするために他社と共同マーケティングを行いたくても、たいていは計画やプロセスへの懸念がつきまといます。なぜなら多くの場合、手間も時間もかかってしまうからです。クリエイティブアセットが添付された長いメールのやり取りを想像してみてください。それらのメールは個人の受信トレイに分散するうえ、CC から漏れてしまえば情報が得られません。



Sean 8:41

● 画面上の新しい検索バーはすごくよいですね。参加しているチャンネルやチャットに関係なく検索できるため、コミュニケーションがぐっとスムーズになります。



Freya 14:39

● その意見には賛成しかねます。私はあまりよいと思いません。必要性がわからないですし、スペースが取られます。

Slack の再設計にあたって、ユーザー企業の皆さまと共有するチャンネルでフィードバックの提供を依頼しました。この取り組みには、世界中で数十社から約 100 人のユーザーが参加しました。

Slack 社ではチャンネルを使って、ウェビナーやイベント、電子ブックなどの企画について、パートナーと常に連携しています。こうしたコラボレーションによって、私たちはパートナーとの関係を強化し、共同マーケティングの取り組みを拡大してきました。

Slack コネク트가 眞価を發揮するのはまさにそんな場面です。チャンネルを使えば、パートナー企業や社外の代理店、アーティストやフリーランサーをすべて1 か所に集めて仕事を進めることができます。新たにプロジェクトに加わったメンバーは、スクロールして会話をさかのぼれば、計画や要件、直近の締め切りだけでなく、これまでの背景や関連するディスカッションの把握も簡単です。

ほかにも Slack が役立つ場面

Slack チャンネルを複数のオーガナイゼーションと共有すると、ほかにもさまざまなことに役立ちます。そのうちのいくつかを見てみましょう。

イベントの企画：講演者のコンテンツ準備から参加者の登録、技術サポートの対応まで、全員が同じチャンネルで進めればコラボレーションがずっと簡単に進みます。

子会社との連携：大企業、特に買収により独立運営する子会社を抱える企業は、すべてのグループ企業と1つのチャンネルでつながることができます。例えばあるメディア企業では、グループ内の同じ職種のメンバーが Slack でナレッジを共有しています。

合併・買収：M&A の取引もまた、複数の組織、特に法務や財務のチームが複雑な内容について合意を目指して連携すべき分野でしょう。こうした場面では、すべての関係者が1つのチャンネルで仕事を進めるのが理想的です。そうすれば、いくつもの複雑なメールのやり取りを追う必要はありません。

Slack コネクトで仕事をもっとスマートにする方法を挙げればきりがありません。毎日のように新たなアイデアが生まれては進化しているからです。そうすれば、組織はさらに成長し、より大きな商談が速やかに成立し、利用度や満足度の高いユーザーを惹きつけられるだけでな

く、無限のつながりが生まれ、イノベーションや画期的なアイデアも実行しやすくなります。そのために必要なのは、チャンネルへの招待だけです。🌈

Slack コネクで顧客ロイヤルティの向上とビジネスの成長を実現

執筆者 : Jessica Dawson ・ イラスト : Francesco Ciccolella

チームで Slack コネクを始める方法について、さらに詳しくご案内します。[こちらからお問い合わせください。](#)

