



# 主な事業部門に おける Slack の 価値提案



# Slack の価値

Slack は、人、アプリ、データ全体をつなげ、組織のアジリティ(俊敏性)を高めます。その効果は、縦・横両方の連携に及びます



- 1 AI を活用した業務用プラットフォームとして、企業のあらゆる仕事を集約
- 2 ビジネスに特化したユースケースで各部門の成果を加速



# プロダクティビティプラットフォームとしての Slack の価値



ユーザー間の素早いコラボレーションを可能にし、エンゲージメントと生産性を向上

## コミュニケーションを集約

全社を 1 つのプラットフォームにまとめて整理できるため、必要な情報やチーム、メンバーを見つけるのも簡単です。

**60%** メールの件数が減少 <sup>1</sup>

**84%** のユーザーが、Slack に  
よって**全社的な情報共有**が改善  
したと回答 <sup>1</sup>

## メンバー間のつながりを醸成

従業員が自分らしく働ける場が生まれます。また新規採用者とベテランメンバーをつなぐ仕組みを自動化することで、企業文化の浸透と学びが加速します。

**30%** 従業員エンゲージメントが改善 <sup>4</sup>

**92%** のユーザーが、Slack によって  
**従業員体験**が向上したと回答 <sup>2</sup>

**89%** のユーザーが、Slack によって  
**チームのつながり**が強化されたと回答 <sup>1</sup>

## メンバーの時間を有効活用

会議を開かずともチャンネル内でプロジェクトを進められます。  
必要な情報やエキスパートもすぐさま発見できるほか、ツールを連携させればコンテキストの切り替えを減らせます。

**49%** 生産性が向上 <sup>1</sup>

**35%** 会議が減少 <sup>1</sup>

**32%** 仕事のスピードが向上 <sup>1</sup>

## 組織のアジリティを向上

さまざまなチームの関係者と、関連するアプリやデータをチャンネルに集めることで、サイロ化が解消し、仕事のスピードが上がります。

**88%** のユーザーが、Slack で**組織のアジリティ**（俊敏性）が高まったと回答 <sup>5</sup>

**81%** のユーザーが、Slack によって**ビジネスプロセスの効率**が向上したと回答 <sup>5</sup>

1) Slack Customer Tracking Survey, 2021 年 11 月 16 日から 2021 年 12 月 3 日に実施された、1 週間のアクティブ Slack ユーザーに対するアンケート (n=3037)

2) 「営業部門における Slack の Total Economic Impact™」(Slack の委託により Forrester Consulting が 2021 年 4 月に実施)

3) 「サービスチームにとっての Slack の Total Economic Impact™」(Slack の委託により Forrester Consulting が 2021 年 4 月に実施した調査)

4) 具体的な Slack のユーザー事例

5) 「Slack の Total Economic Impact™」(Slack の委託により Forrester Consulting が 2020 年 7 月に実施した調査)

# 主な事業部門における Slack の価値



Slack は職種を問わず、働き方をよりシンプルに、より快適に、より有意義にします



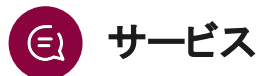
## 営業

さまざまな部門を巻き込んで重要な商談を Slack 上で進めることで、成約スピードが上がります。

**16%** 商談サイクルが短縮 <sup>1</sup>

**14%** 成約率が上昇 <sup>1</sup>

**28 分** 営業担当者 1 人 1 日あたりの節約時間 <sup>1</sup>



## サービス

組織全体の力を借りて解決策を素早く得られるため、顧客満足度が下がります。

**16%** 解決までの時間を短縮 (平均) <sup>2</sup>

**15%** CSAT が向上 <sup>2</sup>

**24%** エスカレーションが減少 <sup>2</sup>



## エンジニアリング

開発者、コード変更、ツールを 1 か所にまとめれば、質の高いコードを素早くリリースできます。

**9%** 構築スピードが向上 <sup>3</sup>

**10%** テストとイテレーションの時間が短縮 <sup>3</sup>

**15%** インシデント解決までの時間が短縮 (平均) <sup>3</sup>



## マーケティング

主なツールやデータソースをつなげ、関係者全員が連携することで、優れたキャンペーンをスピーディに立ち上げられます。

**16%** 年間のキャンペーン数が増加 <sup>4</sup>

**8%** MQL が向上 <sup>4</sup>

**2~3 倍** ソーシャルメディアコンテンツの作成と承認のスピードが向上 (メールとの比較) <sup>5</sup>



## 人事

採用と研修のプロセスを効率化して募集から業務開始までの時間を短縮すれば、従業員体験の改善につながります。

**16%** 研修とトレーニングの時間が短縮 <sup>1</sup>

**30%** 従業員エンゲージメントが改善 <sup>6</sup>

**2 週間** 採用プロセスが短縮 <sup>1</sup>

<sup>1</sup> 「営業部門における Slack の Total Economic Impact」(Slack の委託により Forrester Consulting が 2023 年 11 月に実施した調査)  
<sup>2</sup> 「サービスチームにとっての Slack の Total Economic Impact」(Slack の委託により Forrester Consulting が 2023 年 4 月に実施した調査)  
<sup>3</sup> 「Slack の Total Economic Impact」(Slack の委託により Forrester Consulting が 2023 年 7 月に実施した調査)  
<sup>4</sup> 「Slack の Total Economic Impact」(Slack の委託により Forrester Consulting が 2022 年 7 月に実施した調査)  
<sup>5</sup> Slack コネクト利用企業における特定チームのデータに基づく  
<sup>6</sup> 「FY25 Customer Success Metrics」



# 営業



# ビジネスバリューマップ：営業部門での Slack



## 事業のバリュー ドライバー

## Slack の特徴的なソリューションと ユースケース

## 影響を受ける関連指標

## ユーザー企業での 平均的な影響\*

### 営業チームの 生産性を強化

- コード不要のワークフローを使って情報を構造化し、適切な承認者を割り当てて承認プロセスを効率化できます
- CRM を Slack の中に統合することでパイプライン管理をシンプルにし、時間を短縮することができます
- 取引先の最新のデータがチャンネルに統合され、すべての関係者が利用できるため、売上予測の精度が向上します

↑	営業活動に使える時間が 増加
↑	営業担当者の生産性向上
↑	平均の案件規模が拡大

営業担当者 1 人あたり 1  
日 28 分を節約

成約率が 9% 向上

案件規模が平均 2,360  
USD 拡大

### チームで行う 営業の効果が 増大

- あらゆる関係者、会話、インサイト、ツールが 1 つの取引先チャンネルに集約されることで、成約率が高まり、商談サイクルを短縮できます
- ハドルミーティングやクリップといった柔軟な連携方法により、営業チーム全体でリアルタイムおよび非同期のコラボレーションが加速します
- 営業テクノロジーのすべてを Slack に一元化することで、使える時間と生産性を最大化することができます

↑	成約率の向上
↓	会議の減少
↓	営業サイクルを短縮

成約率が 14% 向上

ミーティング時間が 23%  
短縮

営業サイクルが 16%  
短縮

### まったく新しい 方法で顧客と 連携

- Slack コネクトチャンネルで顧客と安全につながり、より密接な関係を構築できます
- 有益な関係を強化するためにパートナーに対する効果的なコーチング、関係構築、コミュニケーションを行い、パートナーネットワークを最大限に活用できます
- 最初の案件だけでなくとどまらない顧客ニーズを予測して対応し、顧客に必要なリソースを提供することが容易になります

↑	顧客維持率が向上
↑	クロスセルとアップセルの機会 が増加
↑	顧客生涯価値の向上

顧客維持率が 16% 向上

顧客の支払額が 12%  
増加

契約継続率が 13% 向上

# ビジネスバリューマップ : Slack Sales Elevate



## 営業チームの目標

Slack でチーム営業を一元化し、Sales Cloud データを取り込んで可視性を向上

自動化と AI で大規模な効率化を促進

場所やデバイスを問わず、Salesforce のデータを簡単に更新して、取引先の情報にアクセス

## Slack の特徴的なソリューション

- レコードに関連づけられたチャンネル は、関係者、ツール、Sales Cloud データを 1 か所に集約し、一丸となって営業のスピードを高めるのに役立ちます
- チームの目標の追跡 では、トップ KPI (CRM データから得られる) に対するビジネスの現状をひと目で確認できます
- 外部 Slack コネクトチャンネル では顧客と取引先チームが集まって協力して働くことで、さらに強固な関係を構築できます
- Sales Cloud からのリアルタイムのアラート で案件の動向を常時把握しておけば、次の一手として最も効果的な行動を起こすのに役立ちます
- AI 対応のワークフロー を使えば、商談管理や承認手続きといった時間のかかるプロセスをすばやく自動化することができます
- ベストプラクティスを反映した営業テンプレート によって、営業プロセスの確実な実施と標準化が可能になります
- パイプラインとデータの管理 では、CRM を双方向から即時に更新できるため、Slack 内から商談情報の確認と更新が可能です
- Sales ホームダッシュボード では、取引先、商談、通知のすべてが 1 か所に集約され、役割別に表示されます
- モバイルアクセス 機能により、どこからでも使いやすいモバイルインターフェイス経由で CRM に接続し、チームと連携できます

## 影響を受ける営業指標

### 定量的な効果

↑	営業担当者の生産性が向上
↑	成約率が向上
↑	案件規模が拡大

### 非定量的な効果

↑	案件情報の迅速な更新
↑	CRM データ品質の向上
↑	売上予測の精度向上
↑	経営陣の可視性を向上
↑	チームで行う営業を強化



# サービス





# ビジネスバリューマップ：サービス部門での Slack



## 事業のバリュー ドライバー

## Slack の特徴的なソリューションと ユースケース

## 影響を受ける関連指標

## ユーザー企業での 平均的な影響\*

### 自動化で担当 者の業務効率 を大幅改善

- 自動ワークフローでよくあるプロセスを短縮し、部門や拠点を越えて共有できます
- 分散するサービスケースの記録システムを一本化することで、コンテキストの切り替えが減少します
- 担当者との連携により、効果的な顧客コミュニケーションや重要情報の通知を拡大できます

### ナレッジ活用で 担当者の対応 力を強化

- 学習課程をカスタマイズし、新規採用者向けの研修タスクやトレーニングを自動化できます
- ナレッジや学習機会の一元化により、担当者の対応力が上がり、適切な回答やエキスパートもすぐに見つけられます
- クリップによる状況共有、ソーシャルチャンネル、ハドルミーティングを通じて、つながりやコミュニティが活性化されます

### 顧客体験 を改善

- 自動で作成される「スウォーミング」チャンネルで、適切なエキスパートやパートナーを巻き込んで複雑なケースを解決できます
- Slack コネクトのチャンネル内で、プレミアムなカスタマーサポートを安全かつ直接提供できます
- OrG のプライバシー管理設定を確保したまま、顧客からのフィードバックを社内の部門横断チームに自動で共有できます

↓ 解決までの平均時間とケース期間

↑ 初回対応での解決率

↓ 解決ごとのコスト

↑ 1 時間あたりのチケット処理・解決件数

↓ 新規サービス担当者の研修期間が短縮

↓ サービス担当者の離職率および関連コスト

↑ 顧客満足度 (CSAT、NPS など)

↑ 顧客維持率

↑ 顧客の信頼とロイヤルティ

問題解決にかかる時間を  
16% 短縮

エスカレーション件数が  
24% 減少

チケットあたりのコストが  
16% 減少

解決したチケット数が  
22% 増加

生産性最大化までのスピードが  
24% 向上

従業員エンゲージメントが  
14% 向上

顧客満足度が 15% 向上

NPS スコアが 7.7 増加

顧客ライフタイムバリュー  
(LTV) が 6% 向上

# ビジネスバリューマップ：Slack で、サービスの力を結集

サービスの効率化と顧客ロイヤルティを向上



## 目標

複雑なサービス  
ケースを迅速に解決

事業全体で効率化  
を促進

従業員の体験とつ  
ながりを強化

## ソリューションイネーブラー

- 分野の専門知識を持つエキスパートを集めることで、顧客をたらい回しにせず複雑なケースを迅速に解決できます
- 困ったときにすぐ頼れる場所ができ、質問や情報検索をスムーズに行えるため、新人担当者にとって心強い状況が整います
- チャンネルやワークフロー、インテグレーション、クリップを活用することで、円滑なコラボレーションが実現し、業務効率が上がります
- 安全な Slack コネクトの専用チャンネルを使って、重要な顧客へのきめ細かなサービスを拡大できます
- 自社とのつながりを強化し、実績を称えることで、チームメンバーの体験が改善します
- 主要なインテグレーションの活用と次のステップの提案により、従業員研修が合理化します

## バリュードライバー

↓ 複雑なケースの解決までの時間

↓ 経験の浅い担当者が解決までにかかる時間

↑ 従業員の生産性

↑ CSAT

↑ 優秀な人材の定着

↑ 育成速度

## モデル化したベンチマーク

26% ↓ 複雑な  
ケースの解決まで  
の時間 13%

11% ↓ AHT 5.5%

18 分 担当者 1  
人 1 日あたりの節  
約時間 9 分

11% ↑ CSAT

6% ↑ 担当者の  
満足度と定着率 3%

13% ↓ 研修時  
間を短縮 7%

## 影響

\$xx

\$xx

\$xx

定量化されてい  
ない

\$xx

\$xx

## 年間の事業効果

\$xx



# 技術チーム



# ビジネスバリューマップ：エンジニアリング部門での Slack



## 事業のバリュード ライバー

## Slack の特徴的なソリューションと ユースケース

## 影響を受ける関連指標

## ユーザー企業での 平均的な影響\*

### 質の高いコードを迅速にリリース

- 機能およびスプリントチャンネルで、チーム間での見える化が進み方向性が揃うため、リリースが遅れません。リアルタイムでのタスクやリクエストの作成、割り当て、アップデートも実施できます
- カスタムまたは開発チームが愛用する既存のワークフロー、アプリおよびインテグレーションを活用した**定型タスクの自動化**で、アウトプットが拡大します

### インシデントとダウンタイムを最小化

- チャンネル内で**対応チームを自動的に招集**でき、問題のサポートとエスカレーションのためのデータ収集やチケット作成が可能になります
- PagerDuty、OpsGenie、Dynatrace などからの**リアルタイムアラート**を、チャンネルで受けて対応できます
- 主なプロセスフローに基づくツール運用システムを構築できます
- 作業の中断が減り、会話がスレッドに整理されるため**トラブルシューティングが効率化**します

### 開発者の体験が向上

- コンテキストの切り替えの軽減、ツールの連携、プロジェクト関連のメールおよび進捗確認会議の削減、そして達成度の見える化により、**生産性が向上**します
- ベストプラクティス、仕様、コードスニペットなどを開発者コミュニティ全体で共有できます
- 作業履歴の検索が可能になり、**新任開発者の研修をスピードアップ**します

↑ 市場投入までの時間

↑ 収益実現のスピード

↓ 開発サイクル時間

↓ コストを伴うシステムのダウンタイム

↓ インシデント解決までの時間

↑ 自動化で節約した時間

↑ 開発の生産性

↑ 従業員定着率

↑ 連携アプリの使用

新製品の市場投入までの時間を  
16.2% 短縮<sup>2</sup>

構築スピードが 8.5% 向上<sup>2</sup>

開発サイクル時間が 8.4% 減少<sup>2</sup>

ダウンタイムが減少し、1 時間あたり 30 万  
ドルから 100 万ドルを節約<sup>4</sup>

インシデント管理にかかる時間を  
平均 15.0% 削減<sup>2</sup>

プロセスの自動化により 時間を  
26% 節約<sup>1</sup>

3 つ以上のアプリの連携によっ  
て生産性が 37% 向上<sup>3</sup>

従業員エンゲージメントが  
27% 向上<sup>1</sup>

連携するアプリの使用率が  
26% 増加<sup>1</sup>



# マーケティング



# ビジネスバリューマップ：マーケティング部門での Slack



## 事業のバリュード ライバー

## Slack の特徴的なソリューションと ユースケース

## 影響を受ける関連指標

## ユーザー企業での 平均的な影響\*

### 市場投入まで の時間を最 適化

- メンバー、資料、マーケティングに関する重要なインテグレーションを専用チャンネルに集めることで、キャンペーンがスピードアップします
- Slack コネクで社外パートナーとの連携が加速します
- Slack チャンネルを通じて、社内全体のコラボレーションが活性化し、キャンペーンへのエンゲージメントが高まります



市場投入までの時間



マーケティング担当者の生産性



マーケティング部門のエンゲージメント

キャンペーン完了の件数が  
15.3% 増加

マーケティング担当者の生産  
性が 40% 向上

マーケティング担当者のエン  
ゲージメントが 36% 向上

### ブランド価値を 強化

- ニュースソースを情報チャンネルに連携させれば、最新トレンドを常に把握できます
- インシデントチャンネルにソーシャルストリームを連携させて、メンバーを結集し、PR やソーシャル上の課題を解決
- Slack コネクで顧客中心のマーケティングを実現します



ブランド認知度



NPS



ブランドロイヤルティ

ウェブトラフィックが 17.2%  
上昇

顧客対応の所要時間を  
50% 削減

Slack コネクで顧客からの応  
答時間が 3 分の 1 に

### リード生成とコ ンバージョン率 を最大化

- Slack のワークフロービルダーを使ったリクエスト処理や、チャンネル上でのナレッジ共有によって、マーケティングと営業が密に協力できます
- パフォーマンスデータ、アナリティクス、主要ツールをチャンネルに連携させ、インサイトに基づくアクションを素早く実行
- リードコンバージョンチャンネルでの効率的な連携により、リード対応時間が短縮します



リード生成



リードコンバージョン



キャンペーン収益

キャンペーンあたりの収益が  
9.1% 向上

MQL が 7.6% 向上

キャンペーンによるリード生  
成が 13.3% 増加



# 人事



# ビジネスバリューマップ：人事部門での Slack



## 事業のバリュード ライバー

## Slack の特徴的なソリューションと ユースケース

## 影響を受ける関連指標

## ユーザー企業での 平均的な影響\*

### 新規採用者の 採用と研修を スピードア ップ

- Slack に組み込まれた機能や HRMS ツールのインテグレーションを使って、求人から採用決定まで、**採用プロセスを漏れなく管理** できます
- 学習課程をカスタマイズして、新規採用者向けの研修タスクやトレーニングを自動化できます
- 検索機能や Slack canvas の活用で、新規採用者が**プロジェクトの即戦力になります**

### 人事チームの 効率を向上

- 人事チームはワークフロー機能を活用し、更新、承認などの**定型タスクを自動化** できます
- Slack のワークフローを通じて人事関連の問題を共有できます。会話スレッドやチケット発行ツールのインテグレーションの活用により、**問題解決がスピードアップ** します
- 体系化されたチャンネルで、社内外のチームとの質の高いコラボレーションが加速します

### 従業員体験の 向上

- 全社通知用のチャンネルで、**組織全体の可視性と透明性が高まり**、企業文化が醸成されます
- メッセージ分析による能力評価など、Slack で**従業員エンゲージメントを高める取り組みを実施** できます
- Slack 上で調査／投票アプリのインテグレーションを活用して従業員調査を実施し、**フィードバックを収集** できます

↓ 採用にかかる時間

↓ 新規採用者の平均研修時間

↑ 研修体験

↑ 自動化により節約できた時間

↓ 従業員の問題解決までの平均時間

↓ コラボレーション中の時間の浪費

↑ 組織のアジリティ

↑ 従業員エンゲージメント

↑ 従業員満足度

新規採用にかかる時間を 3% 短縮

新規採用者が生産性を発揮するまでの時間が 24% 短縮

新規採用者の満足度 93%

自動化により節約できた時間が 26% 増加

平均処理時間が 17% 減少

コラボレーションが 26% スピードアップ

ユーザーの 88% は Slack により組織のアジリティが向上したと回答

従業員エンゲージメントが 27% 向上

従業員満足度が 10% 向上





# 法務



# ビジネスバリューマップ：法務部門での Slack



## 事業のバリュード ライバー

## Slack の特徴的なソリューションと ユースケース

## 影響を受ける関連指標

## ユーザー企業での 平均的な影響\*

### 社内外の法務 チームとの連 携を拡大

- DocuSign のドキュメント管理や承認を Slack 内で直接行うなど、ワークフローを活用してリクエストを合理化し優先順位を整理できます
- Slack コネクトで、顧客や社外の法律事務所、アドバイザーと安全に連携できます
- プロジェクト用チャンネルを通した、同期型・非同期型のコラボレーションで、法的問題やケースに関する情報共有が進みます



請求対象となる時間



顧客維持率

### データプライバ シーとセキュリ ティを確保

- DLP アプリがメッセージやファイルをスキャンして既定のポリシーに違反する内容を探することで、機密情報の共有を防止できます
- eDiscovery アプリでメッセージやファイルを Slack から抽出し、サードパーティ製のストレージに保存できます。監査ログとしても活用可能です
- ワークスペースを分離することで、個別のコミュニケーション環境を確立し、プライバシーと機密性を確保できます



インシデント検知率



データプライバシーに関するコンプライアンス

### リスクとコンプ ライアンスの管 理

- 法務チームはプライベートチャンネルを活用することで、機密性の高い問題について議論し、データ漏えいのリスクを軽減できます
- Slack は、GDPR、CCPA、およびプライバシーとセキュリティに関するその他の規制を遵守しています
- 詳細な管理によってセキュリティ脅威に対処し、データを安全に保ち、コンプライアンス義務を遵守できます



コンプライアンス関連インシデントの解決時間



法務プロセスの効率

従業員の生産性が 10% 向上

顧客の反応スピードが 60% 向上

Airbnb は Slackbot による自動インシデント管理により、1 件あたり 4 時間の対応時間を削減

Zoom+Care は PII インシデントの対応時間を 3 時間以上から 30 秒に短縮

インシデント解決までの時間が平均 19% 短縮

問題の優先順位づけと分類の効率が 10% 向上



ありがとう  
ございました

