



2024年6月4日

株式会社セールスフォース・ジャパン

KDDI、お客さまに寄り添う最適な顧客体験を Salesforce Marketing Cloud および Data Cloud で推進

～新たな MA 基盤の導入により

お客さまとのさらなるエンゲージメントの構築を目指す～

株式会社セールスフォース・ジャパン（代表取締役会長兼社長 小出 伸一、以下 Salesforce）は KDDI 株式会社（本社：東京都千代田区、代表取締役社長 CEO 高橋 誠、以下 KDDI）が、[Salesforce Marketing Cloud](#) および [Salesforce Data Cloud](#) を導入したことを発表しました。本製品の導入により、KDDI はお客さま一人ひとりに寄り添う最適な顧客体験を提供することで、お客さまとのさらなるエンゲージメントの構築と LTV の最大化を目指します。

KDDI は、「『つなぐチカラ』を進化させ、誰もが思いを実現できる社会をつくる。」を KDDI VISION 2030 として掲げています。

その実現に向け、お客さまとの長期的かつ良好な関係を強化するために、KDDI は顧客接点のさらなる拡大とより強いエンゲージメントの構築が必要と捉え、Salesforce の Marketing Cloud と Data Cloud の導入を決定しました。導入にあたっては、SaaS 製品として大量のシナリオを自動実行できる処理性能に加え、様々な顧客データから属性情報や顧客心理を理解し

ながら、ビジネスユーザ自身が実際にデータを活用してすぐに顧客コミュニケーションに活かすことができる点が評価されました。

Salesforce 製品を組み合わせることで、より簡単に複数の顧客接点を横断した顧客体験の提供が可能となります。KDDI の取り組み内容は以下の通りです。

- **複数の接点を横断したきめ細やかな顧客体験を提供**：Salesforce Marketing Cloud を活用することで、My au や au PAY など複数のオンライン接点と、店舗などのオフライン接点を融合した、全体最適された顧客コミュニケーションを実行します。お客様のカスタマージャーニーに基づき、あらゆる顧客接点を通じて、より良い体験をお届けします。
- **Salesforce の AI (Einstein for Marketing Cloud Engagement) の活用**：Einstein for Marketing Cloud Engagement [t](#) を活用することで、お客様毎に大規模に自動化された顧客コミュニケーションを実現し、お客様接点の拡大とさらなるエンゲージメントの構築を目指します。
- **顧客セグメント共通化によるオペレーション効率化**：Salesforce Data Cloud により、顧客セグメントを共通化し、媒体横断で利用可能な共通の顧客セグメントを作成することで、オペレーションの更なる効率化を目指します。

KDDI のパーソナル事業本部 マーケティング本部 DX デザイン部 副部長の八木沢 大樹氏は次のように述べています。

「当社は、『お客様に応じた最適なコミュニケーション』の実現に向けて、お客様のことを詳しく理解するための軸となるデータ基盤の整備と導入に取り組んできました。Salesforce 製品の導入により、AI によって最適化された大規模な顧客コミュニケーションを実現することで、デジタル・リアル含めた複数の接点でお客様とより深く長いつながりを構築できます。

さらに多くのお客さまに KDDI のサービスに愛着を感じていただき、より長くご利用いただけるようになることを楽しみにしています」

Salesforce の専務執行役員 製品統括本部 統括本部長の三戸 篤は次のように述べています。

「この度、KDDI 様に Salesforce の製品を導入いただくことを嬉しく思います。Data Cloud は Salesforce が現在、最も注力している製品の一つであり、これにより KDDI 様のビジネスの成長に貢献できることは大変光栄です。CRM+AI+データ+信頼を一つのプラットフォームに統合し、新しい方法でお客様とつながり優れた顧客コミュニケーションの実現を目指す企業様を Salesforce は引き続き強力に支援してまいります」

Salesforce について

Salesforce は #1 AI CRM です。CRM（顧客関係管理）+AI+データ+信頼を Einstein 1 という一つの統合プラットフォームで実現することで、全く新しい方法で顧客とつながることを可能にします。Salesforce の詳細については、salesforce.com/jp をご覧ください。

Salesforce では、日本向けの最新情報をとりまとめた「ニュース&インサイト」を開設しました。詳細は salesforce.com/jp/news/ をご覧ください。

【報道関係の方のお問い合わせ先】

株式会社セールスフォース・ジャパン

広報部

E-mail: pr-jp@salesforce.com