

## 明治安田生命のSalesforceがLINE WORKSと連携 ～約35,000人の営業職員が顧客との繋がりを強化～

明治安田生命保険相互会社（執行役社長 根岸 秋男、以下、明治安田生命）と、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）は、明治安田生命の全国約35,000人のMYライフプランアドバイザー（営業職員）等が使用する社用スマートフォン（MYフォン）上に搭載しているLINE WORKSの顧客データと、明治安田生命のSalesforce上で管理しているクラウド電話帳（PHONE APPLI）を連携し、一元管理するシステムを共同で構築しました。

1,000人を超える規模でのSalesforceとLINE WORKSとのデータ連携は、生命保険業界において初の取り組みとなります。

これまで、LINE WORKSの顧客アカウント情報は既存の電話帳等の顧客属性情報と結びつけることができませんでした。当システムにより、一元管理した電話帳画面に電話番号、メールのほか利用が急増しているLINEが加わることで、お客さまに合わせた適切な連絡手段を選択することが可能となります。さらにお客さまとの履歴の管理もできるようになることで、質の高いコンサルティング活動やアフターフォロー等、お客さまに寄り添った高度なコミュニケーションの実現が期待できます。

### 1. SalesforceとLINE WORKSとのデータ連携を目指した実証試験について

- ・明治安田生命では、世間で最も利用されているLINEをお客さまとのコミュニケーションツールとして活用するにあたり、顧客データの一元管理を重要と考え、2019年5月より、「株式会社セールスフォース・ドットコム」「株式会社PHONE APPLI」「ワークスマバイルジャパン株式会社」「株式会社ジェネストリーム」の4社と共同で、SalesforceとLINE WORKSとのデータ連携を目指す実証試験を行ってきました。
- ・実証試験の結果、LINE WORKSの顧客アカウント情報を明治安田生命の顧客管理システムと連携することが可能となりました。なお、今回の連携ソリューションは、株式会社ジェネストリームが提供するソリューション（Rekuru for Salesforce）を採用しています。

### 2. 「顧客視点」のデジタル・トランスフォーメーション（DX）の推進

- ・国内の生命保険業界では、メールやSNS、チャットサービスなど、マルチチャネルでの顧客対応が不可欠となっています。明治安田生命では、こうした時代の変化に合わせ、顧客視点のデジタル・トランスフォーメーション（DX）をさらに推進していきます。
- ・株式会社セールスフォース・ドットコムは、明治安田生命の「顧客視点」のDXへの支援を強化するとともに、同社の成長戦略を支えるデジタルパートナーとして貢献していきます。

### 【株式会社セールスフォース・ドットコムについて】

株式会社セールスフォース・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年に設立された株式会社セールスフォース・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。

株式会社セールスフォース・ドットコム（NYSE：CRM）の詳細については、<https://www.salesforce.com/jp/?ir>をご覧ください。

### 【株式会社 PHONE APPLI について】

株式会社 PHONE APPLI は、「コミュニケーション改革で、働きかたをアップデートする」をビジョンに掲げ、多様な働き方の実現を目指す働き方改革推進企業様をサポートいたします。7年連続国内シェアNo.1のWeb電話帳クラウドサービス「PHONE APPLI PEOPLE」（旧：連絡とれるくん）の開発、販売、自社オフィス「CaMP」での実証実験、世の中の働き方改革調査などを通じ、企業文化の変革や企業価値の向上を目指します。

株式会社 PHONE APPLI の詳細については、<https://phoneappli.net/>をご覧ください。

### 【ワークスマイルジャパン株式会社について】

ワークスマイルジャパン株式会社は、「LINE」とつながる唯一のビジネスコミュニケーションツール「LINE WORKS」を提供しています。「LINE WORKS」は、チャットやスタンプはもちろん、掲示板、カレンダー、アドレス帳、アンケートなど、仕事で活用できる充実したグループウェア機能を揃えた「仕事用 LINE」です。2020年9月に発表された「ソフトウェアビジネス新市場2020年版」(\*) では、3年連続で有料ビジネスチャット国内シェアNo.1を獲得しました。

ワークスマイルジャパン株式会社の詳細については、<https://line.worksmobile.com/jp/aboutus/>をご覧ください。

(※) 出典 富士キメラ総研「ソフトウェアビジネス新市場2020年版」

### 【株式会社ジェネストリームについて】

株式会社ジェネストリームでは、LINE WORKS 連携ソリューションを開発・販売しております。主力商品は、LINE 顧客をクラウドで簡単管理し会社全体で LINE 顧客を共有し営業DXを実現する「Rekuru for Salesforce」。LINE 顧客の情報をするデータベースや bot をノンプログラミングで自由に作成、トークログから営業個人のノウハウを共有し、トークスキルの向上にも貢献します。

株式会社ジェネストリーム社の詳細については、<http://genestream.co.jp/>をご覧ください。

以 上