

Classic から Lightning へ

定着化のためのベストプラクティス

エグゼクティブサマリー

Salesforce の次世代プラットフォーム「Lightning Experience」は、ユーザーの生産性、機能性、ユーザビリティの向上を約束します。最高のプラットフォームに顧客を導くため、Salesforce® は2019年10月時点で、すべての Salesforce® ユーザーが、画面上でクリックするだけで Lightning に切り替えることができるようにすることを発表しました。これは素晴らしいニュースです。Lightning には、Salesforce® が提供する最高の機能がすべて含まれており、その機能はさらに向上していくからです。しかし、多くの企業が Lightning への移行に二の足を踏んでいるのは周知の事実です。リスクはそこまで大きくないにしても、対応のためのアクションとその工数を考えるとうんざりします。Lightning への移行を確実に成功させたい方は、ぜひ、この続きをお読みください。



期待と現実

数字の視点 – 移行する大きな理由はたくさんあります。Forrester^{*1}によると、Lightningに移行することでユーザーエクスペリエンスが向上し、エンドユーザーの生産性が41%向上することが示されています。営業プロセスの効率化により、企業は3年間で159万ドルのコスト削減に成功しています。^{*2} その他の利点としては、市場投入までの時間短縮、プロセス効率の向上、コラボレーション、ビジネス全体での成果などが挙げられます。^{*3} Salesforce®は、Lightningへの移行によりROIが341%増加しています。^{*4}

ユーザーの視点 – Lightningには、上記のような指標を実現する素晴らしい機能がたくさんあります。ホーム画面をはじめ、Lightning は様々な機能やダッシュボードを提供し、ユーザーが必要なものに素早くアクセスできるようにしています。管理者向けには、Lightning ではドラッグ&ドロップで設定が可能で、ページの作成や修正のためにコードを書いたり開発者に依頼する必要がなくなります。Salesforceの分析プラットフォームである Einstein Analyticsには、Classic では利用できないドリルダウンやインサイトが追加されています。これらはすべて、Salesforceの継続的なアップデートの一部であり、今後は Lightningだけに追加されていきます。

WalkMeは、40以上の業界と数百社以上の顧客を対象に、Salesforce®の導入事例に基づいた調査を実施しました。初めて Salesforce® Classicや Lightningをゼロから導入した場合でも、Classicから Lightning に移行した場合でも、一つの業務プロセスを完了するための平均ステップ数はほぼ同じで、Lightningは 7.4ステップ、Classicは 8.1ステップでした。では、Classic と Lightningの両方でほぼ同じ数のステップを必要とするのであれば、どこにメリットがあるのでしょうか？その質問の答えの一つは、ステップ数がほぼ同じだとしても、一つの業務プロセスにどのくらいの時間がかかっているのかということです。Lightningと Classicのどちらかの方が全体の処理が早いということはありません。

Lightningでは
セッション時間が

20%
短縮

WalkMeの調査では、Lightning のセッション継続時間が Classicよりも 20%短くなっています。企業全体では、セッション数、ユーザ数をかけた差となり、その ROI は明らかと言えるでしょう。

[1. The Total Economic Impact of Salesforce® Lightning](#)
[2. 2017 Lightning Adoption Survey](#)
[3. The Total Economic Impact of Salesforce® Lightning](#)
[4. The Total Economic Impact of Salesforce® Lightning](#)

障壁を乗り越える

どのような変化の場合を考えるとしても、最大の関心事は、生産性の問題です。チームの生産性をどれだけスピーディに元に戻すか、少なくとも変更前と同レベルの生産性で作業を継続できるでしょうか。そして、新しいツールのメリットをすぐに享受できるようにするには？さらには、新人担当者でも、初日から問題なく業務ができるようにするには、どうしたらよいのでしょうか？

Lightningの UIは Classicとは大きく異なり、ある意味では全く新しい CRM に移行したようなものです。つまり、ユーザーは新しい UI をナビゲートできるようになるために、多くのトレーニングを受ける必要があります。これを解決するための従来のアプローチは、集合研修やオンライン研修の時間をかけたり、新システムの操作方法や新機能の活用方法を記載した膨大な文書やマニュアルが必要でした。このアプローチの問題点は、調査結果^{*5} によると、研修で学んだことの70%が1日で忘れ去られてしまうということです。つまり、営業チームが業務に戻った時には、研修で学んだ内容のおよそ1/3しか実行されません。また、システムの更新があるたびに、マニュアルの内容はすぐに古くなり、研修の準備・実施のサイクルを再び始めなくてはなりません。

もう一つの課題は、ユーザー自身の問題です。従業員は、本質的に変化に対して抵抗するものです。従業員の年齢層に幅のある場合はさらなる課題を生じます。このことを、デジタルデクステリティ (Digital Dexterity) と呼びます。"より良い業務成果を達成するために、既存の技術や新しい技術を取り入れようとする意欲と能力" と定義されます。^{*6}

言い換えれば、デジタルテクノロジーを熟知して自由に使いこなすことのできる能力のことを意味します。研修に参加しても、デスクに戻れば何も覚えていないという人もいれば、自分はよく知っているから研修になんか出ないという人もいるでしょう。結論として言えることは、あなたの会社に業界最高レベルの営業担当者がいたとしても、Salesforce® で商談を正しく記録する方法を知らなければ、あなたの会社のビジネスは苦戦を強いられる、ということです。

知識や習熟のギャップやユーザー自身の課題を解決するためには、ユーザーが操作や使い方につまづきそうな時に、自然にガイドして導くことができるツールが必要です。初めて Lightning を使い始めた時に表示する使用開始のガイドや、生産性を高めるためのアラート表示が必要な場合などがそれにあたります。

[5. Learning Solutions Magazine](#)

[6. Gartner 4 Steps to Develop Digital Dexterity in Your Workplace](#)

Lightningの早期定着のために

営業組織における重要な課題は、チームの生産性、ビジネスの拡大、営業サイクル全体の活動・成果の可視化です。この課題に対応するために、営業システム全体で導入されるツールが増えています。営業がパイプラインを作り、商談の管理、ディスカウント、見積書、契約書、請求書の発行、そして最終的には顧客の管理とアカウントの拡大まで、全てのプロセスをサポートするためです。その結果、営業組織は、営業プロセスをエンドツーエンドで管理するために、複数の異なるツールを使用しなくてはなりません。しかし、新しいツールが導入されるたびに、使い慣れ、定着するまでにとっても手間がかかります。Lightning の導入でも同じことが言えます。

新しいテクノロジーが次々と導入されると、従業員は、様々なツールの中で行ったり来たりし、とても面倒でストレスを感じ、その結果、非生産的な状況になってしまいます。

デジタル導入戦略により、企業はデジタルツールを活用できる環境を整え、導入されたソフトウェアを最大限に活用し、期待された成果を実現させることができます。また、企業は変更へのスムーズな対応と高い従業員満足を得るだけでなく、デジタルツールが提供する価値をより早く実現することができるようになります。このようにすることで、Salesforce® Lightning を活用することができるのです。

WalkMeの営業組織向けのデジタルアダプションプラットフォームは、ガイダンス、エンゲージメント、オートメーションを営業アプリケーション上に実装し、営業システム全体の本来の価値を実現させるために設計されています。WalkMeは、営業担当者の活用を導き、生産性を向上させ、正しい操作・入力手順によりデータの整合性を確保することで、本来の営業活動と成果の可視化、そしてビジネスの拡大をもたらします。

お客様事例：

Spark Digital

Spark Digitalは、Salesforce®のアプリ上にカスタマイズしたトレーニングを導入することで、コスト削減、入力ミス低減、従業員の生産性向上を実現

Spark Digital社は、顧客企業に合った適切なデジタルソリューションを提供することを得意としていました。しかし、自社の営業プロセスに目を向けると、Salesforce®のトレーニングとオンボーディングの自社の方法は、新しく現代的な方法に見直す必要があると気付きました。従業員のトレーニングコストを削減し、入力ミスをなくし、生産性を向上させることを目標に、Spark Digital社は WalkMeをソリューションとして選びました。

WalkMeは、Salesforce® のプラットフォームに、シームレスでカスタマイズ可能なオーバーレイ⁷を提供し、適時適所でアプリ上でのガイダンスとサポートを可能にします。導入後、Spark Digital社は、全社的な製品知識の向上と生産性の向上がみられ、従業員の入力ミスを25%削減しました。かつ、当初期待していたトレーニングコストと工数の削減も実現しました。

Spark Digital社は、WalkMeの直感的でインタラクティブなトレーニングを利用してSalesforce® のスキルを向上させ、コストのかかる集合研修の代わりに、カスタマイズ可能なアプリ内トレーニングを効果的に利用しています。

7. オーバーレイ – システムの画面上に別の画面を被せて表示させる技術。WalkMeが業務アプリケーション上にガイダンスを表示させるために用いる。

Spark社のデジタルトランスフォーメーション戦略の一環として、WalkMeのデジタルアダプションプラットフォームを導入したところ、以下の全社的な成果がすぐに得られました。



Salesforce®ユーザーの
入力エラー削減 25%



従業員の
生産性 向上



トレーニング工数
の削減 20%

始めましょう

数百件の Lightningの実装と移行の実例に基づいた WalkMeの調査では、Lightningが、新規ユーザーにとってとても複雑なものであることが示されています。この調査データでは、WalkMe for Salesforce® Classicでは、ユーザーがタスクを完了するのに表示される Smart Walk-Thru* は平均 8.0個。しかし、Lightningでは、平均 18.4個の Smart Walk-Thruが表示されます。つまり、2.3倍にもなり、Lightningが Classicとはかなり異なるといえます。これはつまり、WalkMeが効果を発揮できるケースが多いことを証明しています。さらに、Salesforce® Lightningでは、Classicで使用するよりも 35%多くのユーザーが WalkMeを使用することになります。

Lightning 移行の必要性和移行をスムーズにするツールがわかれば、さあ今が始める時です。

*Smart Walk-Thru

Smart Walk-Thruは、ポップアップ表示で、ユーザーが正しい手順で進められるようガイドします。Smart Walk-Thruは、GPSが出発地から目的地まで連れて行ってくれるのと同じように、Step-by-Step のガイダンスで営業担当者のアプリケーションでの操作をガイドします。

Smart Walk-Thru の主な機能：

- **機能の定着化**：従業員が、新しいソフトウェア、新機能、新プロセスへの習熟、定着化を早くします。
- **オンボーディングとトレーニング**：Smart Walk-Thruは、画面上で、今見ているアプリケーション画面に合わせたガイダンスを表示します。
- **サポート**：従業員へのセルフサービスサポートの提供します。ユーザーごとにパーソナライズされたわかりやすいガイダンスで、サポート工数も削減できます。

ゴール設定

始める前に、明確なゴールを設定することが大切です。

以下は、一般的な Salesforce® Lightning 移行のゴール設定です。

ユーザーの定着化

1. Classic にはない Lightning 独自の機能を利用したユーザー数
2. 削減できた時間（研修やサポート対応）
3. 削減できたコスト（研修資料の作成、研修開催に使った金額）

トレーニングの削減／サポート対応の削減

1. 削減できた時間（研修やサポート対応）
2. 削減できたコスト（研修資料の作成、研修開催に使った金額）
3. 従来の方法でトレーニングをする場合の時間の削減（研修メニュー作成、オンライン研修ツール設定）
4. 削減できた従業員の時間（集合研修の参加、オンライン研修の参加）

データの正確性の向上

1. 正しく入力された件数と正しく入力されなかった件数
2. ユーザータイプ（ロール、部署等）ごとの完了した入力件数
3. 誤った入力データを訂正するためにかかる工数とコストの削減（例：営業が誤ったデータを入力する→法務が問題を見つけ、処理を後回しにする→顧客にメールが送られない、等）

Classicから始まる Lightningへの移行

Salesforce®は高度にカスタマイズされたアプリケーションです。長年にわたり、企業は、組織の成長やプロセスの変化に合わせて、アプリケーションへの変更や更新を行ってきました。Salesforce® Lightningへの移行のタイミングは、きれいに、シンプルに作り直す絶好の機会といえますが、大きな障壁にもなります。スパゲッティのように絡み合った複雑な開発の結果、必要なプロセスと使われていないプロセスを把握するのは困難となるためです。

この課題を解決するためには、まず Salesforce® Classicの中で、ユーザーの行動を把握し、現在使用しているプロセスを解析して、Lightningへの移行にのせる、あるいはこのタイミングで改善することが重要です。

移行のスコープ

移行は、Salesforce® Classicから始まります。WalkMe Insights*を使用すると、既存のソフトウェアの利用状況やユーザーの行動を可視化できるので、どのプロセスが利用されているかだけでなく、有効に機能しているかを知ることができます。

*WalkMe Insights

詳細なグラフやチャートで、ユーザーの登録情報だけでなく、行動や活用の度合いを把握できます。活用状況はユーザーそれぞれで異なるため、より活用できるよう行動を変えてもらうためには、ユーザーの行動分析から、アプリケーション上のどこでうまく行ってどこでつまづいているのかの原因を明らかにする必要があります。

- Salesforce® Classic または Lightning 内でのアプリケーションの使用状況を把握
- ユーザーが操作に迷いつまづくポイントの把握
- 営業担当者が操作に迷いストレスを感じた箇所と原因を特定
- 画面上のガイダンス、利用上のヒント、ステップの自動化を組み込んだり、おすすめの機能を案内表示したりすることで、ユーザーが利用するその場でユーザビリティの問題を解決します。

Lightning への移行の準備が整ったら、移行後のあるべき姿を考え、目指す成果にフォーカスしましょう。移行プロジェクトの範囲を定めるには、次の質問への回答を考えましょう。

	質問	回答
ユーザーとニーズの特定	Classic になくて Lightning にあるのはどのような機能？	<ul style="list-style-type: none"> ・ 商談の進捗パス ・ 拡張可能な関連リスト ・ Salesforce® モバイルアプリケーションと同じUIのため、より統一感のある操作性 ・ 営業 – Lightning はPCとモバイルで同じ操作で使え、場所を問わず利用しやすくなります。 ・ 管理者 – Classicで導入した多くのパッケージはすでにLightningにも接続でき、管理が容易になります。 ・ CxO/役員 – 組織がより生産的になります。
	これらの機能がメリットがあるのはどのユーザー？	
メンテナンス & サポート	そのユーザーにとってどのようなメリット？	<ul style="list-style-type: none"> ・ Salesforce® 管理者、他の IT チーム、チームリーダー、トレーニング担当など
	Salesforce® Lightning の問い合わせは、どのチームが対応しますか？	
ROIの測定	Salesforce® Lightningの定着をどのように測りますか？	<ul style="list-style-type: none"> ・ 機能ごとの活用状況 ・ 営業サイクルの効率化 ・ データの正確性の向上 ・ ユーザーフィードバック
	Go-live後の期待ROIは？	<ul style="list-style-type: none"> ・ アクティブユーザー数 ・ より正確な営業見込み ・ 営業サイクルの短縮
	定着が低い場合に何が起る？ どの部署が影響を受ける？	<ul style="list-style-type: none"> ・ ネガティブROI ・ 誤った入力データ ・ 不正確な予測

Day1から業務を始める

WalkMe を使うことによって、ユーザーは、トレーニングに時間を費やすことなく、すぐに Lightning を使い始められ、すべてのメリットを享受することができます。Smart Walk-Thru と SmartTips を活用すると、いつもどおりにタスクを完了させることも、自動化を利用して素早くプロセスを完了させることもできます。移行の完了後も、引き続き WalkMe を利用して更新リリースごとに新機能を定着化し、業務プロセスの改善や営業の効率化を図りましょう。

SmartTips

SmartTips は、ページ上の説明が不十分なために、ユーザーがミスしやすいプロセスやフォームに対処するのに使います。SmartTips で、Lightning上のわかりづらい部分に操作ヒントを表示したり、入力エラーが頻発する項目の入力制御ができます。

- **SmartTips のガイダンス**を使って、ページや入力項目に追加情報を表示します。例えば、氏名項目に、SmartTips のガイダンスを配置し、ユーザーが姓と名の両方を入力する必要があること明記することができます。
- **SmartTips のバリデーション**を使って、フォーム送信前の入力項目にリアルタイムのフィードバックを表示します。例えば、メール項目に誤った入力があった場合にのみ表示され、修正入力されると表示が消える SmartTips があります。

WalkMe オートメーション

WalkMe Automationは実装が容易で、バックエンドやAPIの開発は必要ありません。WalkMe Automation で以下のことができます。

- 単一アプリ内・複数アプリ間のプロセスを自動化
- 単純なクリック操作や面倒な作業を削減
- 効率の向上
- ユーザーの入力エラーを削減
- ユーザーエクスペリエンス (UX) の向上
- データの整合性の向上

ActionBot

WalkMe ActionBotは、ユーザーが Bot と自然な会話をすることで、作業を完了させることを可能にします。ActionBot は、作業をするときの不明点から来る迷いや不安、ストレスをなくすことで、ユーザーエクスペリエンスを向上させます。ActionBotで以下のことができます。

- よくある質問には自動で回答し、よくあるリクエストを自動化し、セルフサービスでの解決に導き、サポート件数を削減
- 営業サイクル全体のベストプラクティスを展開し効率化
- リード、商談の作成や編集、プロジェクトタスクの作成時に、Salesforce®やその他の営業アプリケーションの効率を高めエラーを削減

Smart Walk-Thru

Smart Walk-Thru は、必要な時に画面上にガイダンスを表示することで、ユーザーがどのような作業もスムーズに完了できるようにし、ユーザーエクスペリエンス (UX) を向上します。Smart Walk-Thru を自動化し、ActionBot のアクションとして組み込んで動作させることもできます。Smart Walk-Thru から直接 Bot や会話シナリオを作成することもできます。

Auto-Step

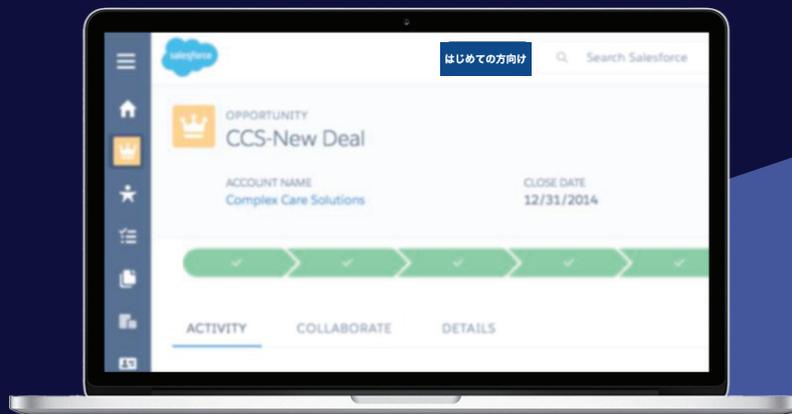
Auto-Step は、ユーザに代わって、表示要素に関するアクション（リンクのクリック、ボタンのクリック、テキストの入力、ドロップダウンメニューからの選択など）を完了させます。

活用の具体例

はじめてのユーザー向け：新規 Lightning ユーザーのオンボーディング

課題：Salesforce® Lightning に移行したユーザーが新しい画面レイアウトに慣れず、Classic で使っていた機能がどこにあるかわからない。

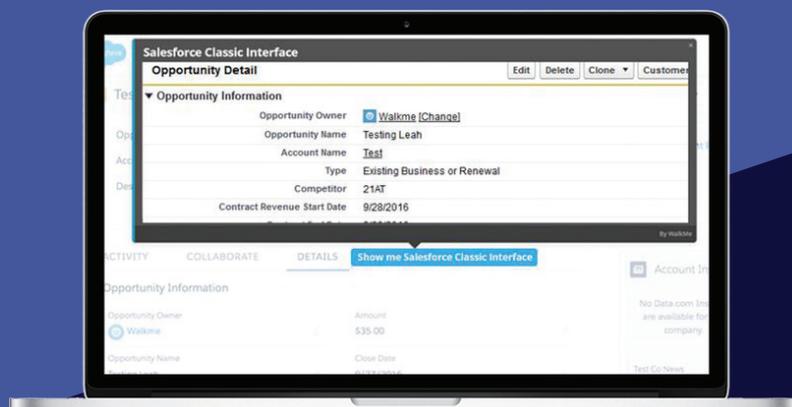
解決策：「ようこそ」ShoutOut と「はじめての方向け」Launcherを作成し、Lightning の各機能のレイアウトを案内します。ユーザーのロールに合わせてカスタマイズ可能です。



移行前の画面を見る：新規 Lightning ユーザーのオンボーディング

課題：Salesforce® Lightning に移行したばかりで、ユーザーがよく使っていた一部の項目の名前が変更されていたり、仕様変更されていたため、混乱が生じている。

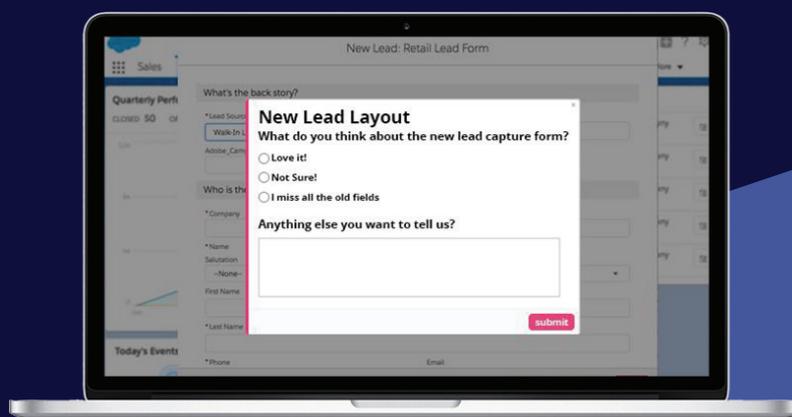
解決策：必要となるページやセクションに「移行前の画面を見る」Launcherを配置します。ユーザーが Launcher の上にカーソルを置くと、そのページやセクションが Classic ではどのように見えたかがポップアップウィンドウで表示されます。ユーザーは、「移行前の画面を見る」ウィンドウを参照しながら新しい Lightning の画面に慣れることができます。



評価アンケート：Classic から Lightning への移行

課題： Classicと Lightningの両方にある入力画面が、移行により改善されたかどうかのフィードバックが欲しい。

解決策：新しい入力画面上に「新画面のアンケート」 Launcherからアンケートが表示され、新しい入力画面のレイアウトや項目に対するフィードバックを得ることができます。

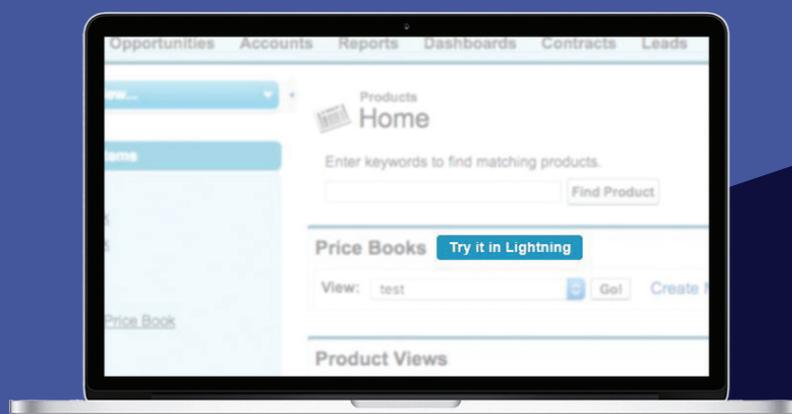


Lightning で試してみよう：Classic から Lightning への移行

課題： Salesforce® Classic の一部機能や項目に対して、Lightning にもあることをユーザーに知らせ、試してもらいたい。

解決策： Classic 上の項目の横に「Lightning で試してみよう」 Launcherを表し、Lightning 上のその項目の場所にユーザーを移動させます。

成果の測定： Insights 機能で測定可能



WalkMeが選ばれる理由

WalkMeは、人間とテクノロジーのギャップを埋めることで、ユーザーエクスペリエンスを変革するデジタルアダプションプラットフォームのリーディングカンパニーです。営業組織向けには、営業アプリケーション上や、複数のアプリケーションにまたがって、ガイダンス、エンゲージメント、オートメーションを提供することで、デジタル化された営業プロセス全体の真の価値を実現することを可能にします。WalkMeのオーバーレイが、ユーザーをガイドし、生産性を向上させ、入力ミス・不備を減らし、データの正確性を向上させることで、ビジネスの拡大を支援し、データの真の可視化をもたらします。



営業組織をスケールさせて収益を向上

WalkMeは、営業担当者が日々実践するべきベストプラクティスのプロセスを自動化し、営業活動を方向修正するために重要指標を示します。さらに、プラットフォーム間の統合により、プラットフォーム全体のデータに基づいた意思決定とワークフローのトリガーを使うことで、より迅速に、より効率的にプロセスを完了させることができます。



営業の効率化と精度の向上

WalkMeの文脈に沿ったガイダンスは、複雑なプロセスの中でユーザーをガイドし、データ入力ミスを事前に検知して修正し、新機能をユーザーに案内します。さらに、WalkMeは、営業プロセス全体にわたってソフトウェアの使用状況や従業員の生産性についてのデータを可視化し、ユーザージャーニーの可視化も実現します。



定着化を推進し、価値実現までの時間を短縮

WalkMeを使用して、オンボーディングにかかる時間を短縮することで、新規営業担当者が能力を発揮するまでの時間を短縮することができます。WalkMeは、複雑なシステムの中でも作業ベースのトレーニングを提供することで、業務を進めながらのトレーニングと知識の習得を可能にします。



あるべきチェンジマネジメントを実現

WalkMeを使えば、研修の時間なしでも、すべてのユーザーにアプリケーションへの定着を促せます。作業ベースのトレーニングとガイダンスを活用すれば、複雑なシステムでも、一つ一つのプロセスを理解することができ、知識の定着率を向上します。文脈に沿ったガイダンスと戦略的に用いる一斉通知により、新機能の習熟・定着を実現します。



WalkMe株式会社 〒107-6218 東京都港区赤坂9-7-1 ミッドタウンタワー18階
email: japan@walkme.com | www.walkme.co.jp

Leaders Use WalkMe

