

salesforce marketing cloud



One to One カスタマージャーニープラットフォーム
マーケターに必要な機能をひとつに

世界約4,000人のマーケティングリーダーを対象にした最新の調査結果※が明かす

成果を上げている マーケティングチームの取り組みとは

01 カスタマージャーニーを戦略的に採用

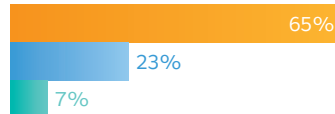
パフォーマンスの高いマーケティングチームほど、自社の全社的なマーケティングの成功にカスタマージャーニー戦略がきわめて重要だと考え、実際に優先事項として取り組んでいます。

カスタマージャーニーについて

さまざまな顧客接点やチャネルを通じた、顧客とブランド、製品、サービスとのあらゆるインタラクション（やりとり）を指しています。

●「非常によく当てはまる」と回答した割合 (%)

全体的なビジネス戦略の一環としてカスタマージャーニー戦略を採用している

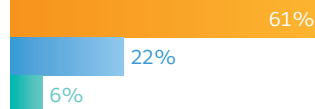


パフォーマンスの高いチーム対低いチーム

8.8倍

「非常によく当てはまる」と答える割合が高い

カスタマージャーニーマップの作成を積極的に行っている



9.7倍

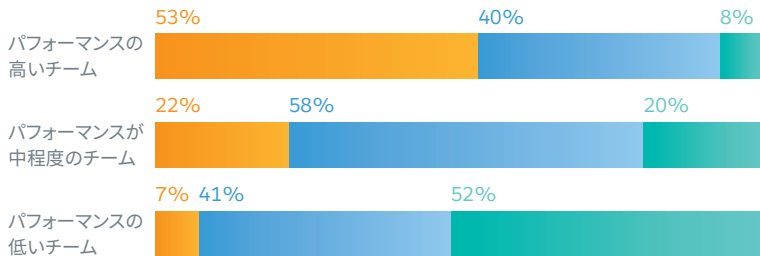
「非常によく当てはまる」と答える割合が高い

■パフォーマンスの高いチーム ■パフォーマンスが中程度のチーム ■パフォーマンスの低いチーム

02 ツールやテクノロジーを使いこなす

パフォーマンスの高いマーケティングチームの多くは、ツールとテクノロジーを最大限に活用し、一元的な視点で確実に顧客を把握できるように努めています。さらに、今後2年間でツールやテクノロジーへの投資を増やすと回答した割合は、パフォーマンスの高いマーケティングチームの実に72%にも及んでいます。

●マーケティング領域のツールやテクノロジーの利用の割合

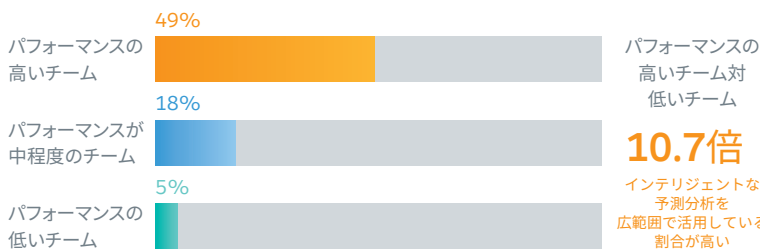


■使いこなしている ■平均的に使っている ■あまり使っていない

03 インテリジェントな予測分析を活用

顧客の行動を的確に理解するために、インテリジェントな予測分析ツールはもはやマーケティングにとって欠かせないものといえます。実際、パフォーマンスの高いマーケティングチームの多くは、インテリジェントな予測分析ツールを広範囲で活用し、顧客を的確に把握。マーケティング活動に役立てています。

●インテリジェントな予測分析を広範囲で活用していると回答した割合 (%)



パフォーマンスの高いチーム対低いチーム

10.7倍

インテリジェントな予測分析を広範囲で活用している割合が高い

One to Oneのカスタマージャーニーで マーケティングの未来へ

あらゆるチャネル、デバイスで顧客一人ひとりと最適なコミュニケーションを実現する。
それが、Salesforce Marketing Cloudです。
顧客に関するあらゆるデータを収集し、一元化。
それらのデータや分析に基づき、
パーソナライズしたコンテンツを
最適なチャネル、タイミングで提供。
広告やキャンペーンの自動化などにより
ROIの向上も実現します。
さあ Marketing Cloudで、
新しいカタチで顧客とつながり、
One to Oneのカスタマージャーニーを実現しましょう。



最新のMarketing Cloudは 5つのBuilderとStudioで 構成されています

Marketing Cloud は、カスタマージャーニーを作成するための「Journey Builder」を中心に、コンテンツや顧客データを管理・分析するためのプラットフォーム「Builder (ビルダー)」と、それらのデータを活用し、様々なチャネルで顧客に的確にメッセージを届けるためのアプリケーション「Studio (スタジオ)」で構成されています。

既に国内で 100社以上の 企業が活用

国内で100社以上、海外で1万社以上の企業がMarketing Cloudを導入。
小売、製造、金融、サービスなど、業界を問わずOne to Oneカスタマージャーニーの実現に向かっています。

小売						
				金融		
製造						
サービス						



Journey Builder

[カスタマージャーニーの設計と自動化]

マーケティングオートメーションを駆使して、パーソナルな体験を提供

あらゆるデータやチャンネルを組み合わせることでカスタマージャーニーを設計。有効な顧客接点を自動化します。例えば、顧客がWebサイトを閲覧したらその商品の内容を反映したおすすめ情報メールを1時間後に配信したり、店舗の近くを訪れたら割引クーポンをスマホのアプリ経由でプッシュ配信したり、複数のチャンネルを組み合わせたパーソナルな体験を自動化。ドラッグ&ドロップの簡単操作で、オンラインもオフラインも顧客体験をコントロールできます。



ドラッグ&ドロップの簡単操作で、顧客にいままでにない感動体験を



Audience Builder

[ターゲットの管理とセグメンテーション]

顧客を自由にセグメントし、最適なキャンペーンを届ける

ブランドが収集するあらゆるソースのデータを組み合わせ、マーケティング施策に有効活用しましょう。顧客の基本属性やWebの閲覧履歴、メールの開封傾向や商品の購入履歴など、一人ひとりの顧客に関連するデータを一元的に管理。「過去1ヶ月以内にWebを訪問した顧客で、まだ購入にいたっていない層」など、ドラッグ&ドロップで対象の顧客セグメントを作成したら、Webやメール、モバイルでキャンペーンを展開。特定の顧客を対象としたカスタマージャーニーをマルチチャンネルで描けます。



複数のソースから顧客情報を収集し、利用しやすい切り口で活用



Personalization Builder

[予測エンジンによるコンテンツの自動推奨]

顧客の行動から好みを推測。複数チャネルでお勧めコンテンツを展開

予測エンジンが顧客の行動データを収集して、好みを推測。「この商品を買った人は、これも購入しています」や、「あなたのお気に入りの商品はこれ」というレコメンデーション機能を、Webやメール、さらにデバイスを問わずに展開が可能。Marketing Cloudの予測エンジンを活用することで、一人ひとりにパーソナライズされたメッセージを届けられます。



リアルタイムに、よりパーソナライズされたコンテンツをお届け



Content Builder

[コンテンツを一元管理し、チャネルをまたいで活用]

効率的にコンテンツを管理して、ブランドメッセージの一貫性を保つ

コンテンツで高い効果を生み出すには、スムーズな制作や配信が重要です。Marketing Cloudでは、ブランドイメージを損なうことなく、全チャネルでワークフローや承認プロセスを効率化することが可能。制作中のメールや画像もチームで共有し、コメントを付けてフィードバックできるため、一貫したブランドメッセージを届けられます。さらに、メールやモバイルで活用した画像やコピーをソーシャルメディアで利用するなど、チャネルをまたいだ効率的なコンテンツ活用を実現します。



コンテンツの共有とフィードバックがアプリ内で完結する



Analytics Builder

[キャンペーンやカスタマージャーニーの最適化]

カスタマージャーニーをリアルタイムにトラッキングして、メッセージを最適化

メールやモバイルなど、あらゆるチャネルにおける顧客の行動をリアルタイムでトラッキングして、キャンペーンやカスタマージャーニーに関わる指標を視覚化。メッセージやマーケティング施策を最適化できます。Marketing Cloudで顧客の行動パターンや新たなインサイトを把握して、マーケティング施策を次のレベルに高めましょう。



顧客の行動パターンを即座に把握。
チャネル別に、ベストな施策を展開



Email Studio

[メールマーケティング]

顧客の行動履歴を反映。いま欲しい情報で成果を上げる

Marketing Cloudでは、多彩なツールを使って確実に顧客の目に留まるメールを届けられます。メールの作成は簡単で、編集もドラッグ&ドロップですばやく完了。顧客の登録情報や行動履歴を自動的にコンテンツに反映できる、レコメンデーションなどのパーソナライズ機能も充実しています。大がかりなメールキャンペーンでも、一人ひとりの顧客にいま欲しい情報を配信できるので、少人数のチームでも運用可能。これまで以上に成果が上がります。



一人ひとりの顧客にマッチする内容のメールを届ける



Mobile Studio

[モバイルマーケティング]

あらゆる場所で顧客とつながる

Marketing Cloudなら、顧客がどこにいてもタイムリーな対応が可能に。アプリでのプッシュ通知、SMS（ショートメッセージ）やLINEをはじめとしたメッセージングアプリ、位置情報を活用したジオフェンシングなどの機能を駆使して、ここぞという瞬間を逃さずアプローチできます。

LINEや
WeChatにも対応



圧倒的なユーザー数を誇るLINEやWeChatなどのメッセージングアプリにも対応。企業の公式アカウントでは一斉メッセージしか配信できませんが、Marketing Cloudでは顧客の属性に応じたスタンプ付きメッセージを配信するなど、One to Oneのコミュニケーションを実現します。



さまざまなモバイルアプリに対応。どこでも顧客とつながる



Social Studio

[ソーシャルメディアマーケティング]

ファンやフォロワーと信頼関係を築く

あらゆるソーシャルチャネルを横断的に活用して、顧客との関係を強化しましょう。Marketing Cloudでは、ソーシャルリスニングや投稿管理が統合されたアプリケーションを使って、チーム間でコラボレーションしながらキャンペーン計画を立てられます。マーケティング、サービス、営業の連携が促進され、適切な担当者がリアルタイムで顧客に直接対応できるようになります。



ソーシャルメディアの投稿管理、モニタリングも簡単

主な機能

ソーシャルリスニング

FacebookやTwitter、世界各国の主要ブログ、2ちゃんねるなど、設定したキーワードに応じてソーシャルメディア上の声をリアルタイムで分析。27言語に対応します。

ソーシャルコンテンツ

複数のソーシャルメディアのアカウントを一つのプラットフォームでまとめて管理。ブランドや商品別アカウントの統合管理が可能です。

投稿結果の分析

投稿したコンテンツへの反響をリアルタイムに分析。ファンやフォロワーの反応に応じて、最適なコンテンツを届けましょう。



Advertising Studio

[オンライン広告 & CRMデータ連携]

一人ひとりに最適なメッセージをソーシャルや検索メディアで届ける

Marketing Cloudでは、オンライン広告を打ち、タイミングを逃さずファンやフォロワーにアプローチすることが可能。CRMデータと広告プラットフォームの連携により、自社にとって価値あるオーディエンスをターゲティングして、効果的なオンライン広告を展開できます。効果の高い広告は自動的に表示頻度を上げてコンバージョンを促進し、収益につなげましょう。



効果のあるソーシャル広告だけを展開し、無駄な広告費をカット

主な機能

ソーシャル広告 Advertising Campaign

FacebookやInstagram、Twitter、LinkedInの広告を作成・配信し、結果をリアルタイムに計測して最適化。

CRM連携広告 Advertising Audiences

CRMデータをFacebookやTwitter、Googleなどの広告プラットフォームと連携。既存の顧客をターゲットに定めたり、新規ユーザーのみに広告を配信したり、広告配信を効率化することが可能。



Web Studio

[Webマーケティング]

パーソナライズされたブランド体験を提供

企業のWebサイトではさまざまなチャネルとの連携を確保しつつ、顧客の状況に合わせたインタラクティブな顧客体験を提供する必要があります。Marketing Cloudは、一人ひとりの興味や関心を反映したプロフィールを作成し、サイトを訪れるすべての顧客にパーソナライズされたコンテンツを提供できます。個々の顧客にとって最も関連性の高いコンテンツを動的に変化させることで、顧客獲得や購入促進のチャンスが広がります。



Webサイトも顧客一人ひとりに合わせたコンテンツを自動で提供

マーケティング戦略の効果を最大化

Salesforce Marketing Cloud を使えば、
パーソナライズされたキャンペーンを通じて
確実な売上増と ROI 向上を達成できます。
One to One カスタマージャーニーを効果的に進められる
業界最高峰のプラットフォームを活用して、
新しいカタチで顧客とつながりましょう。

最新調査レポート
公開中!!



今すぐダウンロード

www.salesforce.com/jp/marketing-cloud/resources/

salesforce

株式会社セールスフォース・ドットコム
☎ 0120-733-257

f /SalesforceJapan
@SalesforceJapan

✉ info@jp.salesforce.com
www.salesforce.com/jp