

Engagement Studio 実装ガイド

Salesforce, Spring '21



本書の英語版と翻訳版で相違がある場合は英語版を優先するものとします。

© Copyright 2000–2020 salesforce.com, inc. All rights reserved. Salesforce およびその他の名称や商標は、salesforce.com, inc. の登録商標です。本ドキュメントに記載されたその他の商標は、各社に所有権があります。

目次

Engagement Studio へようこそ	1
Engagement プログラムの作成	2
プロスペクトによるプログラムの繰り返しの許可	3
繰り返しプログラムに関する考慮事項	3
Engagement プログラムのステップをコピーして貼り付ける	5
Engagement プログラムのテスト	6
Engagement プログラムの編集	7
Engagement プログラムレポート	8
Engagement プログラムの考慮事項	10
Engagement プログラムのステップタイプ	11
Engagement プログラムのアクション	11
Engagement プログラムのトリガー	12
Engagement プログラムのルール	13
Engagement Studio での時間の動作方法	14
Engagement プログラムのステップの時間設定	14
Engagement プログラムのバージョン	16
ヒント、コツ、次のステップ	17

Engagement Studio へようこそ

Engagement Studio はリードナーチャリングエンジンです。フロービルダーを使用して、カスタマージャーニーのすべてのステップでプロスペクトをエンゲージメントを促進させる、インテリジェントな自動化されたプログラムの表示・作成を支援します。

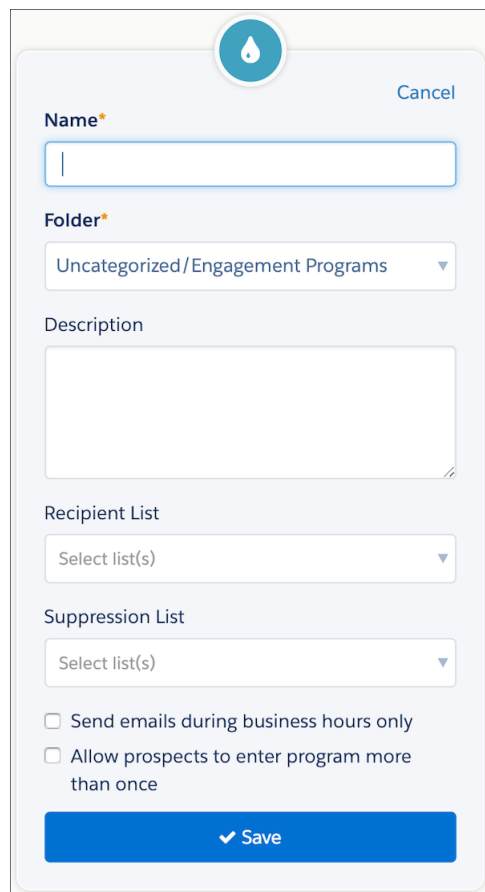
エディション

使用可能なエディション:
すべての Pardot エディション

Engagement プログラムの作成

オーディエンスをセグメントに分類し、プログラムを推進するコンテンツを完成させた後に、Engagement プログラムを作成できます。

1. Engagement Studio を開きます。
 - Pardot で、[マーケティング]、[Engagement Studio] の順に選択します。
 - Lightning アプリケーションで、[自動]、[Engagement Studio] の順に選択します。
2. [+ Engagement プログラムを追加] をクリックします。
3. 内部用の名前を入力します。



The screenshot shows the 'Create Engagement Program' form in Pardot. At the top is a blue circular icon with a white drop. The form has a 'Cancel' link in the top right. The fields are: 'Name*' (text input), 'Folder*' (dropdown menu showing 'Uncategorized / Engagement Programs'), 'Description' (text area), 'Recipient List' (dropdown menu showing 'Select list(s)'), and 'Suppression List' (dropdown menu showing 'Select list(s)'). Below these are two checkboxes: 'Send emails during business hours only' and 'Allow prospects to enter program more than once'. At the bottom is a blue 'Save' button with a checkmark icon.

4. フォルダーを選択します。
5. [受信者リスト] をクリックし、リストを選択します。
6. プログラムを保存します。

エディション

使用可能なエディション:
すべての Pardot エディ
ション

ユーザ権限

Engagement プログラムを
作成する

- Pardot の管理者ロール
またはマーケティング
ロール

7. [作成] タブで[+] アイコンを使用してステップを追加します。

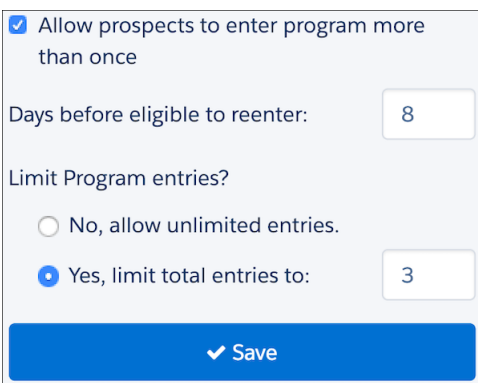
 **メモ:** Engagement プログラムにはいくつかの省略可能な設定があります。除外リストを除外するかどうか、業務時間内に送信するかどうか、プロスペクトが複数回プログラムにエントリすることを許可するかどうかを選択します。また、説明を追加することもできます。これはプロスペクトには表示されません。

[テスト] タブをクリックして、プログラムロジックをテストします。テスト完了後、[開始] をクリックしてプログラムを始めます。

プロスペクトによるプログラムの繰り返しの許可

新しい Engagement プログラムを作成するときに、プログラムを繰り返すことをプロスペクトに許可するかどうかを選択します。既存のプログラムでプロスペクトの複数回エントリを許可するように変更することもできますが、プログラムが再開した後は、その設定を変更できません。

- Engagement プログラムを開くか、Engagement プログラムを作成します。
- [開始] ステップで、[プロスペクトに複数回プログラムにエントリすることを許可します]を選択します。



- [再エントリの対象になるまでの日数] に、整数を入力します。
- 無制限にプログラムにエントリできるようにするか、エントリ数を制限するかを選択します。
- 変更を保存します。

繰り返しプログラムに関する考慮事項

プロスペクトの Engagement Studio プログラムへの再エントリを許可する場合は、次の考慮事項を念頭に置いてください。

エディション

使用可能なエディション:
すべての Pardot エディション

ユーザ権限

プログラムを繰り返すことをプロスペクトに許可する

- Pardot の管理者ロールまたはマーケティングロール

エディション

使用可能なエディション:
すべての Pardot エディション

設定とレポート

- プロスペクトが再エントリーできるようになるまでの日数には整数 (1 ~ 365) を使用します。
- 合計エントリー数には整数を使用します。
- 最大 10 個のスケジュール済みプログラムとアクティブな繰り返しプログラムを同時に保持できます。
- 再エントリーを許可するようにプログラムを設定した後に、プログラムを開始または再開すると、その設定を無効にすることはできません。特定の再エントリー設定は変更できます。
- プログラムを完了して、繰り返すことが可能なプロスペクトの数を表示するには、[開始] ステップと [終了] ステップを確認します。プログラムが無制限のエントリーに設定されている場合は、これらの総計値は表示されません。
- Engagement Studio ツールチップには、プロスペクトがステップを完了した合計回数が表示されます。たとえば、5 人のプロスペクトがプログラムに 2 回エントリーした場合、ツールチップには 10 と表示されます。

一時停止と再開

Engagement プログラムを一時停止して再エントリー設定を変更すると、すでにオートメーションで処理されているプロスペクトに新しい設定が適用されます。

- 待機時間を短くした場合、[終了] ステップにいて、新しい設定に合致するかそれを超えるプロスペクトは、すぐに繰り返すことができますようになります。
- 待機時間を長くした場合、[終了] ステップにいるプロスペクトは、新しい条件を満たすためにより長い待機時間が必要になります。
- エントリー制限を減らした場合、[終了] ステップにいて、少なくなった制限を満たすプロスペクトは、[終了] ステップのままになります。プロスペクトはプログラムに再エントリーできなくなります。
- エントリー制限を増やした場合、[終了] ステップにいて以前の制限に達していたプロスペクトは、すぐにプログラムに再エントリーできるようになります。

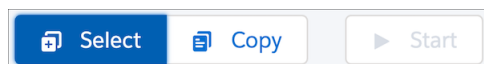
- 📌 **メモ:** Engagement プログラムを一時停止し、再エントリー設定を編集しない場合、元の待機時間が適用されます。プログラムが一時停止されたタイミングに応じて、プロスペクトはさらに長い時間待機するか、ステップをスキップすることができます。

Engagement プログラムのステップをコピーして貼り付ける

Engagement Studio キャンバスでコピーと貼り付けツールを使用してお気に入りのステップを再利用します。

Engagement Studio キャンバスでステップをコピーするには、[選択] モードに入ってコピー対象を選択します。

1. ツールバーの [選択] をクリックします。



2. プログラムの連続するステップを 10 まで選択できます。
3. [コピー] をクリックします。
4. ステップを表示させたい場所をクリックして、[コピーされたステップ] を選択します。

プログラムの本文に表示できるのは、連続する接続されたステップ 10 までです。最後のステップをコピーすることは可能ですが、プログラムを開始する前に必ず十分なテストを行ってください。

コピーされたステップは、別の何かをコピーするか、編集セッションを終了するまでクリップボードに残ります。

エディション

使用可能なエディション:
すべての Pardot エディション

ユーザ権限

Engagement プログラムの
ステップをコピーして貼
り付ける

- Pardot 管理者または
マーケティングロー
ル、および
Engagement Studio で
「作成」権限を持つ
ユーザー

Engagement プログラムのテスト

Engagement Studio のインタラクティブなテスト環境では、プログラムステップを実行して、意図したとおりにプログラムが動作することを確認できます。プログラムの開始前に、テストを実施することをお勧めします。想定どおりに動作しないステップは調整し、プログラムに問題がないことを確認してから、最初のメールを送信してください。

1. プログラムの [テスト] タブをクリックします。
2. ステップを実行するときは、応答画面の指示に従います。
3. 特定のステップからの再開や、アセットのプレビューには、ログのいずれかを選択します。

テストに満足したら、[開始] ボタンをクリックしてプログラムを始めます。

エディション

使用可能なエディション:
すべての Pardot エディ
ション

ユーザ権限

Engagement プログラムを
テストする

- Pardot の管理者ロール
またはマーケティング
ロール

Engagement プログラムの編集

ステップ設定の調整、ステップの削除または追加、受信者リストの更新などの変更を行う場合は、Engagement プログラムを一時停止した上で編集します。

1. プログラムを開き、[一時停止] をクリックします。
2. [作成] タブをクリックします。
3. プログラムの編集とテストを行います。

プログラムの編集とテストが完了したら、[開始] をクリックしてプログラムを再起動します。

エディション

使用可能なエディション:
すべての Pardot エディション

ユーザ権限

Engagement プログラムを
編集する

- Pardot の管理者ロール
またはマーケティング
ロール

Engagement プログラムレポート

Engagement プログラムによってどれくらい適切にプロスペクトが育成されているのかを評価するには、実行中のプログラムまたは一時停止中のプログラムの[レポート]タブでプログラム総計値を表示します。

プログラムの各ステップでは、ステップを完了したプロスペクトに基づく総計値の概要がツールチップに表示されます。これらの総計値には、そのステップで現在待機中のプロスペクトに関する情報は含まれません。

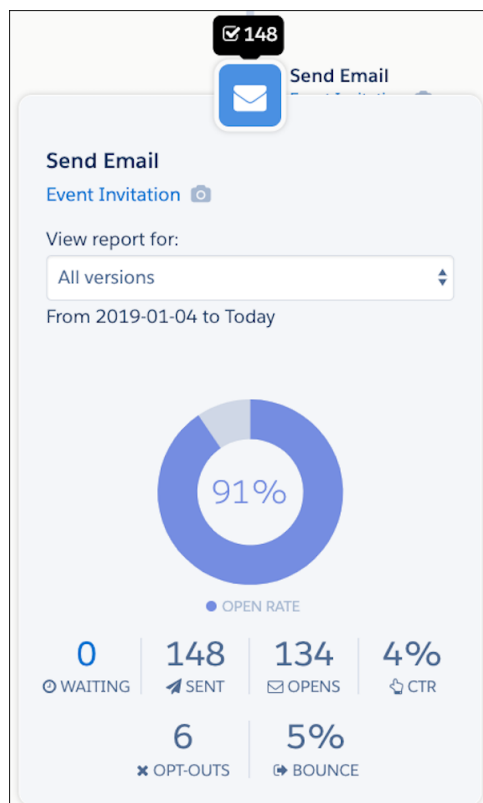
さらに詳しい総計値にアクセスするには、ステップをクリックしてレポートカードを開きます。レポートカードには、プロスペクトがステップをいつ離れたかを示す[処理日]タイムスタンプを含め、プロスペクトの情報が表示されます。プロスペクトの直近のエンゲージメントを[最新アクティビティ]列で確認することもできます。

[表示するレポート:] ドロップダウンでバージョンを選択するか、日付フィルターを使用して、特定の期間の統計情報を表示します。

 **メモ:** 日付で絞り込むと、ツールチップやエクスポートには、その期間に発生したアクティビティのみが表示されます。たとえば、火曜日から金曜日の日付範囲を設定して、月曜日に送信したメールにプロスペクトがどのようにエンゲージしたのかを確認します。統計情報には、0件のメール送信(メールは月曜日にのみ送信されたため)と、火曜日から金曜日までの開封数が表示されます。

エディション

使用可能なエディション:
すべての Pardot エディション



CSV エクスポートではプログラムのすべてのバージョンが集計されており、開始したプロスペクトの総数、完了したプロスペクトの総数、完了率、ステップタイプ、アセット名が含まれます。

Engagement プログラムの考慮事項

Engagement プログラムを使用または変更する前に、次の考慮事項を念頭に置いてください。

エディション

使用可能なエディション:
すべての Pardot エディ
ション

リストおよびプロスペクトの変更

- プログラムに使用しているリストからプロスペクトを削除すると、そのプロスペクトはプログラムの次のステップに進まなくなります。
- プログラムの受信者リストから削除したプロスペクトを後で追加しなおした場合、プロスペクトはプログラムから削除されたときの状態で開始されます。
- プロスペクトは、プログラムに使用されるリストからオプトアウトしてもプログラムの次のステップに進みますが、プログラムメールは受信しなくなります。プロスペクトがプログラムに送られる複数のリストに登録されている場合は、メールを受信する可能性があります。メールの受信を停止するには、プログラムに送られるすべてのリストからオプトアウトする必要があります。
- 他のプロスペクトがプログラムのどこにいても、実行中の Engagement プログラムにプロスペクトを追加できます。Engagement プログラムの受信者リストに追加された新規プロスペクトは、必ずプログラムの最初からスタートします。
- プログラムで新しいプロスペクトが30日間追加または処理されないと無効になります。無効なプログラムを探すには、[ビュー] ドロップダウンで Engagement プログラムリストを絞り込みます。未使用のプログラムを知ることは、次のマーケティングステップを計画したり、プログラムリストを整理したりするのに役立ちます。
- プロスペクトをマージするときに、マスタープロスペクトレコードを選択します。マージされたプロスペクトが同じ Engagement プログラムのメンバーである場合、ステップをスキップしたら、同じステップを2回実行したりする可能性があります。新しいマスタープロスペクトは、マージされたいずれかのプロスペクトが最近接触したステップからプログラムを再開します。
- Salesforce から Engagement プログラムリストに追加されたプロスペクトは、プログラムの最初からスタートします。

メールの変更

- クリックを確認したり、その他のアクションを実行したりせずに、一連のメールを送信するには、他のトリガー、アクション、ルールを追加せずにメール送信アクションを追加します。
- 任意のタイミングで Engagement プログラムにメールまたはステップを追加するには、プログラムを一時停止して編集します。変更が過去にさかのぼってプロスペクトに影響を与えることはありません。プロスペクトには、まだ到達していないステップの編集のみが適用されます。

制限事項

- 最大 10 個のスケジュール済みプログラムとアクティブな繰り返しプログラムを同時に保持できます。
- 最良のパフォーマンスを得るには、プログラムを 300 ステップ未満に制限します。
- プログラムのステップは前のステップの設定を継承しません。たとえば、プログラムに [メールを送信] アクションが含まれており、その後に [メールの開封] トリガーが続く場合、両方のステップでメールテンプレートを選択してください。
- エディションによって、同時に実行できる Engagement プログラムの数が決まります。
 - Pardot **Growth** Edition: 20
 - Pardot **Plus** Edition: 100
 - Pardot **Advanced** Edition: 200
- フォームが Pardot ランディングページにある場合、フォームの表示や登録ではフォームのトリガー条件を満たしたことになりません。代わりに、ランディングページのトリガーを使用します。
- Pardot のドリッププログラムと Engagement プログラムでは、プログラムごとに、1つのメールアドレスに対して作成できるプロスペクトは1人です。この制限により、複数のプロスペクトに関連付けられているメールアドレスに同じメールが複数回送信されることがなくなります。
- 1つのルールステップで5つまでの条件を評価できます。

Engagement プログラムのステップタイプ

Engagement プログラムは、さまざまな目的を持ったステップで構成されています。トリガーは、プロスペクトのアクションを待機します。ルールは、プロスペクトの条件に基づいてパスを定義します。アクションはプロスペクトレコードを操作します。

プログラムに同じ種別のステップを複数回追加すると、キャンバスラベルには数字が追加されます。たとえば、何通かのメールを送信すると、[メール送信]、[メール送信(1)]、[メール送信(2)]のようになります。番号付けは、すべての種別のトリガ、ルール、およびアクションステップで行われます。番号は、ステップの作成時に追加され、隣接するステップを追加または削除しても変更されません。

エディション

使用可能なエディション:
すべての Pardot エディション

Engagement プログラムのアクション

Engagement プログラムでは、アクションステップにより、メールの送信や項目値の変更など、何らかのアクションをプロスペクトに実行できます。

エディション

使用可能なエディション:
すべての Pardot エディション

アクションの定義

アクション	実行する内容
リストに追加	選択したリストにプロスペクトを追加します。プロスペクトを別の Engagement プログラムの受信者リストに追加するために使用できます。
Salesforce キャンペーンに追加*	プロスペクトを Salesforce キャンペーンに追加します。プロスペクトに追加する Salesforce キャンペーンと状況を選択できます。
スコアを調整	プロスペクトのスコアを、選択した数量分だけ調整したり、特定の数値に調整したりします。
タグを適用	プロスペクトにタグを適用します。
グループに割り当て	プロスペクトをユーザーグループに割り当てます。
ユーザーに割り当て	プロスペクトをユーザーに割り当てます。
Salesforce の有効な割り当てルールに割り当て*	プロスペクトを有効な Salesforce の割り当てルールに割り当てます。Salesforce はプロスペクトを取得してリードを作成し、Salesforce の割り当てルールに基づいてそのリードを割り当てます。
Salesforce の ToDo を作成*	Salesforce の ToDo を作成して割り当てます。
プロスペクト項目値を変更	プロスペクト項目値を消去または変更します。
ユーザーに通知	ユーザーにプロスペクトのアクションを通知します。割り当てられたユーザーまたは特定のユーザーを選択できます。
リストから削除	選択したリストからプロスペクトを削除します。
タグを削除	プロスペクトからタグを削除します。
メールを送信	選択したメールテンプレートをプロスペクトに送信します。

* 検証済みの Salesforce-Pardot コネクターが必要です。

Engagement プログラムのトリガー

Engagement プログラムでは、トリガーステップにより、プロスペクトのアクションに基づいてパスを定義します。

エディション

使用可能なエディション:
すべての Pardot エディション

トリガーの定義

トリガー	実行する内容
メールの開封	HTML メールの開封を確認します。
メールリンクのクリック	メール内のリンクのクリックを確認します。特定のリンクでトリガーするか、すべてのリンクでトリガーするかを選択します。
フォーム	フォームの表示や登録を確認します。特定のフォームでトリガーするか、すべてのフォームでトリガーするかを選択します。Pardot のランディングページ上のフォームでトリガーするには、ランディングページのトリガーを使用します。
ランディングページ	ランディングページの登録を確認します。特定のランディングページでトリガーするか、すべてのランディングページでトリガーするかを選択します。
カスタムリダイレクトのクリック	カスタムリダイレクトのクリックを確認します。特定のカスタムリダイレクトでトリガーするか、すべてのカスタムリダイレクトでトリガーするかを選択します。
ファイルのダウンロード	画像以外の Pardot コンテンツファイルのダウンロードを確認します。特定のファイルでトリガーするか、すべてのファイルでトリガーするかを選択します。

Engagement プログラムのルール

Engagement プログラムでは、ルールステップを使用して、条件に基づいたパスをプロスペクト用に定義します。1つのルールステップで5つまでの条件を評価できます。複数の条件を含むルールは、複合ルールと見なされます。

ルールの定義

ルール	パス定義の基準...
割り当てられた Salesforce キュー	プロスペクトの割り当てられた Salesforce キュー。
割り当てられたユーザー	プロスペクトが割り当てられているユーザー。
割り当ての状況	プロスペクトが割り当て済みかどうか。

エディション

使用可能なエディション:
すべての Pardot エディション

ルール	パス定義の基準...
グレード	プロスペクトのグレード。
リスト	プロスペクトのリストメンバーシップ。
プロスペクトのカスタム項目	プロスペクトのカスタム項目値。
プロスペクトのデフォルト項目	プロスペクトのデフォルト項目値。
スコア	プロスペクトのスコア。
プロスペクトタグ	プロスペクトのタグ。
Salesforce キャンペーン	プロスペクトの Salesforce キャンペーンメンバーシップ。
Salesforce キャンペーンの状態	プロスペクトの Salesforce キャンペーンの状態。
プロスペクトのメールの状態	プロスペクトの [オプトアウト済み] や [メール送信除外] の状態。
Pardot キャンペーン	プロスペクトの Pardot キャンペーンのメンバーシップ。
Salesforce の状態	プロスペクトの Salesforce の状態がリード、コンタクト、または削除であるかどうか。

Engagement Studio での時間の動作方法

待機期間を利用することで、指定時間が経過するまでプロスペクトをあるステップに留めておいたり、特定のアクションをある期間内に実行したりすることができます。待機期間がプログラムで機能する方法は、ステップがトリガーであるのか、アクションであるのか、あるいはルールタイプであるのか、また、プロスペクトが削除されて受信者リストに再追加されたのかどうかによって決まります。

エディション

使用可能なエディション:
すべての Pardot エディション

Engagement プログラムのステップの時間設定

時間設定を定義して、プロスペクトがステップでどれくらい待機してから次へ進むのかを制御できます。時間設定と結果は、各ステップの種別によって異なります。

エディション

使用可能なエディション:
すべての Pardot エディション

アクション

時間設定	アクションが適用されるタイミング...
即時	プロスペクトがステップに到達したとき。
待機	指定された待機時間が経過したとき。
日付 ([メールを送信] アクションのみ)	特定の日付。この日付を過ぎた後にステップに到達したプロスペクトは、このステップをスキップします。

ルール

時間設定	条件が評価されるタイミング...
即時	プロスペクトがステップに到達したとき。
待機	指定された待機時間が経過したとき。

トリガー

時間設定	プロスペクトが保持される長さ...
待機最大時間	指定された待機時間。その時間内にトリガー条件が満たされると、プロスペクトはすぐに[はい]のパスに進みます。トリガー条件が満たされない場合は、プロスペクトは指定された時間が経過した後に[いいえ]のパスに進みます。  メモ: プログラム開始後のいずれかのタイミングでこれらのトリガー条件を満たしたプロスペクトも、この設定のステップに到達してすぐに[はい]のパスに進みます。
待機	指定された時間ずっと。その時間が経過した後に、すべてのプロスペクトはアクティビティに基づいて適切なパスに進みます。

-  **例:** メールリンクのクリックのトリガーステップは、最大で3日間は待機するように設定されています。プロスペクトが月曜日の午後3時1分にトリガーステップに到達したとします。このトリガーは、月曜日の午後3時1分から木曜日の午後3時1分まで、メールリンクがクリックされることをリスンします。
-  **例:** トリガーステップは3日間待機するように設定されています。プロスペクトが月曜日の午後3時1分にトリガーステップに到達したとします。この場合、プログラムは木曜日の午後3時1分まで待機して、トリガーの「Yes」または「No」分岐にプロスペクトを送ります。

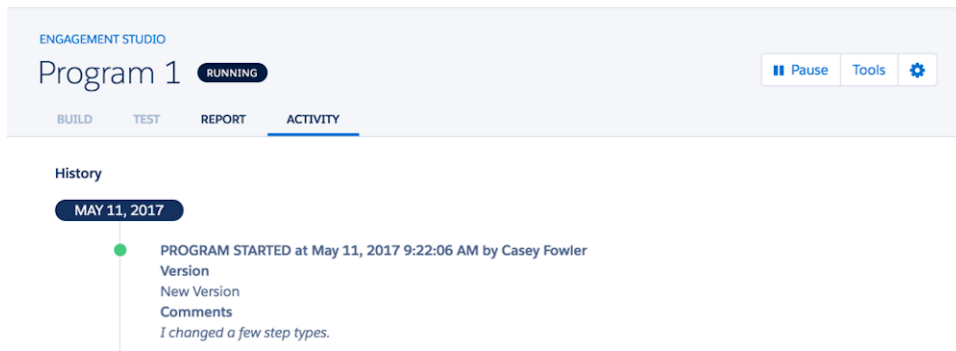
Engagement プログラムのバージョン

Engagement プログラムを一時停止したり再開したりすると、Pardot では Engagement プログラムのバージョンが作成されます。それぞれのバージョンには一意の名前が付けられ、バージョンにはコメントを追加できます。

バージョンを作成しても、プロスペクトは最初から再開されるわけではありませんが、バージョンを使用することでプログラムステップへの小さな変更の価値を理解しやすくなります。編集したステップをクリックすると、バージョン設定されたレポートデータが表示されます。すべてのバージョンの詳細を表示するには、プログラムの [アクティビティ] タブを開きます。

エディション

使用可能なエディション:
すべての Pardot エディション



ヒント、コツ、次のステップ

Engagement Studio で何ができるのかについて学んだところで、今度は作業をスムーズに進めるためのベストプラクティスをいくつかご紹介します。今後もマーケティングオートメーション戦略について学び、最適化していくために役立つその他のリソースも用意されています。

エディション

使用可能なエディション:
すべての Pardot エディ
ション

ヒントとコツ

- 待機期間を 0 日にするのは避けます。待機期間を 0 日にとするとすぐに処理されますが、多くのアクションにとってそれは早すぎます。プロスペクトがアセットを操作する時間を見込んで、1 日以上 の待機期間を設定します。
- トリガーステップでプログラムを開始しないようにします。トリガーステップでプログラムを開始することは可能ですが、そうすると一部のプロスペクトが対象外になります。トリガーはプロスペクトがプログラムに参加した後にのみアクティビティをリスンします。メール送信などのアクションで開始して、プロスペクトをプログラムに取得することをお勧めします。トリガーはその後に追加します。
- ボトルネックを避けます。アラームを設定して、レポートを定期的に確認します。プログラムのステップのパフォーマンスが低下する理由には、各ステップの設定や共有したメールの内容などさまざまなものがあります。時間が経つにつれて、プログラムを微調整します。

次のステップ

- 学んだ知識を Trailhead の「[Engagement Studio \(Lightning\)](#)」や「[Pardot リードナーチャリング](#)」で試してみましょ
う。
- クイックリンクやその他のリソースは [Pardot カスタマーハブ](#) で見つけることができます。
- 質問は「[B2B Marketing Automation](#)」 [Trailblazer Community](#) に投稿してください。
- [Ask a Pardot Expert](#) セッションに参加しましょう。
- 高度なプログラムのアイデアは「[Common Engagement Studio templates \(一般的な Engagement Studio テンプレート\)](#)」を
チェックしてみてください。
- Pardot Premier にご契約のお客様は「[How to: Pardot: Use Engagement Studio Accelerator \(方法: Pardot: Engagement Studio
アクセラレータの使用\)](#)」についてスペシャリストに質問できます。