



---

# Salesforce Engage 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

<b>始める前に</b> .....	1
Salesforce Engage の設定に関する考慮事項 .....	1
Salesforce Engage API 権限 .....	1
<b>Salesforce Engage の設定</b> .....	2
Engage ユーザーと Pardot ユーザーのリンク .....	2
Engage ライセンスと権限セットの割り当て .....	3
Salesforce モバイルアプリケーションへの Engage の追加 .....	3
Engage メールへの Salesforce ファイルの追加をユーザーに許可する .....	4
リード、取引先責任者、取引先ページの設定 .....	4
ページレイアウトでの [ナーチャリングに追加] アクションの使用 .....	4
[Engage メールを送信] ボタンの追加 .....	5
Salesforce Engage 設定の設定 .....	5
Salesforce Engage の製品およびサービスに関する通知の設定 .....	6
Salesforce Engage 設定の編集 .....	6
1:1 の Engage メールからのオプトアウト済みのプロスペクトの除外 .....	7
[Engage Sales Tools] ページの有効化 .....	7
Engage チームレポート .....	7
Engage チームレポートの使用に関する考慮事項 .....	7
チームレポートの設定 .....	8
<b>省略可能な機能の設定</b> .....	10
「代理として送信」権限の割り当て .....	10
Engage for Gmail .....	10
Engage for Gmail の使用に関する考慮事項 .....	11
Engage for Gmail 拡張機能のインストール .....	11
Engage for Gmail を使用したメールの送信 .....	12
Engage for Outlook .....	12
Engage for Outlook の使用に関する考慮事項 .....	13
Engage for Outlook の設定 .....	13



# 始める前に

Salesforce Engage を設定する前に、API 要件およびその他の考慮事項に関する情報を確認してください。

## Salesforce Engage の設定に関する考慮事項

Salesforce Engage の設定前に、次の考慮事項を念頭に置いてください。

### Salesforce Engage API 権限

Salesforce Engage を適切に機能させるには、いくつかの Pardot API 権限が必要です。Salesforce Engage の権限セットとライセンスをユーザーに割り当てると、次の必須の Pardot API 権限が付与されます。

## Salesforce Engage の設定に関する考慮事項

---

Salesforce Engage の設定前に、次の考慮事項を念頭に置いてください。

- Salesforce Engage を設定する前に、検証済みの Salesforce-Pardot コネクタが必要です。詳細は、「[Pardot と Salesforce の接続](#)」を参照してください。
- Salesforce Engage は Salesforce の Sandbox アカウントではサポートされていません。
- Salesforce のプロファイルに Pardot の従来のカスタム権限を追加しないでください。
- 「代理として送信」を使用しているときにすべてのユーザー変数タグを読み込むには、差出人アドレスで使用するすべての取引先、リード、取引先責任者の所有者について Pardot ユーザーを作成します。その後、CRM ユーザー名にリンクします。

## Salesforce Engage API 権限

---

Salesforce Engage を適切に機能させるには、いくつかの Pardot API 権限が必要です。Salesforce Engage の権限セットとライセンスをユーザーに割り当てると、次の必須の Pardot API 権限が付与されます。

- プロスペクト — 割り当てられていないプロスペクトを作成、クエリ、参照します。Salesforce のリードまたは取引先責任者に対する参照権限がユーザーにある場合、ユーザーは、以下の要素が一致する Pardot 内の対応するプロスペクトに対するアクションを実行できます。
  - リードまたは取引先責任者 ID (メールアドレスが同一の複数のプロスペクトを許可するアカウントの場合)。
  - メール (メールアドレスが同一の複数のプロスペクトを許可しないアカウントの場合)。
- メールテンプレート — 1 対 1 のメール用としてマークされているすべてのテンプレートを表示します (フォルダー権限に従います)。
- リスト — すべてを表示および編集します (フォルダー権限に従います)。
- ドリッププログラム — すべてを表示します (フォルダー権限に従います)。Salesforce モバイルアプリケーションと Engage for Gmail では、ドリッププログラム名はリスト名として表示されます。

# Salesforce Engage の設定

自社向けに Salesforce Engage を設定します。設定を完了するには、Salesforce システム管理者と Pardot 管理者が必要です。

## Engage ユーザーと Pardot ユーザーのリンク

ユーザーが Salesforce 内の Salesforce Engage 機能にアクセスするには、Pardot ユーザーにリンクされている必要があります。

## Engage ライセンスと権限セットの割り当て

Sales Cloud、Service Cloud、または CRM ライセンスを持つユーザーにライセンスと権限セットを一括で割り当てるまたは割り当て解除することができます。

## Salesforce モバイルアプリケーションへの Engage の追加

Engage をデスクトップおよびモバイルの Salesforce アプリケーションのナビゲーションに追加し、[マーケティングアクション]カードをページレイアウトに追加してプロスペクトの最近のアクティビティをアプリケーションに表示します。

## Engage メールへの Salesforce ファイルの追加をユーザーに許可する

コンテンツ配信と公開リンクを有効にすると、ユーザーが Engage キャンペーンエディタから Salesforce ファイルをアップロードして選択できるようになります。

## リード、取引先責任者、取引先ページの設定

ユーザーがレコードページから直接 Engage メールを送信したり、Pardot リストにリードや取引先責任者を追加したりできるように、ページレイアウトを設定します。

## Salesforce Engage 設定の設定

Engage キャンペーン送信量の制限の設定、デフォルトテンプレートの設定、Salesforce Engage に関するメール通知の連絡先の選択に加えて、1対1メールの送信時にプロスペクトのオプトアウト状況が優先されるかを選択することができます。

## [Engage Sales Tools] ページの有効化

[Engage Sales Tools] ページでは、ユーザーはより多くの Engage リソースにアクセスできます。

## Engage チームレポート

営業マネージャー、マーケター、管理者はチームの Engage メールの使用状況や影響についてレポートできます。Engage キャンペーン、Engage for Gmail、または Engage for Outlook から送信されたメールに関して集計された統計情報を表示します。各営業担当の統計情報の詳細を調べて比較し、メールの開封数やクリック数に基づいてパフォーマンスが上位のテンプレートを特定します。

## 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 (Salesforce Professional Edition、Enterprise Edition、Performance Edition、Unlimited Edition)。

## Engage ユーザーと Pardot ユーザーのリンク

ユーザーが Salesforce 内の Salesforce Engage 機能にアクセスするには、Pardot ユーザーにリンクされている必要があります。

ユーザーをリンクできる方法はいくつかあります。

- Salesforce ユーザーの同期を有効化します。「Salesforce を使用したユーザーの管理」を参照してください。
- 既存の Pardot ユーザーを個別にマッピングします。「Salesforce ユーザー名と Pardot ユーザー名のマッピング」を参照してください。
- Pardot ユーザーを個別に作成してマッピングします。「Pardot ユーザーの追加」を参照してください。この方法を使用する場合、[ライセンス認証メールを送信] オプションを選択解除して、Engage ユーザーが直接 Pardot にログインできないようにしてください。
- 一括でユーザーをインポートしてマッピングします。Salesforce からリンクするユーザーをエクスポートし、[名]、[姓]、[ユーザー名]、[メール] の列のみを保持します。[ロール] 列を追加し、各ユーザーの Pardot ユーザーロールを選択します。Pardot でユーザーを SSO としてインポートします。手順については、「ユーザーのインポート」を参照してください。

## Engage ライセンスと権限セットの割り当て

Sales Cloud、Service Cloud、または CRM ライセンスを持つユーザーにライセンスと権限セットを一括で割り当てるまたは割り当て解除することができます。

- ☑ **メモ:** Salesforce Engage ライセンスと権限セットを割り当てると、一部の Pardot API 権限がユーザーに自動的に付与されます。「Salesforce Engage API 権限」を参照してください。

1. [Salesforce Engage ライセンスの割り当て] タブに移動します。

- ☑ **メモ:** システム管理者に割り当てられたプロフィールに [Salesforce Engage ライセンスの割り当て] タブが表示されない場合、タブの設定を [デフォルトで表示] に変更します。

2. [アクション種別] ドロップダウンから [割り当て] を選択します。
3. Salesforce Engage 権限セットとライセンスをどのユーザーに割り当てるかを選択し、[ライセンスを追加] をクリックします。

### ユーザ権限

権限セットライセンスを割り当てる

- 「ユーザーの管理」

## Salesforce モバイルアプリケーションへの Engage の追加

Engage をデスクトップおよびモバイルの Salesforce アプリケーションのナビゲーションに追加し、[マーケティングアクション] カードをページレイアウトに追加してプロスペクトの最近のアクティビティをアプリケーションに表示します。

マーケティングアクションコンポーネントサマリーコンポーネントにアクセスしてページレイアウトに追加するのに Engage ライセンスは必要ありません。

1. Engage を Salesforce モバイルアプリケーションに追加するには、Lightning アプリケーションのナビゲーションバーに表示されていることを確認します。
2. [マーケティングアクションサマリーリード] Visualforce ページを Engage ユーザーのリードおよび取引先責任者ページレイアウトの [モバイルカード] セクションに追加します。「標準オブジェクトのページレイアウトの編集」を参照してください。

### ユーザ権限

デスクトップおよびモバイルの Salesforce アプリケーションのナビゲーションをカスタマイズする

- 「アプリケーションのカスタマイズ」

ページレイアウトをカスタマイズする

- 「アプリケーションのカスタマイズ」

3. [マーケティングアクションサマリー個人取引先] Visualforce ページを Engage ユーザーの取引先ページレイアウトの [モバイルカード] セクションに追加します。「標準オブジェクトのページレイアウトの編集」を参照してください。

## Engage メールへの Salesforce ファイルの追加をユーザーに許可する

コンテンツ配信と公開リンクを有効にすると、ユーザーが Engage キャンペーンエディタから Salesforce ファイルをアップロードして選択できるようになります。

「[コンテンツ配信の設定](#)」を参照してください。

## リード、取引先責任者、取引先ページの設定

ユーザーがレコードページから直接 Engage メールを送信したり、Pardot リストにリードや取引先責任者を追加したりできるように、ページレイアウトを設定します。

### ページレイアウトでの [ナーチャリングに追加] アクションの使用

[ナーチャリングに追加] アクションを使用すると、Engage ユーザーはリード、取引先責任者、個人取引先レコードからリードおよび取引先責任者を Pardot リストに追加できます。

### [Engage メールを送信] ボタンの追加

Engage キャンペーンを使用して、ユーザーはリード、取引先責任者、およびキャンペーンメンバーにメールを送信できます。この機能を使用するには、リード、取引先責任者、商談、および取引先の検索レイアウトおよび詳細ページに [Engage メールを送信] ボタンを追加します。キャンペーン詳細ページにもこのボタンを追加できます。

## ページレイアウトでの [ナーチャリングに追加] アクションの使用

[ナーチャリングに追加] アクションを使用すると、Engage ユーザーはリード、取引先責任者、個人取引先レコードからリードおよび取引先責任者を Pardot リストに追加できます。

- ☑ **メモ:** [ナーチャリングに追加] アクションは、Salesforce から Pardot リストに追加する権限を営業担当に付与する方法としては適していません。営業担当の負担を軽減するために、Salesforce で [Engagement Studio リストに追加] アクションを使用することをお勧めします。

1. アクションの追加先のページレイアウトを開きます。「標準オブジェクトのページレイアウトの編集」を参照してください。
2. [クイックアクション] セクションから、[ナーチャリングリストに追加] を [Salesforce Classic パブリッシャー] セクションの [クイックアクション] にドラッグします。
3. ページレイアウトを保存します。

### ユーザー権限

ページレイアウトをカスタマイズする

- 「アプリケーションのカスタマイズ」

## [Engage メールを送信] ボタンの追加

Engage キャンペーンを使用して、ユーザーはリード、取引先責任者、およびキャンペーンメンバーにメールを送信できます。この機能を使用するには、リード、取引先責任者、商談、および取引先の検索レイアウトおよび詳細ページに [Engage メールを送信] ボタンを追加します。キャンペーン詳細ページにもこのボタンを追加できます。

### ユーザ権限

ページレイアウトをカスタマイズする

- 「アプリケーションのカスタマイズ」

 **メモ:** ページレイアウトに [Pardot メールを送信] ボタンがすでにある場合は、そのボタンを削除してから [Engage メールを送信] ボタンを追加します。

1. Engage ユーザーのリード、取引先責任者、キャンペーン、商談、および取引先の検索レイアウトおよび詳細ページに [Engage メールを送信] ボタンを追加します。「標準オブジェクトのページレイアウトの編集」を参照してください。このボタンを Lightning Experience に追加するには、ボタンを [Salesforce モバイルおよび Lightning Experience のアクション] セクションにドラッグします。
2. 取引先ページレイアウトの取引先責任者関連リストに [Engage メールを送信] ボタンを追加します。
  - a. Engage ユーザーに割り当てられた取引先ページレイアウトを編集します。
  - b. [関連リスト] を選択し、[取引先責任者] セクションでレンチアイコンをクリックします。
  - c. [ボタン] セクションを展開します。
  - d. [利用可能なボタン] リストで、[Engage メールを送信] をクリックし、[追加] をクリックします。

## Salesforce Engage 設定の設定

Engage キャンペーン送信量の制限の設定、デフォルトテンプレートの設定、Salesforce Engage に関するメール通知の連絡先の選択に加えて、1対1メールの送信時にプロスペクトのオプトアウト状況が優先されるかを選択することができます。

### Salesforce Engage の製品およびサービスに関する通知の設定

Salesforce Engage に関する重要な通知を受け取るユーザーを選択します。

### Salesforce Engage 設定の編集

Pardot アカウント設定で、管理者はキャンペーンの送信数制限の設定、オプトアウトしたプロスペクトのメールからの除外、Gmail のトラッキングの無効化、Engage キャンペーンのデフォルトテンプレートの設定を行うことができます。これらの設定は、組織内のすべての Engage ユーザーに適用されます。

### 1:1 の Engage メールからのオプトアウト済みのプロスペクトの除外

Pardot 管理者は、オプトアウト済みのプロスペクトへの 1対1 の Salesforce Engage メールを送信をユーザーに許可するかどうかを管理できます。

## Salesforce Engage の製品およびサービスに関する通知の設定

Salesforce Engage に関する重要な通知を受け取るユーザーを選択します。

1. [アカウント設定] ページを開きます。
  - Pardot で、 をクリックし、[設定] を選択します。
  - Lightning アプリケーションで、[Pardot 設定] を選択します。
2. [製品およびサービスに関する通知] セクションまでスクロールします。
3. Salesforce Engage の横でドロップダウンからユーザーを選択します。
4. 変更を保存します。

### ユーザ権限

通知設定を編集する

- Pardot の管理者ロール

## Salesforce Engage 設定の編集

Pardot アカウント設定で、管理者はキャンペーンの送信数制限の設定、オプトアウトしたプロスペクトのメールからの除外、Gmail のトラッキングの無効化、Engage キャンペーンのデフォルトテンプレートの設定を行うことができます。これらの設定は、組織内のすべての Engage ユーザーに適用されます。

1. [アカウント設定] ページを開きます。
  - Pardot で、 をクリックし、[設定] を選択します。
  - Lightning アプリケーションで、[Pardot 設定] を選択します。
2. [Salesforce Engage] をクリックします。
3. Salesforce Engage 設定を定義します。

### エディション

Salesforce Engage を含むすべてのエディション

### ユーザ権限

送信制限を変更する

- Pardot の管理者ロール

設定	説明
Engage キャンペーンの制限	Engage ユーザーが 24 時間に送信できる Engage キャンペーンメールの数を制限します。0 ~ 500 の数値を選択します。24 時間の切り替えはユーザーのタイムゾーンに基づきます。
Salesforce から送信された 1:1 の Engage メールからオプトアウト済みのプロスペクトを除外	ユーザーがマーケティングメールからオプトアウトしたプロスペクトに 1 対 1 のメールを送信できないようにします。
Engage for Gmail で開封数とクリック数を追跡しない	Engage for Gmail のトラッキング機能を無効にします。
新しい Engage に読み込むデフォルトテンプレートを指定する	ユーザーが Salesforce で Engage メールを作成するときに読み込まれるデフォルトテンプレートを設定します。選択するテンプレートは、1 対 1 のメールで使用できるものである必要があります。

4. 変更を保存します。

## 1:1 の Engage メールからのオプトアウト済みのプロスペクトの除外

Pardot 管理者は、オプトアウト済みのプロスペクトへの 1 対 1 の Salesforce Engage メールの送信をユーザーに許可するかどうかを管理できます。

1. Pardot アカウント設定を編集します。
2. [Salesforce Engage] を展開します。
3. [Salesforce から送信された 1:1 の Engage メールからオプトアウト済みのプロスペクトを除外] を選択します。
4. 完了したら保存します。

### ユーザー権限

Salesforce Engage 設定を編集する

- Pardot の管理者ロール

## [Engage Sales Tools] ページの有効化

[Engage Sales Tools] ページでは、ユーザーはより多くの Engage リソースにアクセスできます。

ページにはユーザー用のいくつかのリソースがあります。

- Engage Alerts Desktop のダウンロードリンク (macOS および Windows 用)
- Engage for Gmail のダウンロードリンク
- Salesforce Engage ドキュメントへのリンク
- Salesforce Engage トレーニング資料へのリンク

Salesforce システム管理者は、このページにユーザーがアクセスする方法を決定できます。以下にいくつかのオプションを示します。

- Salesforce Engage アプリケーションのタブ
- サイドバー内のリンク
- Engage キャンペーン内のボタン

## Engage チームレポート

営業マネージャー、マーケター、管理者はチームの Engage メールの使用状況や影響についてレポートできます。Engage キャンペーン、Engage for Gmail、または Engage for Outlook から送信されたメールに関して集計された統計情報を表示します。各営業担当の統計情報の詳細を調べて比較し、メールの開封数やクリック数に基づいてパフォーマンスが上位のテンプレートを特定します。

### Engage チームレポートの使用に関する考慮事項

Engage チームレポートを使用するときは、次の考慮事項を念頭に置いてください。

#### チームレポートの設定

ユーザーが使用できるように Engage チームレポートをインストールして設定します。

## Engage チームレポートの使用に関する考慮事項

Engage チームレポートを使用するときは、次の考慮事項を念頭に置いてください。

- Salesforce 内のユーザーロール階層によって、[私のチームの Engage 送信] フィルターで表示される内容が決まります。管理者がチームレポートパッケージのカスタムオブジェクトの共有設定を変更した場合、このフィルターは想定どおりに動作しません。
- Engage Reports フォルダーでレポートを編集または削除すると、Engage チームレポートが破損します。レポートをカスタマイズするには、コピーを作成してください。
- Engage ライセンスがなくても、チームレポートを使用できます。
- [Engage メールを送信] ボタンは、Engage ライセンスを持つユーザーしか使用できません。
- チームレポートオブジェクトから作成されたレポートデータは、Salesforce のデータストレージ制限にカウントされます。
- Engage チームレポートパッケージで作成されたカスタムオブジェクトは、Salesforce エディションのカスタムオブジェクト制限にカウントされません。
- Engage Reports フォルダーは、デフォルトで private に設定されます。
- コネクターユーザーに「設定・定義を参照する」権限を割り当てることをお勧めします。この権限により、サポートチームが問題のトラブルシューティングをしやすくなります。
- テンプレートデータには、Engage 送信からの統計情報のみが含まれます。リストメールや Engagement プログラムなど、その他の Pardot メールからのデータは含まれません。
- メールの登録解除およびオプトアウトに関して、Engage チームレポートにはプロスペクトが登録解除またはオプトアウトをクリックした合計回数が表示されます。この数値は、プロスペクトあたりの登録解除またはオプトアウトの最大数が表示されるメールテンプレートレポートとは異なる場合があります。

## チームレポートの設定

ユーザーが使用できるように Engage チームレポートをインストールして設定します。

- ☑ **メモ:** アカウントで Salesforce-Pardot コネクター v2 を使用する場合、ステップ 2 の Engage Reports (コネクターユーザー) 権限セットの割り当てをスキップします。Engage Reports パッケージをインストールすると、デフォルトで Engage Reports (インテグレーション) 権限セットが B2BMA インテグレーションユーザーに割り当てられます。
1. Engage Reports パッケージをインストールします。
    - a. Engage Reports パッケージをダウンロードします。
    - b. [管理者のみのインストール] をクリックして、[インストール] をクリックします。
    - c. パッケージのインストールが完了したら、[完了] をクリックします。
  2. 権限セットを割り当てます。この手順の詳細については、「権限セット」を参照してください。
    - 「Engage Reports (コネクターユーザー)」権限セットを Pardot コネクターユーザーに割り当てます。
    - 「Engage Reports (エンドユーザー)」権限セットを、Engage レポートを表示して実行する全ユーザーと Engage キャンペーンを送信する全ユーザーに割り当てます。

### ユーザー権限

パッケージをインストールする

- 「AppExchange パッケージのダウンロード」

権限セットを割り当てる

- 「権限セットの割り当て」

レポートフォルダーを共有する

- 「公開フォルダーのレポートを管理」

- a. [Engage Reports 権限] タブに移動します。
  - b. ビューを [未割り当てのユーザー] に設定します。
  - c. 必要に応じて権限を割り当てます。
3. Engage Reports フォルダーをレポートにアクセスする必要がある管理者と共有します。
    - a. [レポート] に移動し、[Engage Reports] を見つけます。
    - b. [Engage Reports] にマウスポインタを置き、ピンアイコンをクリックします。
    - c. [共有] をクリックして、次の画面で適切な共有設定を選択します。
  4. [Engage チームレポート] タブをアプリケーションに追加します。

# 省略可能な機能の設定

Salesforce Engage の設定が完了したところで、今度は Engage for Gmail や Engage for Outlook へのアクセス権限および代理送信へのアクセス権限ユーザーに付与します。

## 「代理として送信」権限の割り当て

適切なカスタム権限を割り当てることで、Engage キャンペーンでの代理送信へのアクセス権を付与できます。

### Engage for Gmail

Engage for Gmail は、Salesforce Engage ユーザーがトラッキング可能なメールを Gmail から直接送信できる、Chrome の拡張機能です。

### Engage for Outlook

Engage for Outlook を使用すると、Salesforce Engage ユーザーは受信箱から作業し、Outlook を使用して送信したメールの開封数および送信数をトラッキングできます。

## 「代理として送信」権限の割り当て

適切なカスタム権限を割り当てることで、Engage キャンペーンでの代理送信へのアクセス権を付与できます。

- 代理送信権限を付与する Engage ユーザーに割り当てられたプロファイルで適切なカスタム権限を有効にします。「[プロファイルでのカスタム権限の有効化](#)」を参照してください。
  - アカウントチームを使用して Engage キャンペーンの別のユーザーの代理として送信 — ユーザーが同じアカウントチームのメンバーである場合、この権限を割り当てると、取引先責任者または取引先所有者として送信できます。
  - Engage キャンペーンの別のユーザーの代理として送信 — ユーザーがメールの送信先であるリード、取引先責任者、または取引先に対する書き込みアクセス権を持っている場合、この権限を割り当てると、リード、取引先責任者、または取引先所有者として送信できます。

### ユーザー権限

プロファイルでカスタム権限を有効にする

- 「プロファイルと権限セットの管理」

## Engage for Gmail

Engage for Gmail は、Salesforce Engage ユーザーがトラッキング可能なメールを Gmail から直接送信できる、Chrome の拡張機能です。

### Engage for Gmail の使用に関する考慮事項

Engage for Gmail を使用するときは、次の考慮事項を念頭に置いてください。

### Engage for Gmail 拡張機能のインストール

Gmail で Engage メールを送信するには、Engage for Gmail Chrome 拡張機能をインストールします。

### Engage for Gmail を使用したメールの送信

Engage for Gmail 拡張機能を使用して Gmail からトラッキングメールを送信します。

## Engage for Gmail の使用に関する考慮事項

Engage for Gmail を使用するときには、次の考慮事項を念頭に置いてください。

- Engage for Gmail で送信されるメールは、Pardot ではなく、Google のメールサーバーを通じて送信されます。
- Engage for Gmail を利用するには、Salesforce ユーザーのプロファイルに「APIの有効化」権限が必要です。
- コネクターで[プラグインメールを同期]設定を有効にしている場合、メールはリードまたは取引先責任者の活動履歴に記録され、その件名には「Engage Gmail Email」が追加されます。
- 同じメールアドレスの複数のプロスペクトがある場合、どの Salesforce レコードでメールを追跡するかを選択するように求められます。
- 他の Gmail 拡張機能を使用している場合、その拡張機能を最小化して、Engage for Gmail サイドパネルを使用します。
- Salesforce 組織の設定で Salesforce セッションを保持するように指定している限り、Engage for Gmail のセッションは継続します。
- Salesforce の既存のリードまたは取引先責任者ではない受信者に Engage メールを送信した場合、リードまたは取引先責任者を作成するように求められます。新しいレコードが Pardot に同期され、プロスペクトが作成されます。
- プロスペクトが Pardot にアーカイブされている場合、プロスペクトに Engage for Gmail メッセージを送信できず、プロスペクトのマーケティングアクションは表示されません。
- Engage for Gmail サイドパネルには Gmail Labs 機能との互換性がありません。また、他の Chrome 拡張機能との互換性がない場合もあります。
- Engage for Gmail は、トラッキングリンク URL を含むすべての貼り付けられたリンクを上書きし、開封トラッカーをメール本文のコンテンツに挿入します。
- 一度に 1 人の受信者のみに送信できます。
- Pardot でメールの開封とクリックが追跡されます。
- 受信者のメールアドレスを入力するまで、テンプレートを選択できません。
- テンプレートに含まれるプロスペクト変数タグには、メール内でデータが入力されます。Gmail に追加された変数タグにデータは入力されません。
- アカウント項目に基づく変数タグにはメール内でデータは入力されません。
- Engage メールテンプレートで Gmail の署名を使用する場合は、Chrome で [拡張機能] > [Engage for Gmail] > [オプション] に移動します。[Gmail の署名を保持] を選択します。

## Engage for Gmail 拡張機能のインストール

Gmail で Engage メールを送信するには、Engage for Gmail Chrome 拡張機能をインストールします。

Engage for Gmail を利用するには、Salesforce Engage ライセンスが必要です。また、Salesforce ユーザーは Pardot ユーザーとリンクしている必要があります。

1. Salesforce の [Engage Sales Tools] タブで、[Engage for Gmail] をクリックします。このタブが表示されない場合は、管理者にお問い合わせください。
2. Chrome の拡張機能マネージャーを開くには、chrome://extensions に移動します。
3. Engage 拡張機能を見つけて、[オプション] をクリックします。
4. [Salesforce でログイン] をクリックします。
5. メッセージに従い、Salesforce の資格情報を入力します。
6. [許可] をクリックします。

## Engage for Gmail を使用したメールの送信

Engage for Gmail 拡張機能を使用して Gmail からトラッキングメールを送信します。

1. Gmail でメールを作成します。
2. 作成メニューで雲のアイコンをクリックします。
3. [クリック数と開封数をトラッキングする] を選択します。
4. (省略可能) メールアドレスが同じプロスペクトが複数いる場合、[このレコードのデフォルトのメール選択を使用する] を選択します。このオプションにより、以前に選択したレコードでメールがトラッキングされます。
5. [宛先] 項目にリードまたは取引先責任者のメールアドレスを入力します。
6. メールテンプレートを使用する場合は、[テンプレートを使用する] を選択し、テンプレートを選択します。
7. 完了したらメールを送信します。

トラッキングメールを送信したら、Engage for Gmail のサイドパネルでスレッド参加者に関する情報を表示できます。メールスレッドを開くと、サイドパネルがオンスクリーンで開きます。

## Engage for Outlook

Engage for Outlook を使用すると、Salesforce Engage ユーザーは受信箱から作業し、Outlook を使用して送信したメールの開封数および送信数をトラッキングできます。

Engage for Outlook を使用するには Outlook インテグレーションを組織で有効にする必要がありますが、これがサポートされるのは Salesforce Classic および Lightning Experience のユーザーです。

### [Engage for Outlook の使用に関する考慮事項](#)

Engage for Outlook を使用するときは、次の考慮事項を念頭に置いてください。

### [Engage for Outlook の設定](#)

ユーザーが Outlook からメールを送信してトラッキングできるように Engage for Outlook を設定します。

### エディション

使用可能なエディション:  
Salesforce Engage を含む  
Professional Edition、  
Enterprise Edition、  
Performance Edition、  
Unlimited Edition の Sales  
Cloud

## Engage for Outlook の使用に関する考慮事項

Engage for Outlook を使用するときには、次の考慮事項を念頭に置いてください。

- ユーザーが Engage for Outlook を使用するには Engage ライセンスが必要です。
- Engage for Outlook のシステム要件は [Outlook インテグレーションのシステム要件](#) と同じです。
- 同じメールで複数の受信者をコピーした場合、すべてのメール開封が [宛先] 項目の最初の受信者に関連付けられます。ユーザーは、People コンポーネントで異なるレコードを選択することで、開封のトラッキングを関連付ける相手を変更できます。
- Engage for Outlook は Salesforce のメールテンプレートを使用します。Pardot テンプレートは使用できません。
- メール開封のトラッキングの精度を高めるには、Salesforce Engage Tracking を使用して 1 対 1 のメールを送信します。1 対多のメールのトラッキングの精度を高めるには、代わりに Salesforce から [Engage キャンペーン](#) を送信します。
- メール開封を誤ってトラッキングしないために、Engage for Outlook は送信ユーザーの IP アドレスでの開封をトラッキングしません。そのため、自分自身や同じ IP アドレスを使用する同僚にテストメールを送信した場合、メール開封はトラッキングされません。回避策としては、送信したのとは異なるネットワークでテストメールを開封してください。
- Engage for Outlook を使用してアーカイブ済みのプロスペクトにメールを送信すると、そのプロスペクトはアーカイブ解除されず、メールアクティビティはトラッキングされません。
- メール添付ファイルはトラッキングされません。ファイルをトラッキングするには、Pardot ファイルにリンクを追加します。
- Salesforce Engage トラッキングを使用して送信されたメールは、関連付けられた Salesforce レコードのアクティビティ履歴またはタイムラインに記録されます。

## Engage for Outlook の設定

ユーザーが Outlook からメールを送信してトラッキングできるように Engage for Outlook を設定します。

1. Salesforce で [\[私のドメイン\]](#) を有効化してリリースします。
2. [組織](#) で Lightning Experience を有効化します。ユーザーが Engage for Outlook を使用するために Lightning Experience を使用する必要はありませんが、組織で Lightning Experience を有効にする必要があります。
3. Outlook で [インテグレーション](#) を有効化します。
4. [\[メール to Salesforce\]](#) を有効化します。ユーザーが [\[メール to Salesforce\]](#) 設定を確認し、Outlook で使用しているメールアドレスがマッピングされていることを確認します。詳細は、[「\[メール to Salesforce\] のしくみ](#)」を参照してください。
5. [拡張メール](#) を有効化します。
6. (Outlook インテグレーションの設定で) [\[Engage for Outlook\]](#) を有効にします。
7. Engage for Outlook ユーザーが [\[メール to Salesforce\]](#) を設定します。サポートが必要な場合は、[「\[メール to Salesforce\] の設定](#)」に誘導します。
8. Outlook [インテグレーションペイン](#) をカスタマイズします。

### ユーザ権限

Engage for Outlook を設定する

- 「アプリケーションのカスタマイズ」

9. ユーザーが Outlook からプロスペクトの Pardot アクティビティを表示できるようにするには、[カスタムメールアプリケーションペイン](#)を作成します。

Engage for Outlook には People コンポーネントが必要です。このコンポーネントは、デフォルトの Salesforce レイアウトをコピーした場合は、すでに含まれています。レイアウトを作成した場合は、People コンポーネントを追加します。[カスタム] > [管理] > [Engagement History] に移動し、コンポーネントをメールペインに追加します。

10. Engage for Outlook ユーザー向けに [メールペイン](#) を有効化して割り当てます。
11. [Microsoft® Exchange® Center](#) から Salesforce [アドイン](#) を追加します。