

salesforce

Marketing Cloud Journey Builder 実装ガイド

Salesforce, Spring '24



最終更新日: 2024/03/18

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 2000–2024 Salesforce, Inc. All rights reserved. Salesforce およびその他の名称や商標は、Salesforce, 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

Journey Builder 実装ガイド	1
Journey Builder の設定	2
Journey Builder エントリソースとアクティビティ	3
ジャーニーバージョンとコピー	3
Journey Builder のその他の機能	3
Journey Builder の使用事例	4
Welcome_Email データエクステンションの作成	5
Coupon_Offer データエクステンションの作成	5
Contact Builder へのデータの取り込み	5
ジャーニーメールの作成	6
ジャーニーの作成	6
エントリソースの設定	6
アクティビティの構成	6
ジャーニーの設定の構成とアクティブ化	7
Journey Builder の実装のベストプラクティス	8
パフォーマンスと送信のベストプラクティス	8
レポートおよび分析のベストプラクティス	8

Journey Builder 実装ガイド

Journey Builder は、メッセージを送信し、複数ステップのマーケティングジャーニーを作成するための Marketing Cloud の主要なプラットフォームです。これは、メッセージングのワンストッププラットフォームで、マーケティングオーケストレーションに必要なすべてが備わっています。Journey Builder の基礎になるものはジャーニー、つまりマーケターが設計する顧客コミュニケーション計画です。これには、1件のメッセージの送信から、洗練されたマーケティングキャンペーンのアクティブ化および管理までが含まれます。

このガイドの対象者

このガイドは、Journey Builder を実装する Marketing Cloud 管理者、パートナー、開発者を対象としています。

開始する前に

Journey Builder の前提条件と Contact Builder ヘルプページを確認し、アカウントプロビジョニングや他の設定タスクに関する情報をチェックします。

Journey Builder では、次の Marketing Cloud エディションがサポートされています。

エディション	互換性	既知の問題	MC Connect の考慮事項
Core/Advanced	はい	なし	<ul style="list-style-type: none">必要なバージョン: Marketing Cloud Connect/V5複数組織のサポート: N/A
Enterprise 1.0	<ul style="list-style-type: none">親アカウント: なし代理人 (OYB) アカウント: なしロック & パブリッシュ アカウント: あり	<ul style="list-style-type: none">Enterprise 1.0 の最上位レベルからの送信はサポートされていないOYB アカウントからの送信はサポートされていない	Salesforce 組織に接続された複数の Enterprise 1.0 ロック & パブリッシュアカウントがある場合、Journey Builder ではエントリソースとして Salesforce イベントを使用できません。
Enterprise 2.0	はい	親ビジネスユニットから子ビジネスユニットにジャーニーをコピーできない	<ul style="list-style-type: none">必要なバージョン: Marketing Cloud Connect/V5複数組織のサポート: N/A

Journey Builder の設定

どのように顧客データが Marketing Cloud システムに入力され、Contact Builder に保存されるのかを理解していることを確認します。設定する前に次の考慮事項と前提条件を確認してください。

始める前の考慮事項

- Journey Builder の前提条件を確認して完了します。
- Marketing Cloud の顧客データを使用する準備ができていますか? どのように顧客データが Marketing Cloud システムに入力され、Contact Builder に配置されるのかを理解していることを確認します。データを構成する最適な方法についての詳細は、インポートと連絡先に関するドキュメントを参照してください。パーソナライズと決定ロジックに必要なデータは、AMPscript またはパーソナライズ文字列のいずれかで参照する必要があります。ジャーニーデータと連絡先データの違いと、この 2 つのパーソナライズへの影響の違いを認識することが重要です。
- ジャーニーを開始するためのデータの準備ができていますか? データエクステンションを使用する場合、データエクステンションは送信可能ですか? オーディエンスは対象母集団に事前にフィルターされていますか? ジャーニーの決定に連絡先データを使用する場合、データが保存されているデータエクステンションは Contact Builder にリンクされていますか? ジャーニーでジャーニーデータのみを使用する場合、エントリソースデータエクステンションのこのリンクは必要ありません。

Journey Builder エントリソースとアクティビティ

エントリソースは、Journey Builder でどこから顧客がこのジャーニーにエントリされるのかを指定します。キャンバスアクティビティは、連絡先がジャーニーの目標またはエンドポイントに到達するまで連絡先に影響を及ぼすメッセージアクション、判断、更新、またはそれらの要素の組み合わせです。ここに記載されているリンクを使用して、詳細を確認してください。

ジャーニーバージョンとコピー

バージョンを使用すると、マーケターはジャーニー内の現在の母集団を中断せずに実行中のジャーニーを改訂できます。ジャーニーをコピーして、新しいドラフトでそのエントリソース、目標、アクティビティフローを保持します。

Journey Builder のその他の機能

テンプレートを使用して、事前に構築されたジャーニーにアクセスしたり、アクティビティやアクティビティグループを再利用したり、アクティベーション前にジャーニーが準備できていることを確認したりできます。ジャーニーの作成および検証や、ジャーニーでのデータの使用方法について確認してください。

Journey Builder エントリソースとアクティビティ

エントリソースは、Journey Builder でどこから顧客がこのジャーニーにエントリされるのかを指定します。キャンペーンアクティビティは、連絡先がジャーニーの目標またはエンドポイントに到達するまで連絡先に影響を及ぼすメッセージアクション、判断、更新、またはそれらの要素の組み合わせです。ここに記載されているリンクを使用して、詳細を確認してください。

- [エントリソース](#)
- [キャンペーンアクティビティ](#)

関連トピック:

[Create Custom Activities \(カスタムアクティビティの作成\)](#)

ジャーニーバージョンとコピー

バージョンを使用すると、マーケターはジャーニー内の現在の母集団を中断せずに実行中のジャーニーを改訂できます。ジャーニーをコピーして、新しいドラフトでそのエントリソース、目標、アクティビティフローを保持します。

- [ジャーニーバージョン](#)
- [ジャーニーのコピー](#)

Journey Builder のその他の機能

テンプレートを使用して、事前に構築されたジャーニーにアクセスしたり、アクティビティやアクティビティグループを再利用したり、アクティベーション前にジャーニーが準備できていることを確認したりできます。ジャーニーの作成および検証や、ジャーニーでのデータの使用方法について確認してください。

- [ジャーニーテンプレート](#)
- [ジャーニーアクティビティの再利用](#)
- [ジャーニーの検証](#)
- [ジャーニーのテスト](#)
- [ジャーニーの整理](#)

ジャーニーのデータの使用方法

- [ジャーニーデータと連絡先データ](#)
- [Journey Builder でのリンクされたデータエクステンションの使用](#)
- [属性間の比較](#)

Journey Builder の使用事例

顧客を歓迎する 2 ステップのドリップキャンペーンを設定します。この使用事例では、簡単な Welcome メールシリーズのデータエクステンションとジャーニー構成の作成について説明します。ただし、Journey Builder を構成すれば、任意の種類ジャーニーを設定できます。データ構造とパーソナライズのニーズに合わせてこの使用事例を調整します。Contact Builder での連絡先の設定の概要についての詳細は、連絡先実装ガイドを参照してください。

Contact Builder での連絡先の設定の概要についての詳細は、連絡先実装ガイドを参照してください。

Welcome_Email データエクステンションの作成

Welcome_Email という送信可能な標準データエクステンションを作成します。

Coupon_Offer データエクステンションの作成

Welcome_Email データエクステンションに加えて、Coupon_Offer という送信可能な標準データエクステンションを作成します。

Contact Builder へのデータの取り込み

ジャーニー中に最新の連絡先データを使用する場合、次のガイドラインを使用します。ジャーニーでジャーニーデータのみを使用する場合、連絡先データをリンクする必要はありません。この使用事例では、データエクステンションを連絡先データにリンクする必要はありません。

ジャーニーメールの作成

Content Builder または Journey Builder で、ジャーニーで送信するメールを作成できます。この使用事例には、簡単なサンプルメールが含まれていますが、各自のジャーニーではアカウントの任意のメールを送信できます。

ジャーニーの作成

今度は、作成したデータエクステンションの Marketing Cloud 連絡先にメールを送信するジャーニーを最初から作成します。

エントリソースの設定

データエクステンションエントリソースを使用して、Welcome_Email データエクステンションを選択します。この使用事例では、1 回のみ実行されるようにスケジュールされています。ジャーニーをアクティブ化すると、Welcome_Email データエクステンションに保存されている連絡先がジャーニーにエントリします。

アクティビティの構成

Welcome_Email メッセージと Coupon_Email メッセージのメールアクティビティをそれぞれ 1 回ずつキャンバスにドラッグします。これらの間に 1 日の待機 (デフォルト) を発生させることができます。

ジャーニーの設定の構成とアクティブ化

この使用事例では、ジャーニーの終了後に連絡先が再エントリできないように指定し、テスト、検証、アクティブ化を行います。

Welcome_Email データエクステンションの作成

Welcome_Email という送信可能な標準データエクステンションを作成します。

ジャーニーを実行するには、Marketing Cloud にデータが入力されている必要があります。「データエクステンションの作成」ページの手順を使用して、ジャーニーで使用するデータエクステンションを設定します。

- Welcome_Email を外部キーとして使用します。
- [名前] 列の最初のフィールドで、「SubscriberKey」と入力します。
- SubscriberKey のデータ型に [テキスト] を選択します。
- [プライマリキー] フィールドを [Y]、[Null 可能] フィールドを [N] に設定します。
- 2つ目のフィールドで、「EmailAddress」と入力します。
- EmailAddress のデータ型に [メールアドレス] を選択します。
- [プライマリキー] フィールドを [N]、[Null 可能] フィールドを [N] に設定します。
- [送信リレーションシップ] で、[SubscriberKey] [次に関連する:] [購読者キー] を設定します。

Coupon_Offer データエクステンションの作成

Welcome_Email データエクステンションに加えて、Coupon_Offer という送信可能な標準データエクステンションを作成します。

「データエクステンションの作成」ページの手順を使用して、ジャーニーで使用するデータエクステンションを設定します。

- Coupon_Offer を外部キーとして使用します。
- [名前] 列の最初のフィールドで、「SubscriberKey」と入力します。
- SubscriberKey のデータ型に [テキスト] を選択します。
- [プライマリキー] フィールドを [Y]、[Null 可能] フィールドを [N] に設定します。
- 2つ目のフィールドで、「EmailAddress」と入力します。
- EmailAddress のデータ型に [メールアドレス] を選択します。
- [プライマリキー] フィールドを [N]、[Null 可能] フィールドを [N] に設定します。
- 3つ目のフィールドで、「Date」と入力します。
- Date のデータ型に [日付] を選択します。
- [プライマリキー] フィールドを [N]、[Null 可能] フィールドを [Y] に設定します。
- [デフォルト値] で、[現在の日付] を選択します。
- [送信リレーションシップ] で、[SubscriberKey] [次に関連する:] [購読者キー] を設定します。

Contact Builder へのデータの取り込み

ジャーニー中に最新の連絡先データを使用する場合、次のガイドラインを使用します。ジャーニーでジャーニーデータのみを使用する場合、連絡先データをリンクする必要はありません。この使用事例では、データエクステンションを連絡先データにリンクする必要はありません。

- ジャーニーデータエクステンションの属性グループが存在していない場合、Welcome ジャーニーなどの名前で作成できます。また、Automation Studio や別のプロセスを使用して、ジャーニーデータエクステンションをフィルターすることもできます。
- Welcome_Email データエクステンションを顧客データにリンクします。
- 1対1リレーションシップとして連絡先キーを購読者キーに設定します。

ジャーニーメールの作成

Content Builder または Journey Builder で、ジャーニーで送信するメールを作成できます。この使用事例には、簡単なサンプルメールが含まれていますが、各自のジャーニーではアカウントの任意のメールを送信できます。

Welcome_Email および Coupon_Email というテキストのみのメールを作成します。このサンプルをガイドとして使用してください。

```
Welcome to Journeys!
```

```
Update Your Profile: %%profile_center_url%%This email was sent by:
%%Member_Busname%%
%%Member_Addr%%
%%Member_City%%, %%Member_State%%, %%Member_PostalCode%%, %%Member_Country%%
```

ジャーニーの作成

今度は、作成したデータエクステンションの Marketing Cloud 連絡先にメールを送信するジャーニーを最初から作成します。

ジャーニーに Welcome_Journey のような名前を付けます。

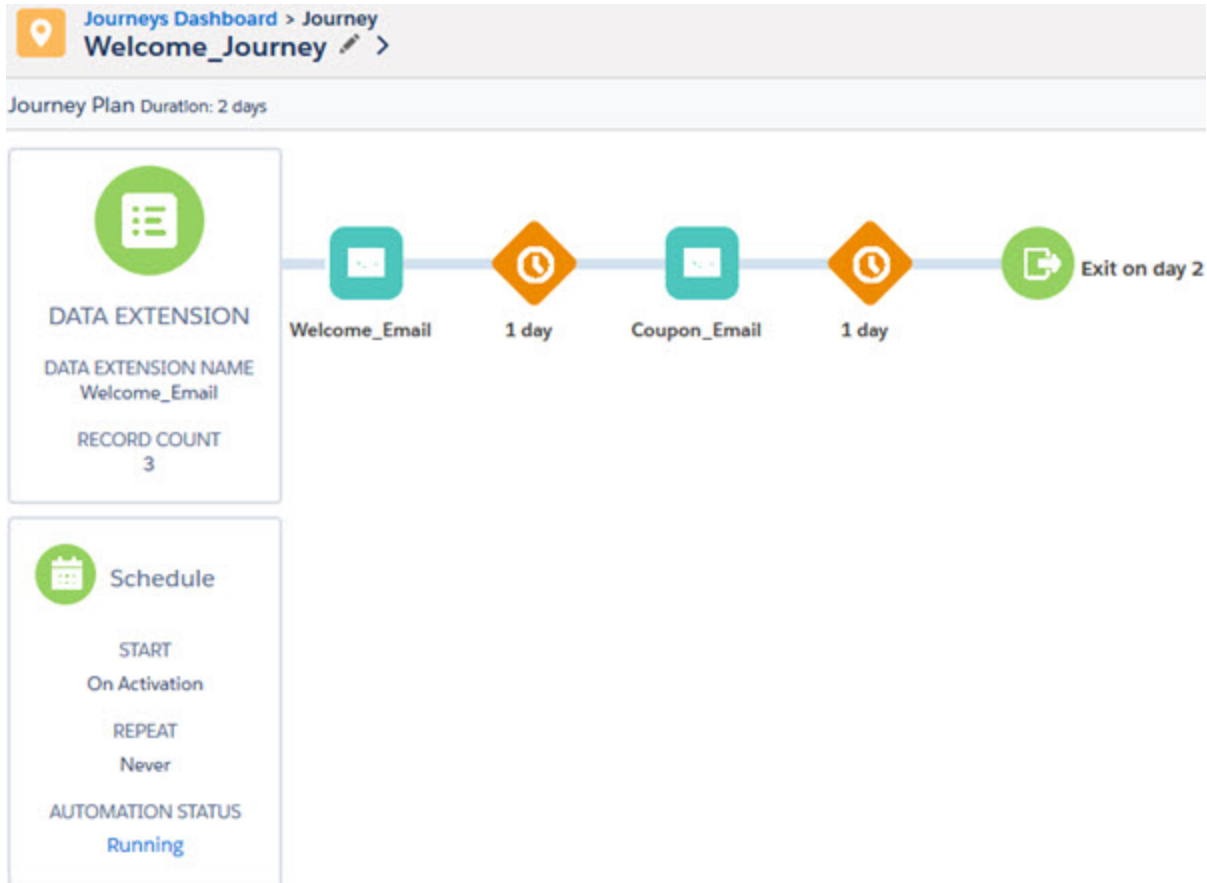
エントリソースの設定

データエクステンションエントリソースを使用して、Welcome_Email データエクステンションを選択します。この使用事例では、1回のみ実行されるようにスケジュールされています。ジャーニーをアクティブ化すると、Welcome_Email データエクステンションに保存されている連絡先がジャーニーにエントリします。

アクティビティの構成

Welcome_Email メッセージと Coupon_Email メッセージのメールアクティビティをそれぞれ1回ずつキャンバスにドラッグします。これらの間に1日の待機(デフォルト)を発生させることができます。

「メールアクティビティの構成」ページの手順を使用して、[メッセージの選択] オプションを選択し、Welcome_Email を選択します。Coupon_Email について、同じ手順を繰り返します。



ジャーニーの設定の構成とアクティブ化

この使用事例では、ジャーニーの終了後に連絡先が再エントリできないように指定し、テスト、検証、アクティブ化を行います。

1. 「ジャーニーの設定」ヘルプページの手順を使用して、ジャーニーの設定を見つけて構成します。
2. [再エントリなし]を選択します。
3. [エントリソースからのメールアドレスのみを使用]を選択します。
4. ジャーニーを検証およびテストします。
5. [アクティブ化]をクリックします。

Journey Builder の実装のベストプラクティス

ジャーニーの最適化、Contact Builder の連絡先モデルの複雑度、顧客の数、データベースリソースの可用性など、多くの要素が Journey Builder のパフォーマンスに影響します。

パフォーマンスと送信のベストプラクティス

ジャーニーは処理のためにリソースを共有します。「Journey Builder パフォーマンスの最適化」ヘルプページで Journey Builder のパフォーマンスと送信の最適化のガイドラインを確認します。

レポートおよび分析のベストプラクティス

実行中のジャーニーで Journey Builder の分析を見つけます。ジャーニー関連データのデータビューを照会し、レポートツールでレポートを見つけます。4 時間に 1 回以下の間隔でレポートをスケジュールします。

パフォーマンスと送信のベストプラクティス

ジャーニーは処理のためにリソースを共有します。「Journey Builder パフォーマンスの最適化」ヘルプページで Journey Builder のパフォーマンスと送信の最適化のガイドラインを確認します。

- [Journey Builder パフォーマンスを最適化する方法](#)

レポートおよび分析のベストプラクティス

実行中のジャーニーで Journey Builder の分析を見つけます。ジャーニー関連データのデータビューを照会し、レポートツールでレポートを見つけます。4 時間に 1 回以下の間隔でレポートをスケジュールします。

レポート

- レポートで要求するアクティビティは 30 日以下にすることをお勧めします。
- データエクステンション、またはシステムで提供されるデータビューに対するクエリを記述できます。SQL クエリアクティビティを使用して、ジャーニー関連のデータビューに対してクエリを記述します。

分析

- 分析ダッシュボードを開いて、集計メールエンゲージメントメトリクスにアクセスするには、実行中のジャーニーで [分析] をクリックします。
- 実行中のジャーニーでアクティビティをクリックして、そのアクティビティのパフォーマンスメトリクスにアクセスできます。