



salesforce

顧客データの管理方法① PardotとSalesforceの 連携について理解しましょう

株式会社セールスフォース・ドットコム
カスタマーサクセス統括本部



アジェンダ

本コンテンツの内容

1. データ管理の重要性
2. データの概略と同期
 - a. PardotとSalesforceでのデータ
 - i. Pardotのデータ
 - ii. Salesforceのデータ
 - b. PardotとSalesforceの同期
 - i. 見込み客の情報
 - ii. 取引先の情報
 - iii. 商談の情報



本章のゴールと概要



対象者

- Pardotの利用推進者・設定担当者

ゴール

- 「PardotとSalesforceにおけるデータ管理の仕組み」を理解する

概要

- PardotとSalesforceにおいて**データ**が
 - 何が・どこに・どのように存在しているのか
 - PardotとSalesforceでそれぞれがどのように同期しているのか

PardotとSalesforce データ管理の重要性



なぜデータ管理が重要か

無駄のない効果的なマーケティングアプローチのために



効果的なマーケティングアプローチのために
だれに・いつ・何の情報を届けるのか

例: 商談失注理由 “価格が合わない” 顧客には「特価」の情報を届ける



**必要なデータをいつでも使える状態に
しておくことが重要**

自社でのデータ管理戦略

理解する > 決める の2つのプロセス



全体像を理解する
(どこに何のデータがどんな目的であるのか)



本コンテンツでのカバー範囲はこちら

自社での利用範囲を決める
(どのデータを何の目的で使うか)



PardotとSalesforce データの概略と同期

salesforce



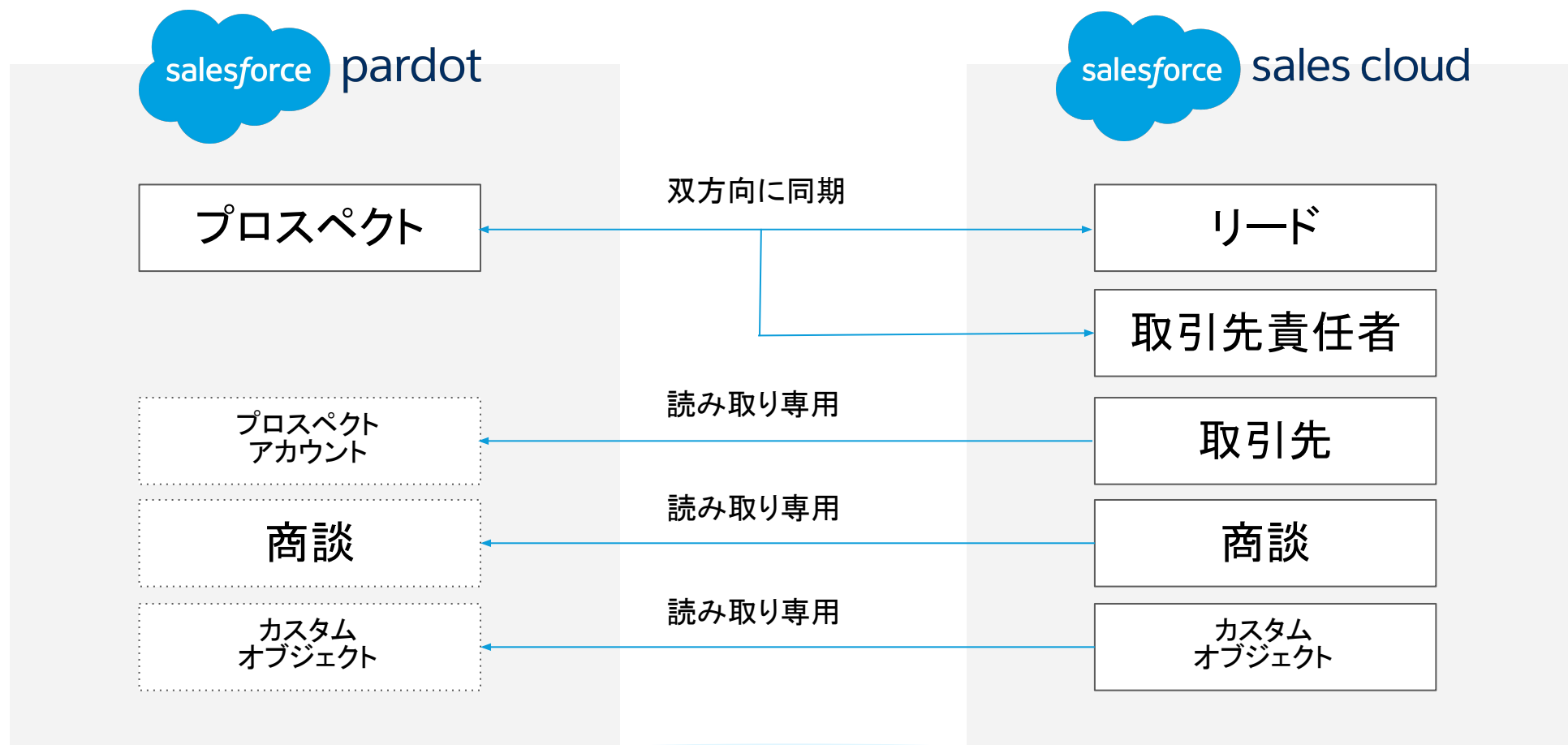


PardotとSalesforce それぞれの主要な情報



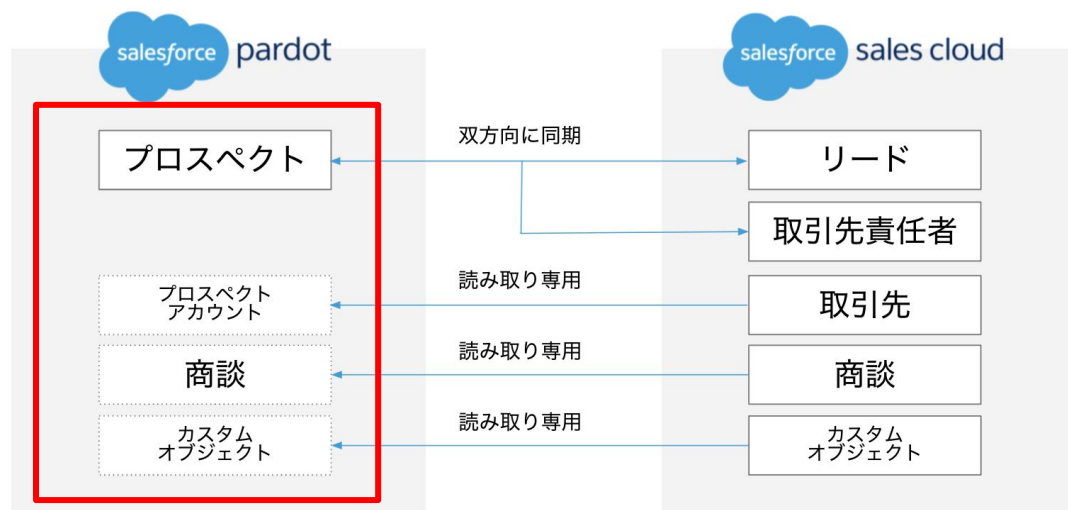
PardotとSalesforceのデータ

それぞれの箱の中に、用途別にデータが存在



Pardotのデータ

Pardotで編集できるのはプロスペクトのみ



プロスペクト

- 人の情報
- Salesforceのリード・取引先責任者
または個人取引先と**双方向に同期**する
例: プロスペクトの「住所」を更新すると
Salesforceリードの「住所」も更新される

プロスペクトアカウント

- 取引先の情報
- Salesforceの取引先情報を**読み取る**
例: 取引先の「業種」をもとにPardotでリスト化

商談

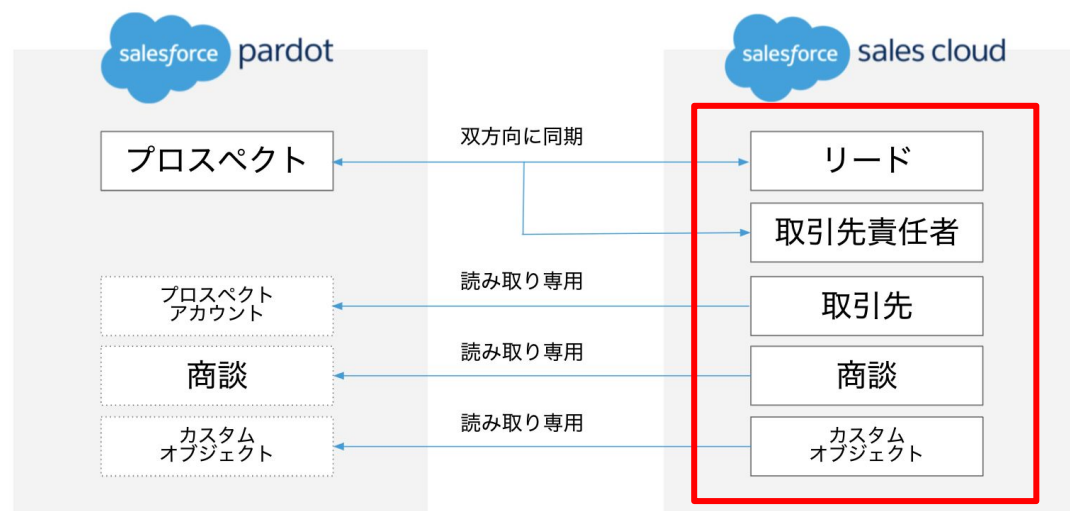
- 商談の情報
- Salesforceの商談情報を**読み取る**
例: 商談の「失注理由」をもとにPardotでリスト化

Salesforceのデータ

用途別にオブジェクトが存在



Salesforceでは、各データの箱を オブジェクト と呼びます



リード

- 人の情報（見込み客）

取引先責任者

- 人の情報（すで取引のある顧客）

取引先

- 取引先の情報

商談

- 商談の情報

それぞれの概要・目的は下記動画をご参考ください

【標準オブジェクトシリーズ】

リード、取引先、取引先責任者 / 商談

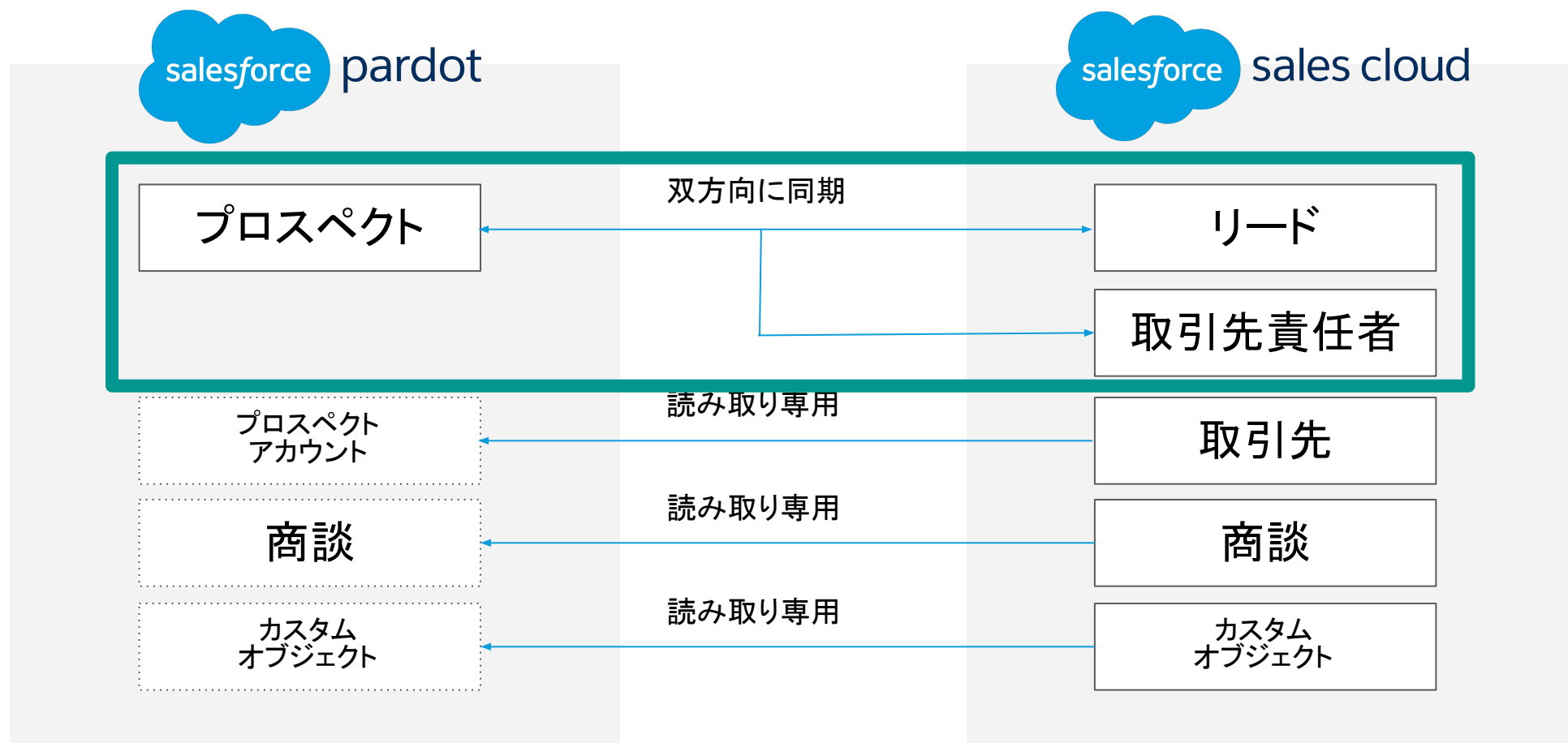


PardotとSalesforce データの同期の仕組み



PardotとSalesforceのデータの同期

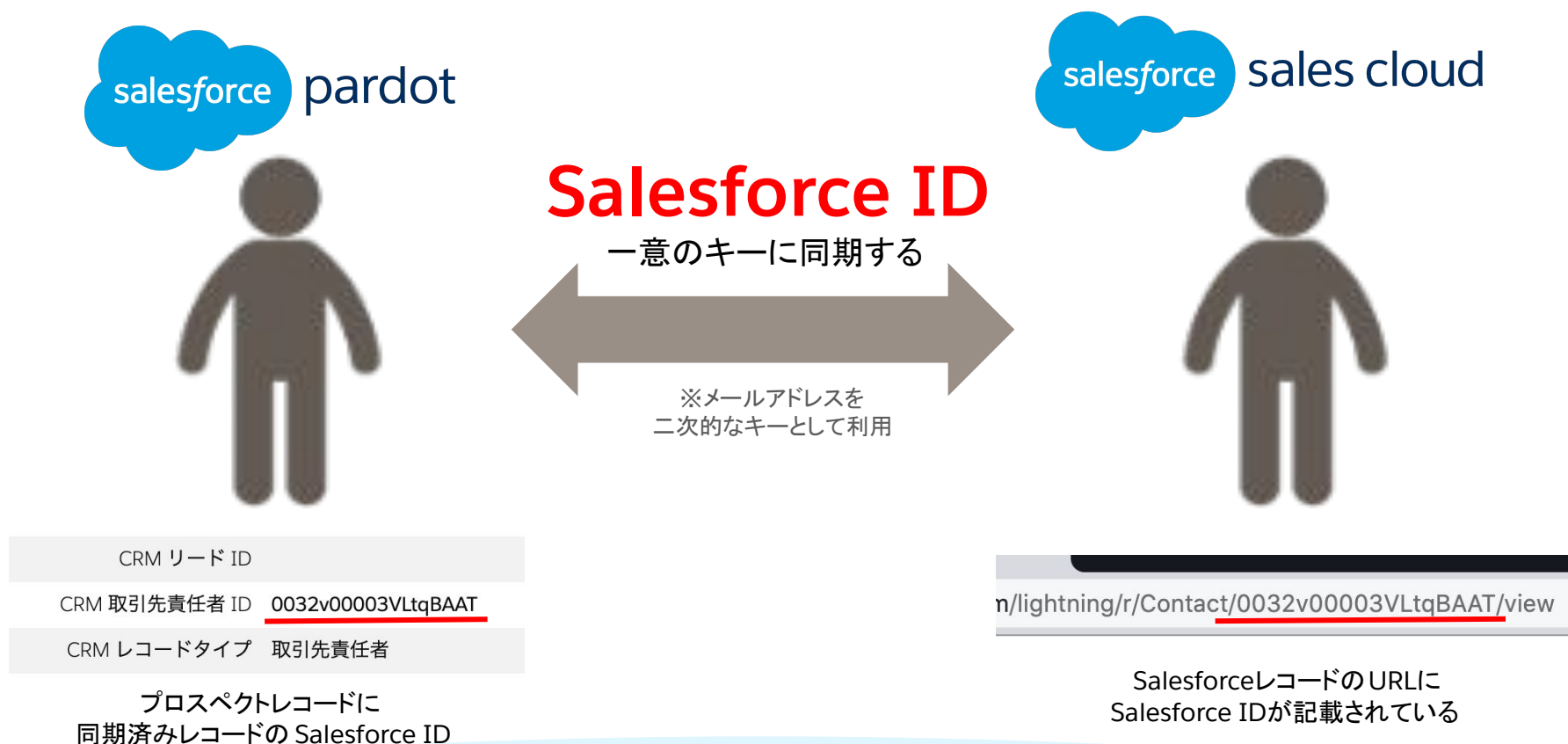
2～4分間隔で同期



見込み客の情報の同期①



どのプロスペクトレコードと、
どのリード/取引先責任者レコードが「同期」しているの？



見込み客の情報の同期②



PardotとSalesforceの情報
どちらの情報がマスタになるの？

項目単位で
どちらの値が優先か決まっている

- ☐ Salesforce値を使用
- ☐ Pardotの値を使用
- ☐ 最近更新したレコードを使用する

 役職

コンテンツ

名前	役職
項目 ID	job_title
種別	テキスト
デフォルトの差し込み印	
刷の値	
値	
CRM 項目名	<i>Title</i>
同期動作	データの同期時に Pardot と Salesforce の値
タグ	
作成日時	2021/05/23 3:13
更新日時	2021/05/22 14:13
更新者	Ito Miyuki

易合: Salesforce の値を使用する

見込み客の情報の同期③



Pardotでプロスペクトを新規作成したら
自動的にSalesforceにリードが作られる...わけではない！

プロスペクトの割り当てを行うことで
はじめてSalesforceにリードが作成される

(参考) ヘルプ記事: [プロスペクトの割り当て](#)

玉置 砂羽

概要 リスト プロファイル 関連 アクティビティ 監査 ライフサイクル

コンテンツ

名前 玉置 砂羽 ☆

メール verna.paucek@example.com

会社名 角商マシネックス株式会社

取引先名 取引先がありません

ソースキャンペーン サービス展示会 九州

インサイト

スコア 全体:42

- Expense Management: 10
- Payroll: 3

Einstein Behavior Score

グレード B

割り当てられたユーザー 田口 香苗

リード 玉置 砂羽

+ フォローする 編集 エンゲージメールの送信 ナーチャリングリストに追加

会社名 角商マシネックス株式会社 役職 Customer Service Representative 電話 1-676-734-1398x496 メール verna.paucek@example.com ソース

オープン 進行中 Qualified 取引開始済み 状況を完了としてマーク

詳細 Marketing

名前 玉置 砂羽 リード所有者 田口 香苗

役職 Customer Service Representative 電話 1-676-734-1398x496

会社名 角商マシネックス株式会社 メール verna.paucek@example.com

リードランク

育成対象

Engagement History (20)

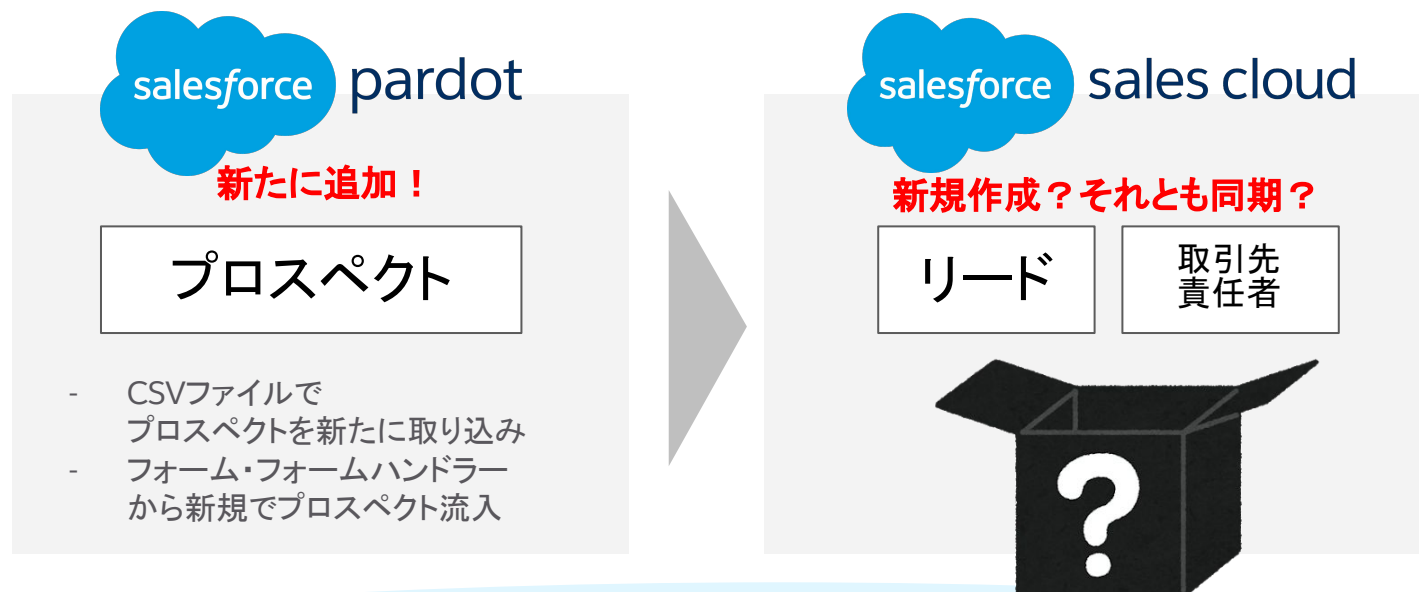
- Form View Form: Contact Us 11 hrs 24 mins ago
- Email Open Email: Monthly Newsletter Type: One to One 1 day 9 hrs ago
- Form Success Form: White Paper Download 9 days 2 hrs ago
- Email Open 17 days 3 hrs ago

見込み客の情報の同期④



フォームからプロスペクトが入ってきたら...
リードが作成される？それとも取引先責任者に同期される？

同期順序を理解しよう



新規プロスペクトがPardotに追加された場合の同期動作

CRM IDが同じリードまたは取引先責任者が存在するか？

いいえ

はい

リードまたは取引先責任
者と同期

メールアドレスが同じ取引先責任者が存在するか？

いいえ

はい

取引先責任者と同期

メールアドレスが同じリードが存在するか？

いいえ

はい

リードと同期

プロスペクトがユーザに割り当てられているか？

いいえ

はい

新規リードを作成

割り当てられるまでは
リード作成を保留

Salesforce上のデータ

見込み客の情報の同期⑤



Salesforceでリード/取引先責任者を新規作成したら自動的にPardotでプロスペクトが作られる...わけではない！

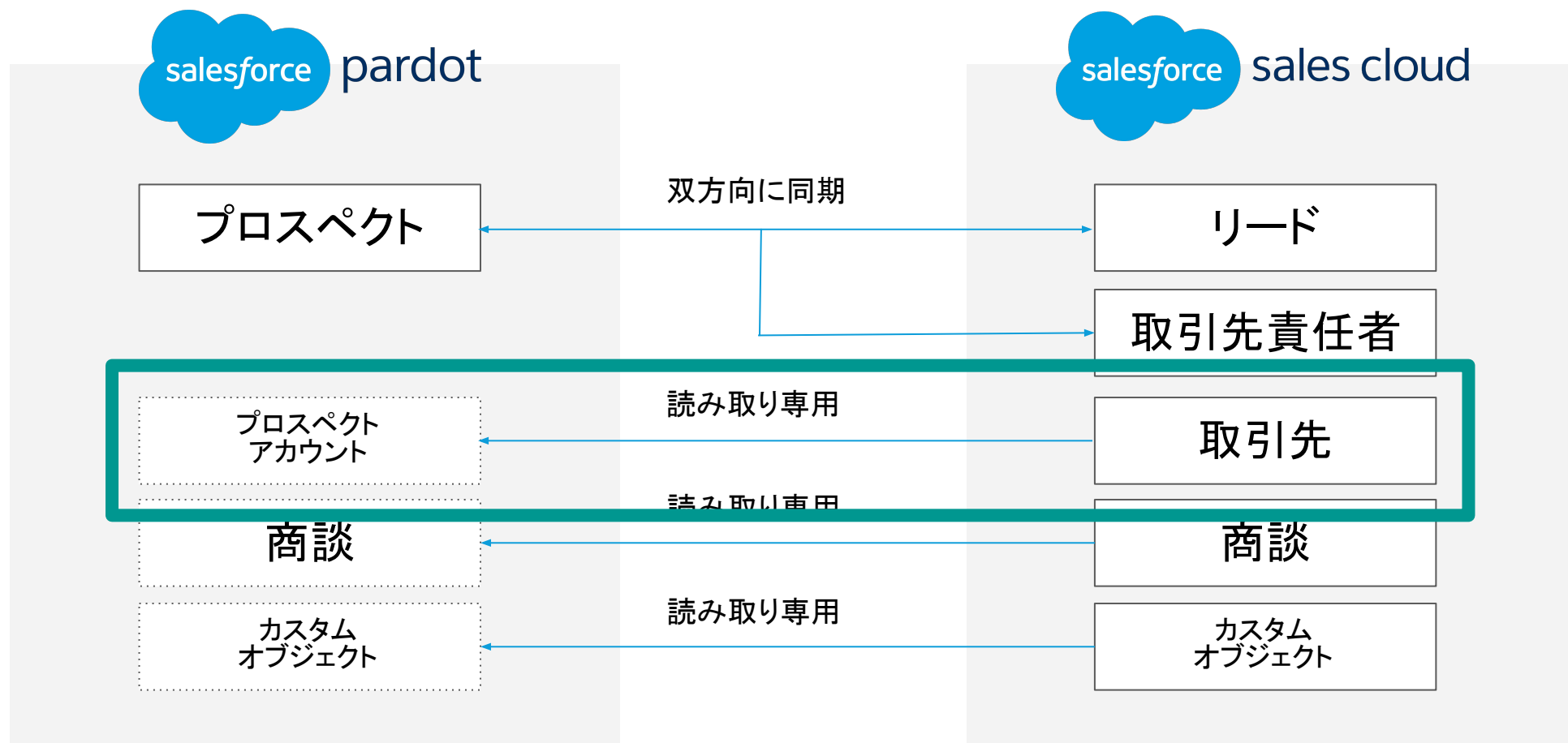
コネクター設定をカスタマイズすることで
Pardotにもプロスペクトが自動で作成される

(参考) ヘルプ記事: [Salesforce - Pardot コネクター設定](#)

The screenshot shows the Pardot Lightning interface. The left sidebar contains a navigation menu with items like 'アカウント設定', 'オートメーション設定', 'オブジェクトと項目の設定', 'コネクター', 'ドメイン管理', 'エクスポート', 'インポート', 'ごみ箱', 'セキュリティ', and 'システムメール'. The main content area is titled 'コネクター設定' and has tabs for 'ユーザーの同期', 'マーケティングデータ共有', and 'キャンペーン'. Under 'ユーザーの同期', there's a section '信頼済み接続ユーザーを変更' showing the current user 'b2bmaintenance@00d2v00' and a button to change it. Below that is the 'コネクター設定をカスタマイズ' section, which is highlighted with a red box. It contains a checkbox labeled 'Salesforce でプロスペクトがリードまたは取引先責任者として作成されている場合は、Pardot にプロスペクトを自動的に作成する', which is checked. At the bottom, there's a 'キャンペーンを選択' dropdown menu currently set to 'Salesforce-Created'.

PardotとSalesforceのデータ

2～4分間隔で同期



取引先の情報の同期



 **Emard PLC**

デフォルト項目

割り当てられたユーザー	Miyuki Ito
Name	Emard PLC
Phone	703.483.5207x9655
Fax	767.030.7750x9190
Website	http://www.abshiregerhold.org/voluptatem-tempore-placeat-nemo-provident
Industry	Banking
Number of Employees	100
Billing Address One	338 Triston Hill
Billing City	Phoenix
Billing State	Arizona
Billing Country	United States
作成日時	2020/05/15 11:32
更新日時	2020/11/16 11:42

 取引先 **Emard PLC** 

[+ フォローする](#) [編集](#) [新規取引](#)

取引先番号	種別	業種 銀行	売上累計 ¥0.00	従業員数 100	未活動日数 92
-------	----	----------	---------------	-------------	-------------

詳細

Contacts

Sales

Service

Field Service

Billing

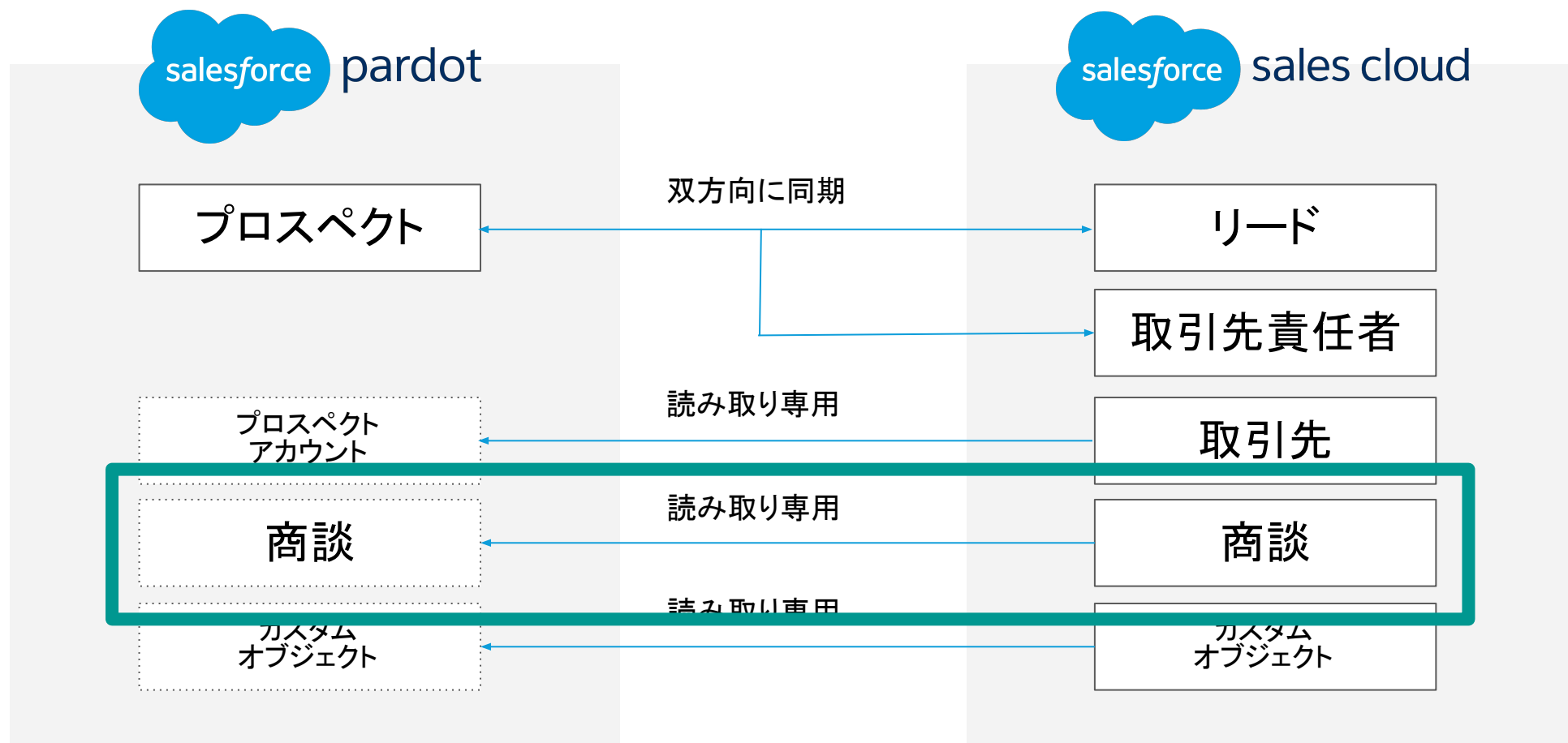
Commerce

取引先名	取引先 所有者
Emard PLC	 Ito Miyuki
種別	電話
	📞 703.483.5207x9655
業種	Web サイト
銀行	http://www.abshiregerhold.org/voluptatem-tempore-placeat-nemo-provident
従業員数	親取引先
100	
合計 受注金額	
¥3,000,000	
▼ 住所	
住所(請求先)	住所(納入先)

取引先情報を活用したPardotでのアプローチが可能に
例: プロスペクトアカウントの項目「業種」> 一致する > 不動産でリスト作成など

PardotとSalesforceのデータ

2～4分間隔で同期



商談の情報の同期



Salesforceで商談を作成したら
自動的にPardotが商談情報を読み取れる...わけではない！

取引先責任者のロールを指定することではじめてPardotで商談が読み取れる

商談
恵比寿株式会社 - サービスA

取引先名 金額 完了予定日 商談スコア 確度
恵比寿株式会社 ¥15,000 2020/03/11 利用できません 20%

> 受注可能性の確認 ディスカバリ 提案/見積

詳細 **Contacts** Products Quotes Marketing

取引先責任者の役割 (2) 取引先責任者の役割を追加

取引先責任者名	ロール	役職	プレイ
平井 堅	意思決定者	役員	☐
有田 哲平		VP of Engineering	☐

すべて表示

(Salesforceの画面)

(参考) ヘルプ記事: [Salesforceとの商談の同期](#)

恵比寿株式会社 - サービスA

商談の監査 CRM と同期 CRM で表示

コンテンツ

名前 恵比寿株式会社 - サービスA
値 ¥15,000
確度 20%
タグ

状況

キャンペーン Retargeting - AMER (変更)
種別
フェーズ Qualification
状況 Open
作成日時 2020/03/30 11:01
更新日時 2021/05/26 13:45
作成者
更新者

商談のアクティビティ

アクティビティ	種別	スコア	日時
関連付けられた商談 - 恵比寿株式会社 - サービスA	関連付けられた商談	0	2021/05/26 11:31
新規商談 - 恵比寿株式会社 - サービスA	新規商談	50	2021/05/24 11:01

行を表示: 50 件へ ページ 1 / 1 次へ

プロスペクトの関連付け ツール

名前	会社	割り当てられたユーザー	関連付け日時
有田 哲平	Emard PLC	Ito Miyuki	2021/05/26 11:31
平井 堅	恵比寿株式会社	吉川 聡	2021/05/25 16:30

(Pardotの画面)

(参考) どのレコードが同期するか？

商談との同期

「取引先責任者のロール」が未入力の商談は、レポートを作成することでリストアップ可能 => 定期的にチェック

① レポートを新規作成開始(レポートタイプ: 商談)

レポートタイプを選択

すべて
取引先と取引先責任者
商談
売上予測
カスタマーサポートレポート
リード
キャンペーン
活動
契約と注文
価格表と商品
管理レポート
Work.com
ファイルおよびコンテンツレポー

検索: レポートタイプを検索...

商談
商談と主見積
商談を分割
商談を分割と主見積
商品に関連する商談
商品に関連する商談と主見積
商品に関連する商談とコスト表
商品に関連する商談と割引カテゴリ
商品に関連する商談と割引率表
商品に関連する商談と期間割引率表
商品に関連する商談と価格設定ガイダンス
商談を商品で分割

キャンセル 実行

② レポートに以下のクロス条件を追加:

レポート ▼
新規 商談 レポート

表示: 「商談」「関連しない」
セカンダリオブジェクト: 「取引先責任者の役割」

項目
アウトライン
検索条件 1

条件
検索 検索条件ロジックを追加
表示 表示条件を追加

完了予定日
当会計四半期 (2019/10/01 - 2019/12/31)

テリトリー
すべて

商談状況
すべて

確度
すべて選択

クロス条件
新しいクロス条件

検索条件を編集

表示
商談 関連し...

セカンダリオブジェクト
取引先責任者の役割

キャンセル 適用

(参考) 同期のトリガ

プロスペクトの活動

- フォームの送信
- フォームハンドラーの送信
- ランディングページの送信
- メールの購読解除および再購読

ユーザの活動

- プロスペクトのインポート
- プロスペクト項目の変更(手動またはインポートによるプロスペクトのオプトアウトなど)
- Pardotキャンペーンの変更
- 割り当てられたユーザに対する変更
- プロスペクトレコードからの手動同期

システムの活動

- オートメーションルールまたは完了アクションによって発生するレコード変更
- オートメーションルール、セグメント化ルール、完了アクション、またはエンゲージメントプログラムによるSalesforceキャンペーンへの追加またはSalesforceキャンペーンステータスの更新

Pardotは、更新されたデータを2～4分ごとにSalesforceへ同期する

- 検出されたレコード数が400以下の場合、Pardotは関連するプロスペクトを直ちに同期する
- 検出されたレコード数が400を超える場合、PardotはキューにSalesforce IDを追加し、それらをバッチ処理する。標準のバッチ処理は1時間あたり12,000レコードと同等

なぜデータ管理が重要か

無駄のない効果的なマーケティングアプローチのために



効果的なマーケティングアプローチのために
だれに・いつ・何の情報を届けるのか

例：商談失注理由“価格が合わない” 顧客には「特価」の情報を届ける



**必要なデータをいつでも使える状態に
しておくことが重要**

さて、自社ではどのデータを使うかを決めましょう！

自社でのデータ管理戦略

理解する > 決める の2つのプロセス



全体像を理解する
(どこに何のデータがどんな目的であるのか)



自社での利用範囲を決める
(どのデータを何の目的で使うか)



次のステップにうつりましょう！



Thank You