



salesforce

# 体制・役割を決めましょう

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

本タスクの内容

1. 推進チームの役割
2. なぜ推進チームが必要なのか？
3. 推奨学習リソース



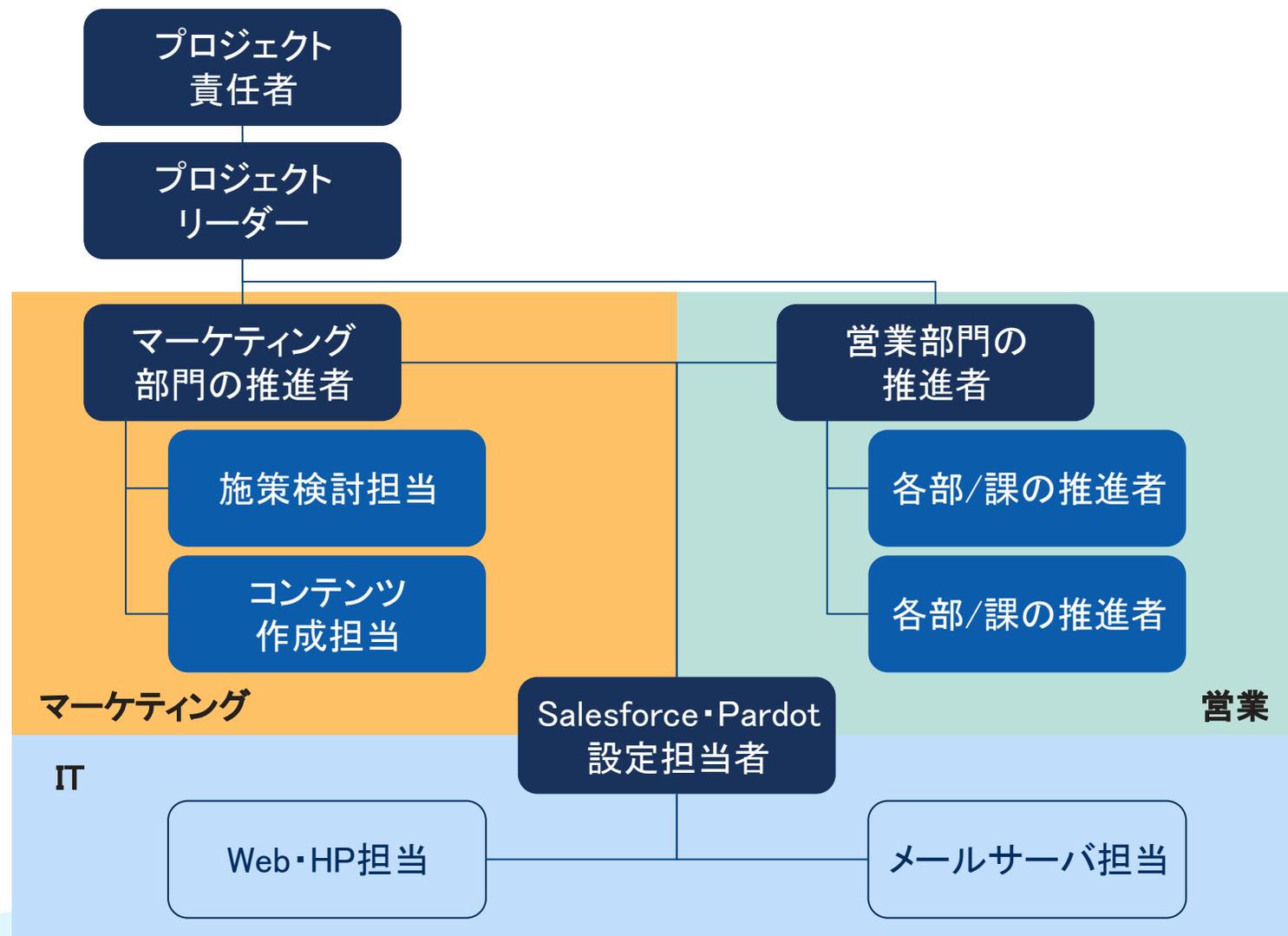
# 1. 推進チームの役割



# Salesforce・Pardot推進チームの体制・役割



推進チームの体制図



役割

<b>プロジェクト責任者</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>プロジェクトの最終意思決定</li> <li>必要なリソースのアサイン</li> </ul>
<b>プロジェクトリーダー</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>プロジェクト全体のスケジュール管理</li> <li>運用体制やルール作成/決定</li> </ul>
<b>マーケティング部門の推進者</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>見込み客の獲得・育成・選別の施策統括</li> <li>戦略の計画やKPIの策定</li> </ul>
<b>営業部門の推進者</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>選別された見込み客の追客の統括</li> <li>追客を含めた営業活動のKPIの策定</li> </ul>
<b>施策検討担当者</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>各施策の詳細な検討・実施</li> <li>リスト管理・シナリオ検討など</li> </ul>
<b>コンテンツ作成担当者</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>メールテンプレートやLPの作成</li> <li>トンマナ統一のためのルールづくり</li> </ul>
<b>各部/課の推進者</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>部/課への決定事項の伝達</li> <li>現場ユーザへの支援と要望取りまとめ</li> </ul>
<b>Salesforce・Pardot t設定担当者</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Salesforce・Pardotの設定</li> <li>Web・HPやメールサーバ担当との連携</li> </ul>

# なぜ推進チームが 必要なのか？



# なぜ推進チームが必要なのか？

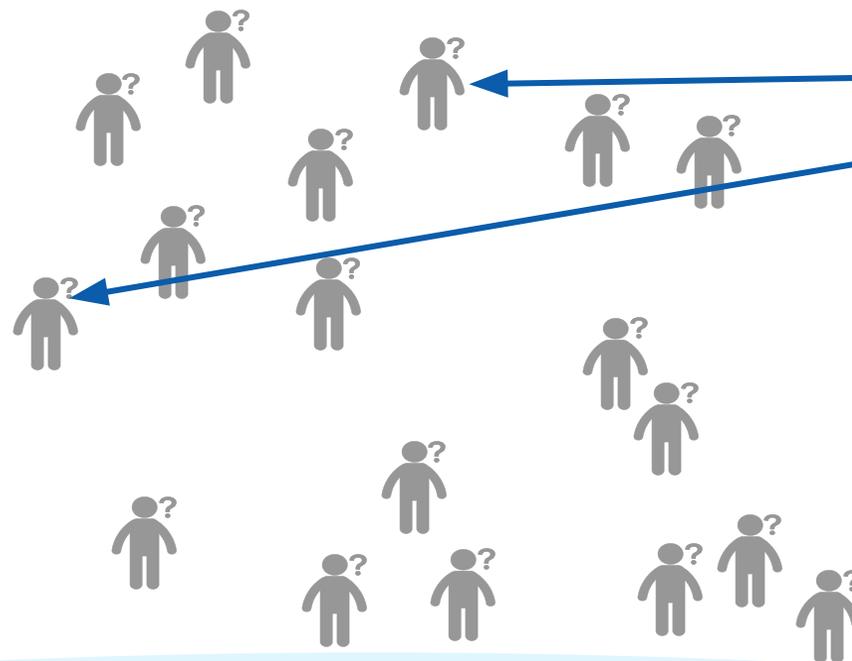


マーケティングにおけるPardotのあるべき姿は単なる「メール発射台」ではありません

- Pardotが売上の向上に寄与しているか、と問われた場合に答える事はできますか？
- メールの開封率やクリック率、Webページ訪問数のトラッキングで終わっていませんか？

Webサイト  
・資料請求  
・セミナー申込  
・ダウンロード

名刺獲得  
・展示会  
・セミナー  
・飛び込み



営業担当



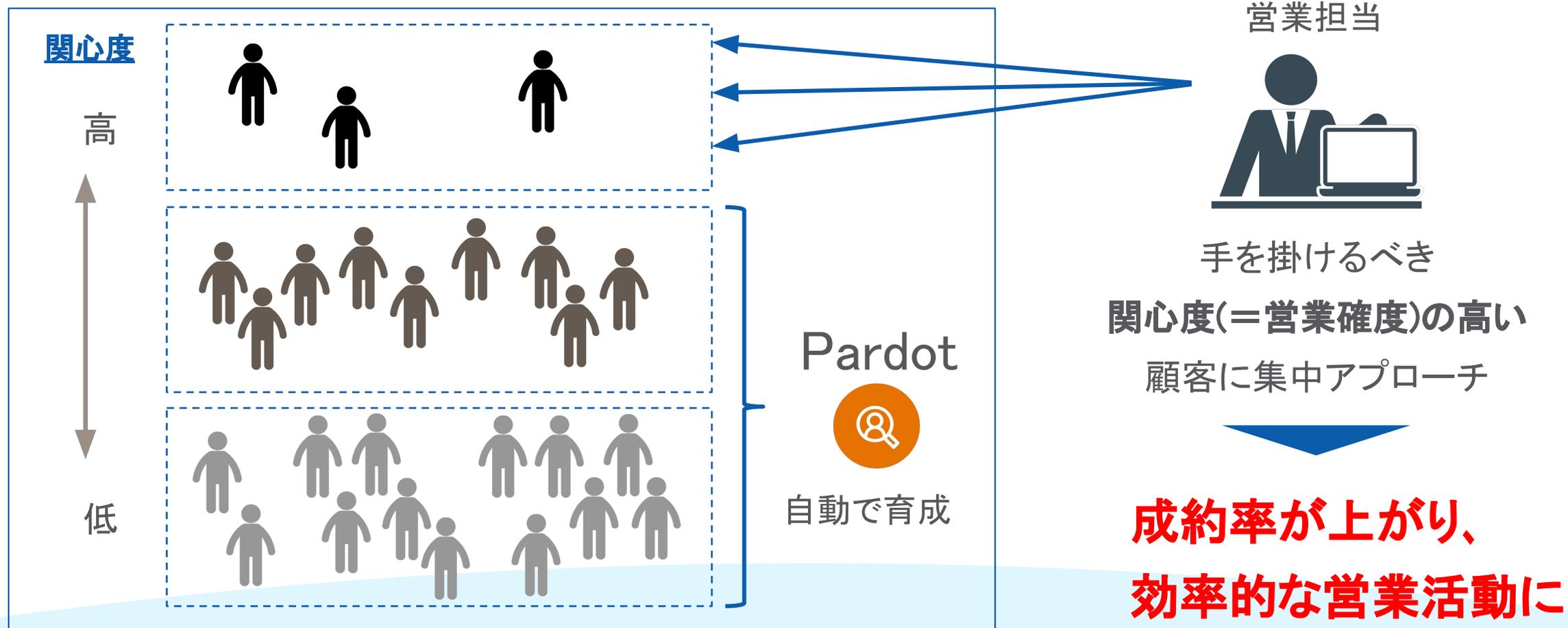
見込み客の関心度  
に拠らずランダムに  
営業アプローチ

**成約率が下がり、  
営業の効率が悪い**

# なぜ推進チームが必要なのか？



理想は、関心度の高い顧客を抽出し「成約率を上げる」という視点で活用していくことです

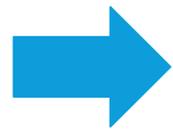


# なぜ推進チームが必要なのか？



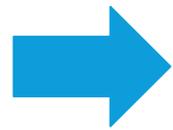
成約率をあげる為に、以下の二つの視点から活用しましょう。

## 1. 営業の各プロセスに必要な機能をPardotとSalesforceに実装する(後述C-1で解説)



マーケティング部門:見込み客の獲得、育成、選別のプロセス  
営業部門:商談化、成立、契約後後のプロセス

## 2. 施策の効果をプロセスごとに計測し成約率向上につながる改善を繰り返す(後述\*\*で解説)



見込み客に対して適切なアクションを行えているかをプロセスごとに評価し  
改善を実施する  
特に営業部門へ渡す「関心度の高い」顧客の「質」に関する評価はマーケ  
ティング・営業部門両方の視点から実施する

# なぜ推進チームが必要なのか？



ここまでマーケティング部門と営業部門がともに、Pardot活用の成功に必要な事をご説明しました。さらに、Pardot活用を成功させるためには以下の役割の方々も必要です。

メンバー	役割
コンテンツ作成者	見込み客を呼び込むための魅力的なコンテンツを準備
Pardot/Salesforce 設定担当者	システム視点からの判断および実装作業
プロジェクト推進者	全体の進捗管理、課題やタスクのハンドリング
プロジェクト責任者	資金や人的リソースの配分



**Thank You**