



salesforce

顧客データの管理方法④ 顧客データの取り込み方法を 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
2021年 6月 9日



アジェンダ

本タスクの内容

1. 見込み客のデータ取り込みとは
2. 既存の見込み客データの取り込みパターン
3. データ取り込みの手順
 - a. ①Pardotから取り込む
 - b. ②Salesforceから取り込む



見込み客の データ取り込みとは？

salesforce



見込み客のデータはPardotの施策実行に必須！



新規見込み客

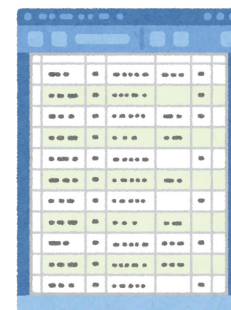
フォームを通過
したデータ



新たにお会いした方
の名刺

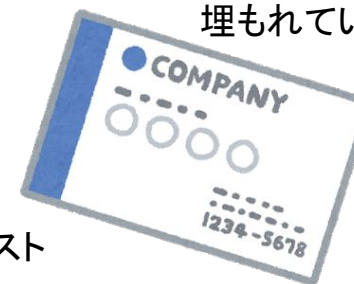


既存見込み客

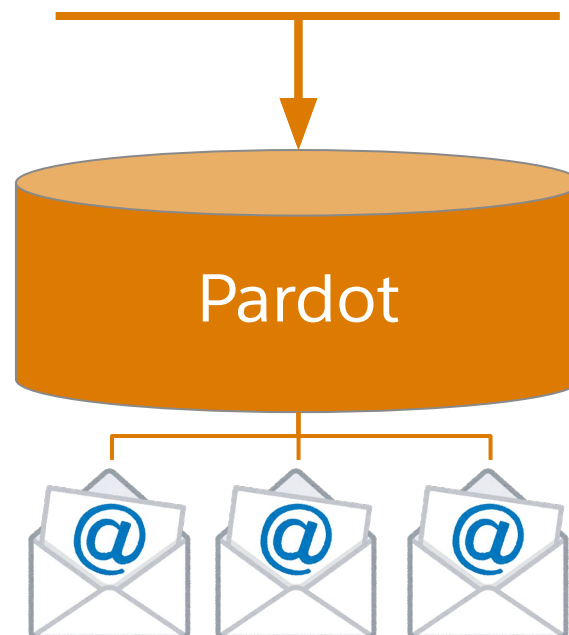
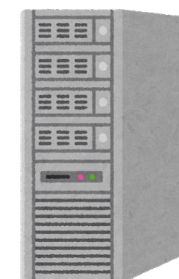


Excelに入力
されているリスト

机の引き出しに
埋もれていた名刺



他のシステムに
入っているデータ



Pardotで興味の育成や、興味・関心度の高い見込み客を評価・フォローしていくためには、
必ずメールアドレスを含んだ見込み客のデータの取り込みが必要です。

本資料は、既存見込み客のデータ取り込みを扱います



新規見込み客

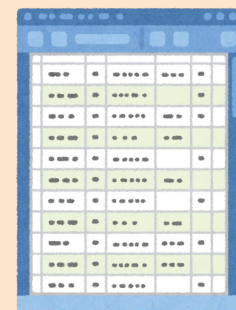
フォームを通過
したデータ



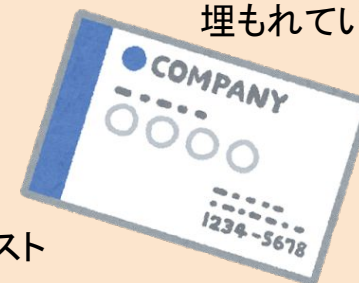
新たにお会いした方
の名刺

新規見込み客については
「獲得のためのフォームを
作成しましょう」をチェック!

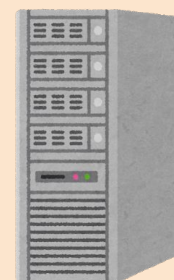
既存見込み客



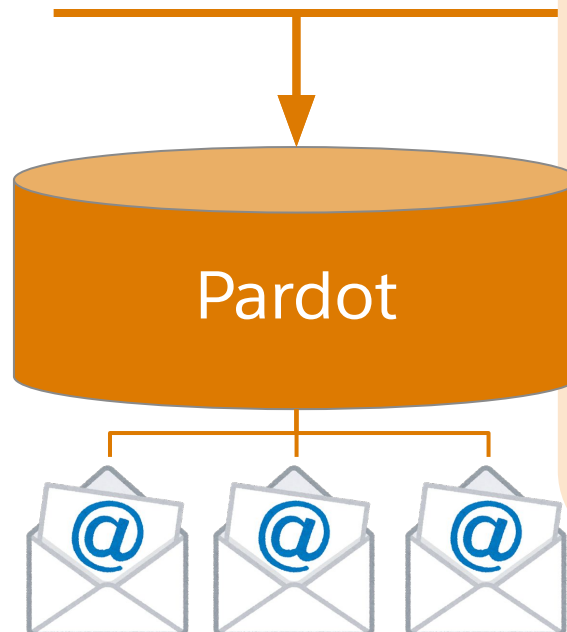
Excelに入力
されているリスト



机の引き出しに
埋もれていた名刺



他のシステムに
入っているデータ



まとまった量の見込み客データがあるため
すぐにメール配信の施策を実行できる

既存の見込み客データの 取り込みパターン

salesforce

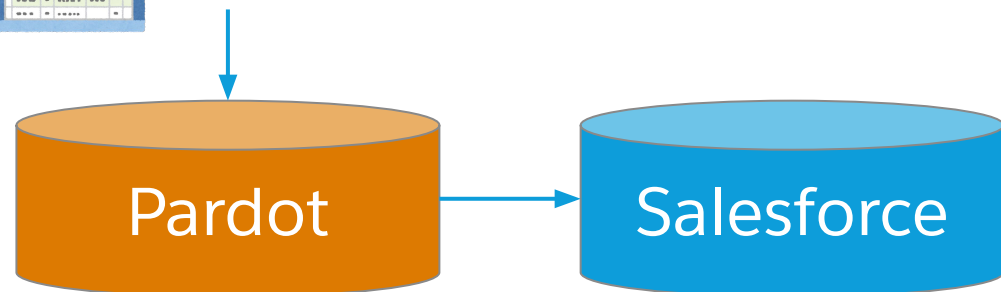
取り込み方法には2つのパターンがあります



Pardot・Salesforceのどちらから取り込むかを検討しましょう

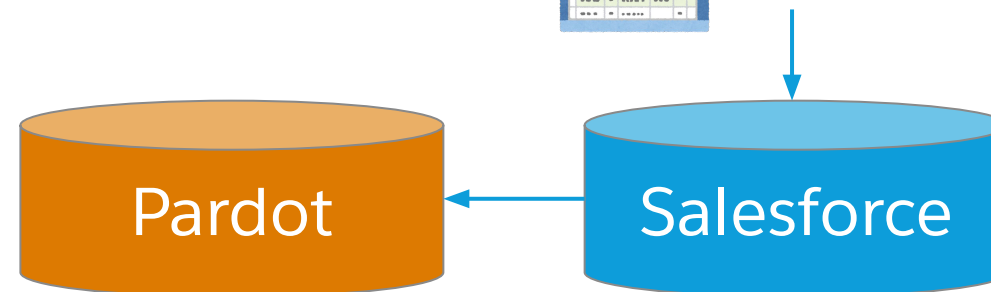
パターン① Pardotから取り込む

Excelに入力
されているリスト



パターン② Salesforceから取り込む

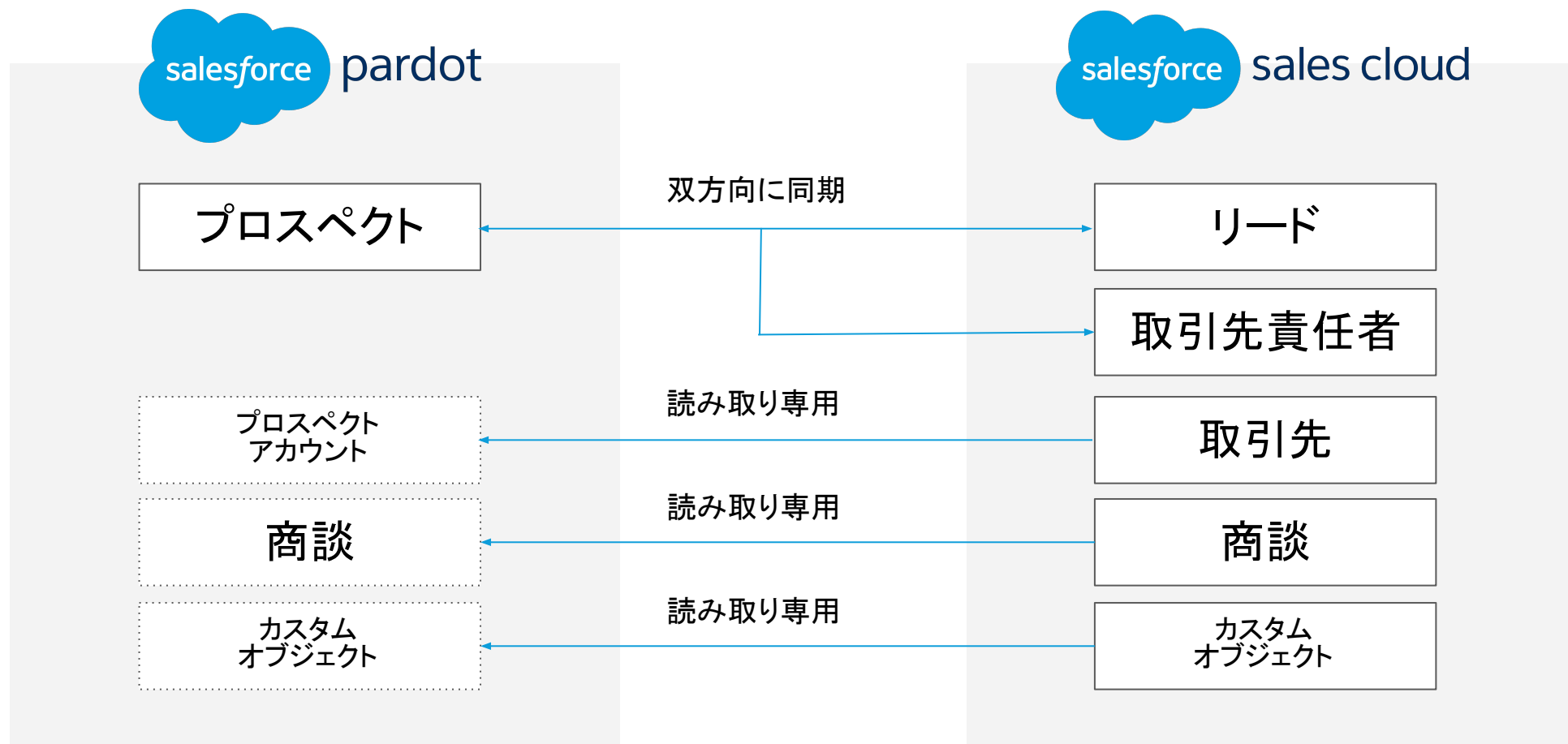
Excelに入力
されているリスト



PardotとSalesforceの連携の仕組みの詳細については[こちらの記事](#)へ

(参考)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



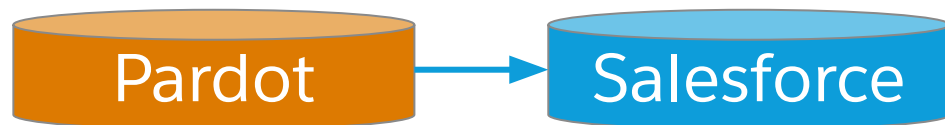
PardotとSalesforceの連携の仕組みの詳細については[こちらの記事](#)へ

各パターンのメリット・デメリット

どちらから取り込むのかを決めましょう



パターン① Pardotから取り込む



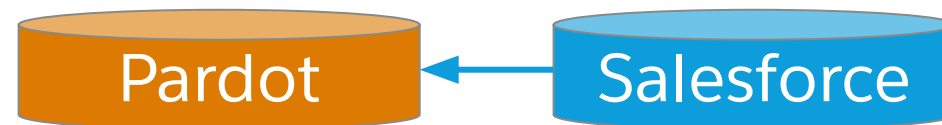
メリット

- 取り込み(インポート)と同時にリスト作成ができる
→Excelごとにメール送信対象リストができている場合はそれを活用できる
- メールアドレスが一致しているプロスペクトが存在場合は、そのプロスペクトが更新される
(重複データは生成されない)

デメリット

- 取り込みには必ずメールアドレスが必要
- info@xxx.comなどのメールアドレスはインポートされない

パターン② Salesforceから取り込む



メリット

- メールアドレスを取得できていないデータも入力できる
- メールアドレス・CRM ID*以外の情報でも重複データを検知することができる(重複ルール・一致ルールの設定が必要)
- 取引先責任者に直接インポートすることも可能

デメリット

- リストを同時に作成できない。Pardotで別途作成する必要がある

*CRM ID: Salesforceではデータを識別するために入力された各レコード(行)に対し15桁もしくは18桁のIDが割り振られます。

(例: 佐藤太郎様の名刺情報をリードに新規登録→リードの佐藤太郎様のレコードに対して、ID "00Q2800000sTLhm"が割り振られる)



同期の設定がされていないと
取り込みを行った方にしかデータ
は入りません。

Pardotでプロスペクトを新規作成したら
Salesforceに自動でリードが作られる...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](#)



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](#)



PardotとSalesforceのプロスペクト同期設定の詳細については[こちらの記事](#)へ

データ取り込みの手順

パターン①Pardotから取り込む



パターン①Pardotから取り込む

事前準備: CSVファイルを用意しましょう

	A	B	C	D	E	F	G
1	メールアドレス	姓	名	会社名	部署	役職	
2	sample@sample.com	テスト	太郎	佐藤商事	営業部	課長	
3	aaa@aaa.com	テスト	花子	フラワー.com	サービス部	部長	
4							
5							
6							
7							

ポイント

- ファイルの拡張子は.xlsxでなく、.csv
- 文字コードはUTF-8
- メールアドレスの列があること、また全ての行に入力されていることを確認

パターン①Pardotから取り込む(1/9)

インポート画面を開く

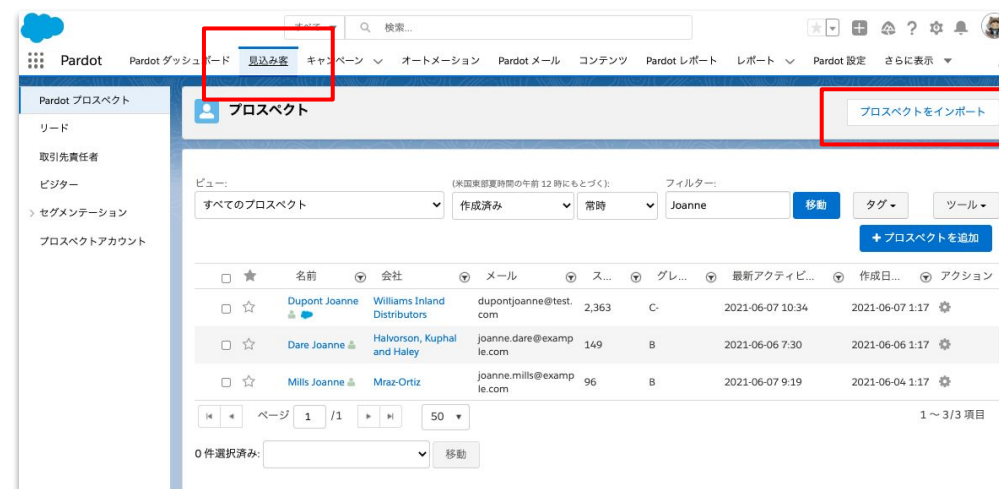


Pardot Classicの画面の場合



管理>インポート>プロスペクトの順で
カーソルをあわせ[プロスペクト]をクリック

Pardot Lightningの画面の場合



[見込み客]のタブをクリックし、
右上の[プロスペクトをインポート]をクリック

※この手順のみ、Pardot Classicの画面を使用しているか、Pardot Lightning使用しているかによって操作が異なります

パターン①Pardotから取り込む(2/9)

一意のキーとファイルを選択します

1 ファイルを選択
2 項目をマッピング
3 キャンペーンとタグを選択
4 アクションを選択
5 確認して保存

ファイルを選択

インポートでは、CSV ファイルを簡単にアップロードして、新しいプロスペクトを作成するか、既存のプロスペクトを更新するか、またはその両方を行うことができます。Salesforce のリードが取引先責任者 ID またはメールアドレスを一意のキーとして使用し、既存のプロスペクトを検索するか、新しいプロスペクトを作成できます。CSV ファイルの最初の行は見出し用に予約されており、インポート中は無視されます。

- ☐ Salesforceのリードが取引先責任者 ID を使用して、プロスペクトの作成と更新を行います。
 注意: CSV ファイルには、Salesforce のリードが取引先責任者 ID とメールアドレスの列を含める必要があります。
- ☐ メールアドレスを使用して、プロスペクトの作成か更新を行います。
 注意: CSV ファイルにはメールアドレスの列を含める必要があります。同じメールアドレスの既存のプロスペクトが複数見つかった場合は、最近アクティビティがあったプロスペクトが更新されます。

.CSV ファイルをここにドラッグアンドドロップ
 + ファイルをアップロード

① 注意: インポートファイルは最低 60 日間使用可能です。60 日を過ぎると、ファイルをダウンロードできなくなることがあります。

コンプライアンス* ☐ Pardot のパーミッションマーケティングポリシー を読み、これらのプロスペクトに送信されるメールがこれに従っていることを認めます。

次へ >
キャンセル

▼ラジオボタンを選択

- 上: Salesforceのリードが取引先責任者 IDを使用して、プロスペクトの作成と更新を行います
 - CSVとプロスペクトの重複があった際は【SalesforceのID】をキーに更新を行う
- 下: メールアドレスを使用して、プロスペクトの作成か更新を行います。
 - CSVとプロスペクトの重複があった際は【メールアドレス】をキーに更新を行う

▼ファイルを指定する

- CSVファイルをグレーの部分にドラッグアンドドロップ もしくは +ファイルをアップロードボタンからファイルを選択

▼コンプライアンスを確認

- 「Pardotのパーミッションマーケティングポリシー」をご覧いただいた上で、チェックボックスを✓

▼すべて選択が完了したら[次へ]を選択

パターン①Pardotから取り込む(3/9)

CSVファイルの先頭行とPardotの項目をマッピング(対応付け)します

salesforce

pardot

検索

?

⚙

👤

1 ファイルを選択

2 項目をマッピング

3 キャンペーンとタグを選択

4 アクションを選択

5 確認して保存

項目をマッピング

有効な CSV ファイルが見つかりました。

.CSV ファイルの項目を Pardot で対応するプロスペクトの項目にマッピングします。プロスペクトがすでに存在し、既存のデータを保持しない場合は、項目の [既存のデータを上書きする] チェックボックスをオンにします。

アプリケーションでレコードの作成や更新を実行できるようにするには、最低でも列をプロスペクトのメールアドレス項目にマッピングする必要があります。ヘッダー行はインポートされません。

ヘッダー行	先頭行	項目	上書き すべて選択
姓	テスト	姓	<input checked="" type="checkbox"/> 既存のデータを上書きする
名	太郎	名	<input checked="" type="checkbox"/> 既存のデータを上書きする
メール	aaa@aa.com	Email	

« 前へ

次へ »

キャンセル

▼「CSVファイルのヘッダー行」と「Pardotの項目」が対応付けされていることを確認

- 項目 : Pardotのプロスペクト項目のうち、どの項目とマッピングさせるか選択
- 上書き : 既存のデータがある際に上書きするかどうかを選択

▼すべて選択が完了したら[次へ]を選択

パターン①Pardotから取り込む(4/9)

キャンペーンとタグを選択します(キャンペーンを新規作成する場合は次ページへ)



The screenshot shows the Pardot Lightning interface during a data import process. At the top, there's a navigation bar with five steps: 1. ファイルを選択, 2. 項目をマッピング, 3. **キャンペーンとタグを選択** (highlighted), 4. アクションを選択, and 5. 確認して保存. Below the navigation bar, the main heading is 'キャンペーンとタグを選択'. A descriptive text states: '新しくインポートしたプロスペクトをタグ付けするキャンペーンを選択します。既存のプロスペクトのキャンペーンタグは変更されず、既存のプロスペクトには、その他の項目がこのインポート中に更新されます。'. There are two main sections: 'キャンペーン' (Campaign) and 'タグ' (Tag). The 'キャンペーン' section has a dropdown menu, a '+ 新規キャンペーンを作成' button, and two radio button options: '● 既存のプロスペクトのキャンペーンを変更しない (推奨)' (selected) and '● すべてのプロスペクトにこのキャンペーンを設定する'. The 'タグ' section has a text input field with the placeholder 'タグを追加'. At the bottom, there are navigation buttons: '« 前へ', '次へ »' (highlighted in blue), and 'キャンセル'.

キャンペーンとは?

※キャンペーンはプロスペクトの最初の接点を区別するために使用します。選択が必須です。

参考: Trailheadで学習しよう

[「Pardot キャンペーンの設定\(Pardot Lightning アプリケーション\)」](#)

タグとは?

プロスペクトやメール・フォームといったアセットに
対しラベルをつけ、整理や抽出条件として使用できます。
選択は任意です。

参考: ヘルプ記事[「タグによる整理」](#)

パターン①Pardotから取り込む(5/9)

キャンペーンを新規作成します(キャンペーンを選択済みの場合はスキップ)

▼「+ 新規キャンペーンを作成」をクリック

▼名前を入力する

名前: 何の接点で取得したデータなのかを判別できるような名前、もしくは、取得背景がわからないものであれば、いつのインポートなのかができるような名前を推奨します。

その他の欄: 任意入力です。

▼青いボタン「キャンペーンを作成」をクリック

▼画面上部に戻り、キャンペーンで今作成したものを選択

▼「次へ」をクリック

インポートしたプロスペクトをタグ付けするキャンペーンを選択します。既存のプロ
では、その他の項目がこのインポート中に更新されます。

キャンペーン

+ 新規キャンペーンを作成


キャンペーンを作成 キャンセル

名前

フォルダー 選択

コスト
整数を入力してください

タグ

アーカイブの日付 
[アーカイブの日付] は並べ替えでのみ使用され、モジュールの使用には影響しません

キャンペーンを作成 キャンセル

では、その他の項目がこのインポート中に更新されます。

キャンペーン

+ 新規キャンペーンを作成

● 既存のプロスペクトのキャンペーンを変更しない (推奨)

パターン①Pardotから取り込む(6/9)

アクションを選択



salesforce pardot

検索

? ⚙️ 👤

1 ファイルを選択 2 項目をマッピング 3 キャンペーンとタグを選択 4 アクションを選択 5 確認して保存

アクションを選択

インポートしたプロスペクトに実行するアクションを選択します。

- ☒ **プロスペクトをインポートしてリストに追加する**
インポートしたプロスペクトを自動的に追加するリストを 1 つ以上選択します。
- ☐ **プロスペクトをインポートしてリストから削除する**
インポートしたプロスペクトを自動的に削除するリストを 1 つ以上選択します。
- ☐ **プロスペクトをインポートしてグローバルにオプトアウトする**
インポートしたプロスペクトを自動的にオプトアウトできます。
- ☐ **プロスペクトをインポートする**
プロスペクトをインポートしますが、リストに追加しません。

以前存在していて削除されたプロスペクトのインポートの処理方法を決めます。

☐ **このインポート中に、ごみ箱にあって一致するプロスペクトを復元する**
メールアドレスが、CSV ファイルで指定されているメールアドレスと一致する場合、そのプロスペクトは一致するものとみなされます。一致するプロスペクトがごみ箱にしかない場合、このオプションではそのプロスペクトが復元されます。このオプションを選択しない場合、ごみ箱にあるプロスペクトとメールアドレスが一致するプロスペクトはインポートされません。

« 前へ **次へ»** キャンセル

▼[プロスペクトをインポートしてリストに追加する]が選択されていることを確認し、[次へ]をクリック

※その他のアクションを行いたいときは、アクションをご変更ください。

新規プロスペクトのインポートの場合は、最上部の[プロスペクトをインポートしてリストに追加する]がおすすめです。

パターン①Pardotから取り込む(7/9)



リストを選択

salesforce pardot

検索

1 ファイルを選択 2 項目をマッピング 3 キャンペーンとタグを選択 4 アクションを選択 4a リストを選択 5 確認して保存

プロスペクトをリストに追加

プロスペクトをリストに追加しませんか? ステップ 4 に戻って、最後のアクションオプションを選択してください。

インポートしたプロスペクトを自動的に追加するリストを選択します。

項目が選択されています

使用するリストを選択

選択

+ 新規リストを作成

前へ 次へ

リストを作成

キャンセル

名前 * XX/XX 売上げ増セミナー参加者

フォルダー * /Uncategorized/Lists

タグ タグを追加

テストリストのメール送信 ☐ テストリストのメール送信は、内部テストにのみ使用され、100 プロスペクトに制限されます。

アーカイブの日付 YYYY-MM-DD

[アーカイブの日付] は並べ替えでのみ使用され、モジュールの使用には影響しません

公開リスト ☐ メールプリアレンスセンターにこのリストを表示

CRM 参照可能 ☐ CRM からこのリストへのプロスペクトの割り当てを許可

リストを保存 キャンセル

▼[+新規リストを作成]をクリック

▼名前を入力

※フォルダーは必須ですがデフォルトフォルダが選択されています。
その他の内容は任意です。

▼[リストを保存をクリック]し、[次へ]をクリック

パターン①Pardotから取り込む(8/9)

確認して保存します



salesforce pardot

検索

?

設定

ユーザー

1 ファイルを選択

2 項目をマッピング

3 キャンペーンとタグを選択

4 アクションを選択

4a リストを選択

5 確認して保存

確認して保存

⚠ 変更を保存する必要があります。

確認して保存

選択内容を確認し、インポートを開始する準備が整ったら、[確認して保存] ボタンをクリックします。インポートウィザードの前のステップに戻り、必要に応じて変更できます。

インポートの重複を確認

ヘッダー行	先頭行	項目	上書き
姓	テスト	姓	はい
名	太郎	名	はい
メール	aaa@aa.com	Email	なし

インポートの詳細

ファイルのインポート中 テスト.csv

キャンペーン 売上倍増セミナー

アクション プロスペクトをインポートして次のリストに追加する

- XX/XX 売上倍増セミナー参加者

タグ

ごみ箱 このインポート中に、ごみ箱にあって一致するプロスペクトを無視する

前へ

確認して保存

キャンセル

▼[確認して保存]をクリック

パターン①Pardotから取り込む(9/9)



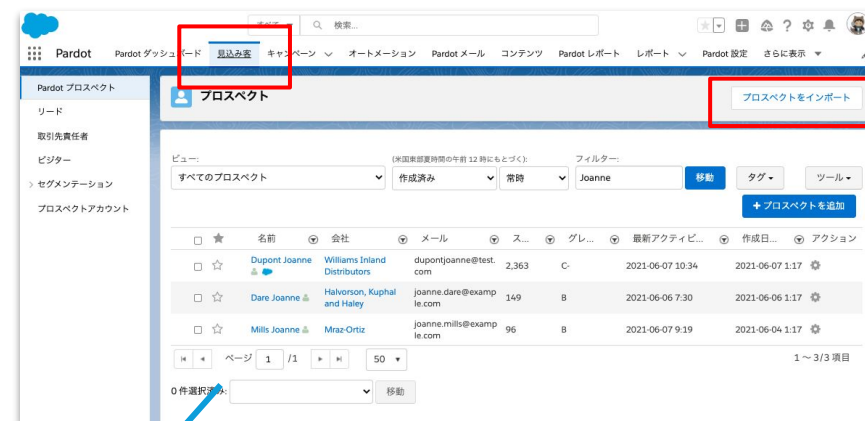
インポート結果を確認する(完了通知メールも実行したユーザへ届きます)

Pardot Classicの画面の場合



管理>インポート>プロスペクトの順で
カーソルをあわせ[プロスペクト]をクリック

Pardot Lightningの画面の場合



[見込み客]のタブをクリックし、
右上の[プロスペクトをインポート]をクリック

インポートの最初の画面から
下へスクロール

CSV インポート						
ビュー:		日付範囲:				
すべてのインポート		常時		ツール		
ファイル名	ユーザー	作成日時	状況	作成されたレコード	更新されたレコード	エラー数
test.csv	Takeuchi Miho	2021/06/08 14:49	完了	2	0	0

データ取り込みの手順

パターン②Salesforceから取り込む



パターン②Salesforceから取り込む



Salesforceへデータを一括取り込みする機能は2つあります。

機能名	可能な処理	対象オブジェクト	取扱データ数	アプリケーション形態	データ作成時 重複チェック	日本語表記
データインポート ウィザード	作成 更新	リード 取引先 取引先責任者 キャンペーンメンバー ソリューション カスタムオブジェクト	5万件まで	インストール不要	あり (取引先/ 取引先責任者の インポート時)	あり
データローダ	作成 更新 削除 エクスポート	全オブジェクト	500万件まで	インストール必要 (要Java)	なし	なし (英語のみ)

かんたん・おすすめはデータインポートウィザード
データインポートウィザードの使い方解説セミナーをご紹介します

毎月開催「システム管理者のためのSalesforce基礎シリーズ」

システム管理者がおさえておきたい利用開始の際の設定ポイントや分析を行うための基本機能を、デモンストレーションやハンズオン形式でわかりやすくお伝えします。

Vol.1

使い始めるための準備をしよう

～基本設定・カスタマイズ～

ユーザ作成や項目の追加など、Salesforceの基本設定や簡単なカスタマイズ方法をご紹介します

Vol.2

データを一括で登録しよう

～データインポートウィザード～

データを一括取り込みする機能について、基本的な使い方からその後のメンテナンス方法までご紹介

Vol.3

データの見える化をしよう

～レポート・ダッシュボード～

Salesforceに蓄積したデータを表やグラフで表示する機能についてご紹介

ステップアップ

エキスパート
コーチング

活用支援プログラム「エキスパートコーチング(アクセラレータ)」では、業務で成果を上げるためのベストプラクティスや最適化のノウハウをコンパクトにまとめてご紹介

詳細・お申込み
(無料)

システム管理者のための
Salesforce基礎シリーズ

システム管理者のためのSalesforce基礎シリーズ Vol.2 データを一括で登録しよう ～データインポートウィザード～

salesforce

概要: Salesforceにデータを一括取り込み(インポート)するための機能について、ハンズオン形式を交えながらお伝えします。
機能の使い方だけではなく、インポート後のデータのメンテナンス方法や削除の方法までを学んでいただけます。
すべてのシステム管理者が身に付けたいデータインポートスキルを楽しくマスターしましょう。

参加対象者: システム管理者(設定担当者)

アジェンダ

- ・Salesforceにデータを取り込む方法とお作法
- ・データインポート実践編(データの流し込み)
- ・データインポート後処理編(データの削除、メンテナンス方法)

詳細・お申込み(無料): [システム管理者のためのSalesforce基礎](#)

すぐに実施したい方は **動画・資料** をご参考ください

データインポートの流れ

ファイルを準備する

取り込みたいデータを、Salesforceにインポートできる形でExcelファイルで加工します。

インポートする

Salesforceが用意しているデータインポートツールを使ってインポートします。

結果を確認する

正常にインポートが完了しているかどうか確認します。

データインポートウィザードの流れ

データを簡単な3ステップでインポート

データインポートウィザードを起動して、データをインポートします。



全部のデータを取り込む前に、2,3件のデータでテストを実施するのがおすすめです

データのメンテナンス方法

スクリーンショット: Salesforce データインポートウィザードの「項目の対応付けを編集する」ステップ。左側のリストで「新規項目」を選択し、右側の既存項目と対応付けが行われている様子。

1. [取引先のビュー]を開く
2. 左のチェックボックスにチェックを入れ(任意)、編集したい項目の鉛筆マークをクリック
3. データを変更し、チェックを入れた項目全てに適用を選択し(任意) [適用] -> [保存]

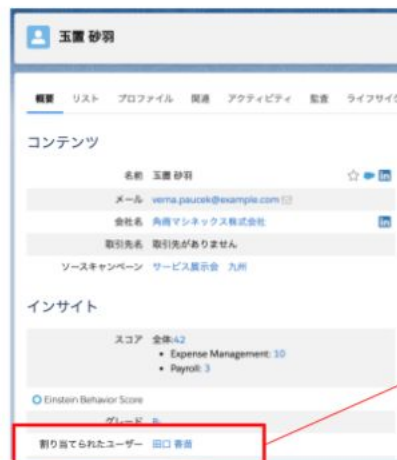


注意

同期の設定がされていないと
取り込みを行った方にしかデータ
は入りません。

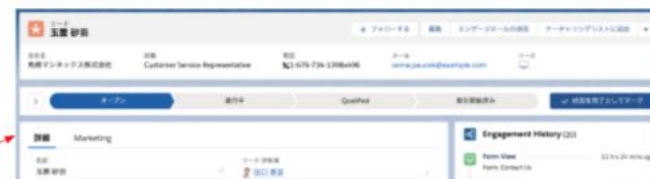
同期設定は
完了していますか？

Pardotでプロスペクトを新規作成したら
Salesforceに自動でリードが作られる...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](#)



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](#)



PardotとSalesforceのプロスペクト同期設定の詳細については[こちらの記事](#)へ

新規見込み客のデータ取り込みはフォームを作成



新規見込み客

フォームを通過
したデータ

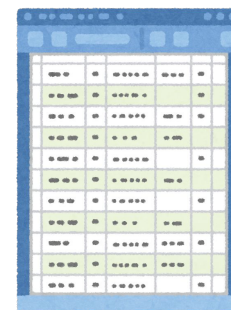


新たにお会いした方
の名刺

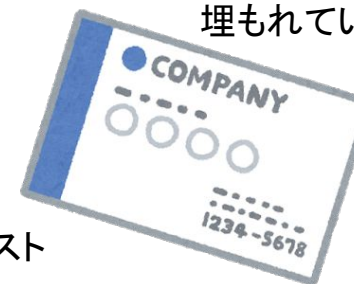


新規見込み客については
「獲得のためのフォームを
作成しましょう」をチェック!

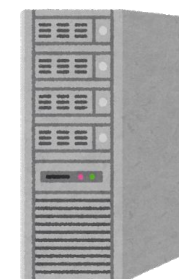
既存見込み客



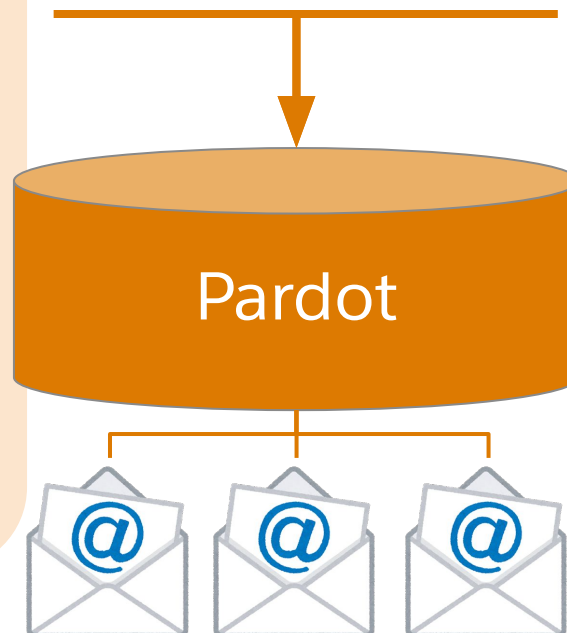
Excelに入力
されているリスト



机の引き出しに
埋もれていた名刺



他のシステムに
入っているデータ





Thank You