

Marketo Studio

**80%工数削減！？Adobe Marketo Engageを活用して
業務生産性を爆上げたFORCAS Marketing Teamの
活用範囲と取り組みを大公開！**

FORCAS



うさぎの梅吉君

株式会社ユーザベース

FORCAS Marketing Team Online & Marketing Operation Unit

中村 元彦

#大阪住み #バイク #サウナ #うさぎ #Salesforce資格ホルダー

大学卒業後、介護サービスの介護職からキャリアをスタート。その後、人材紹介企業に入社しSalesforce・Marketoの全事業導入を実現。知見を生かし、富士通にてSalesforce製品のプリセールス・導入・活用コンサルタントとして主にB2Bのマーケティング・営業組織変革の支援を行う。2022年ユーザベースFORCAS事業マーケティングチームにジョイン。Marketing Operation担当として、リードオペレーション、メルマガ運用、インサイドセールスの成果最大化の支援、エンタープライズ企業向けコンテンツ作成と幅広い領域を担当。

UZABASE

社名 株式会社ユーザベース / Uzabase, Inc.
創業 2008年4月1日
事業内容 企業活動の意思決定を支える情報インフラの提供
代表者 稲垣 裕介 / 佐久間 衡
従業員数 1134名(2023年1月1日時点)
拠点 国内 丸の内本社・西日本オフィス
海外 上海・シンガポール・スリランカ・ニューヨーク



Marketing
Division

SPEEDA

SPEEDA R&D

INITIAL

FORCAS

FORCAS Marketingチーム構成

セミナーユニット



チームリーダー



- ・オンラインセミナー
- ・オフラインイベント

外部イベントユニット



- ・展示会・外部出展
- ・番組
- ・パートナー施策 等

Online & Marketing Ops ユニット



育休中

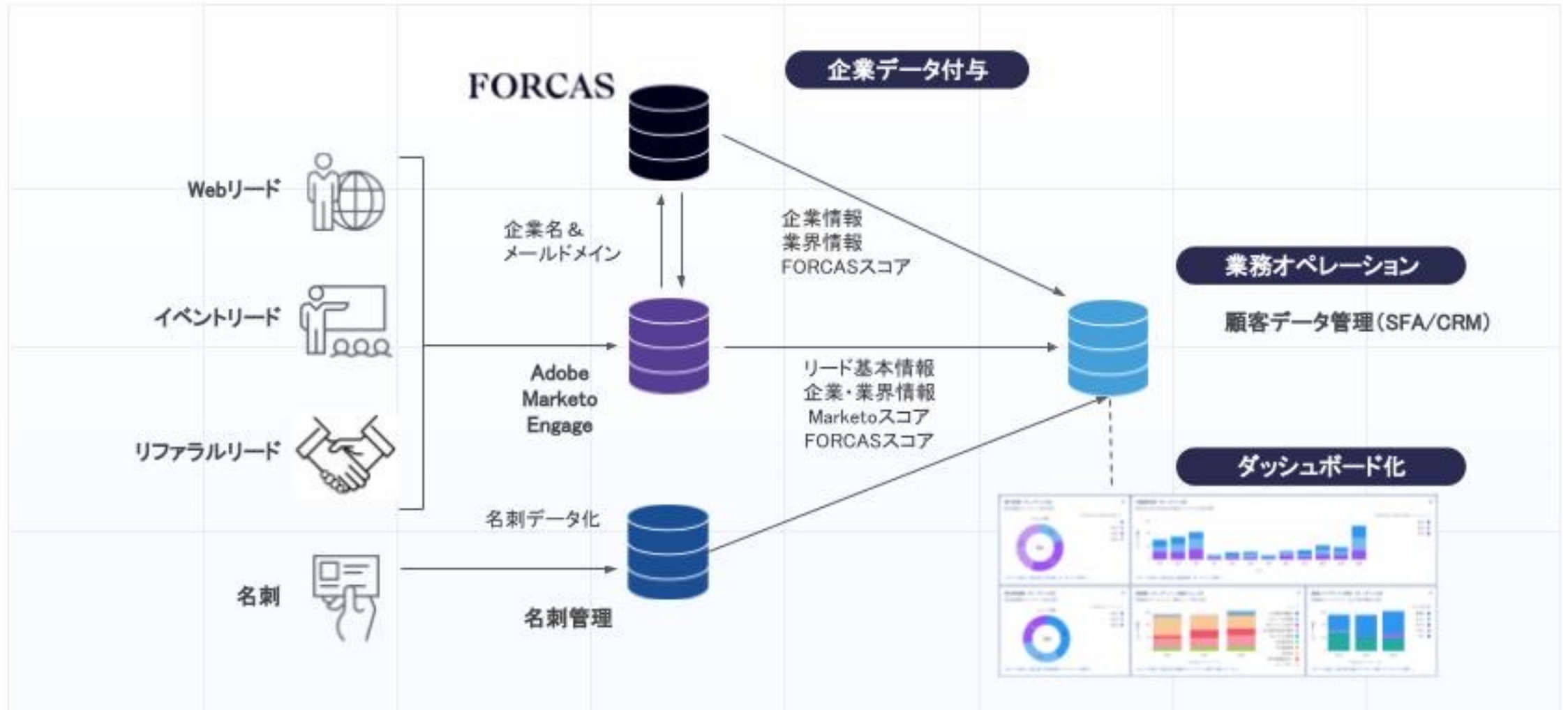


- ・Webインバウンド・ネット広告
- ・Marketo・Salesforceオペレーション、データ分析 等

施策全体像とMarketoの利用範囲

FORCASの事業を支えるデータ環境

基盤として弊社ではFORCASと連携し、リード・取引先データにターゲット情報を付与する形でオペレーションを組んでおります。

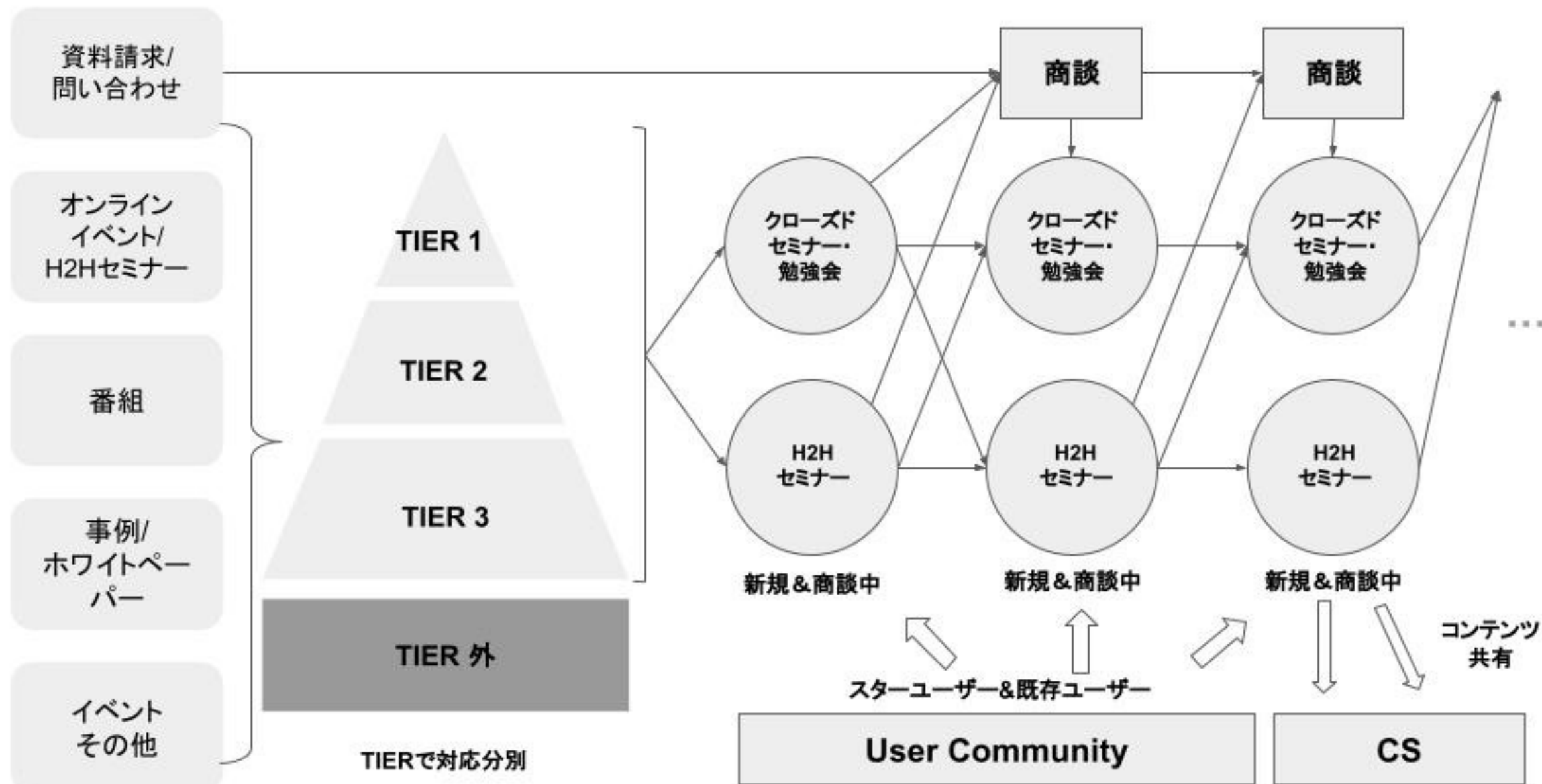


施策全体像

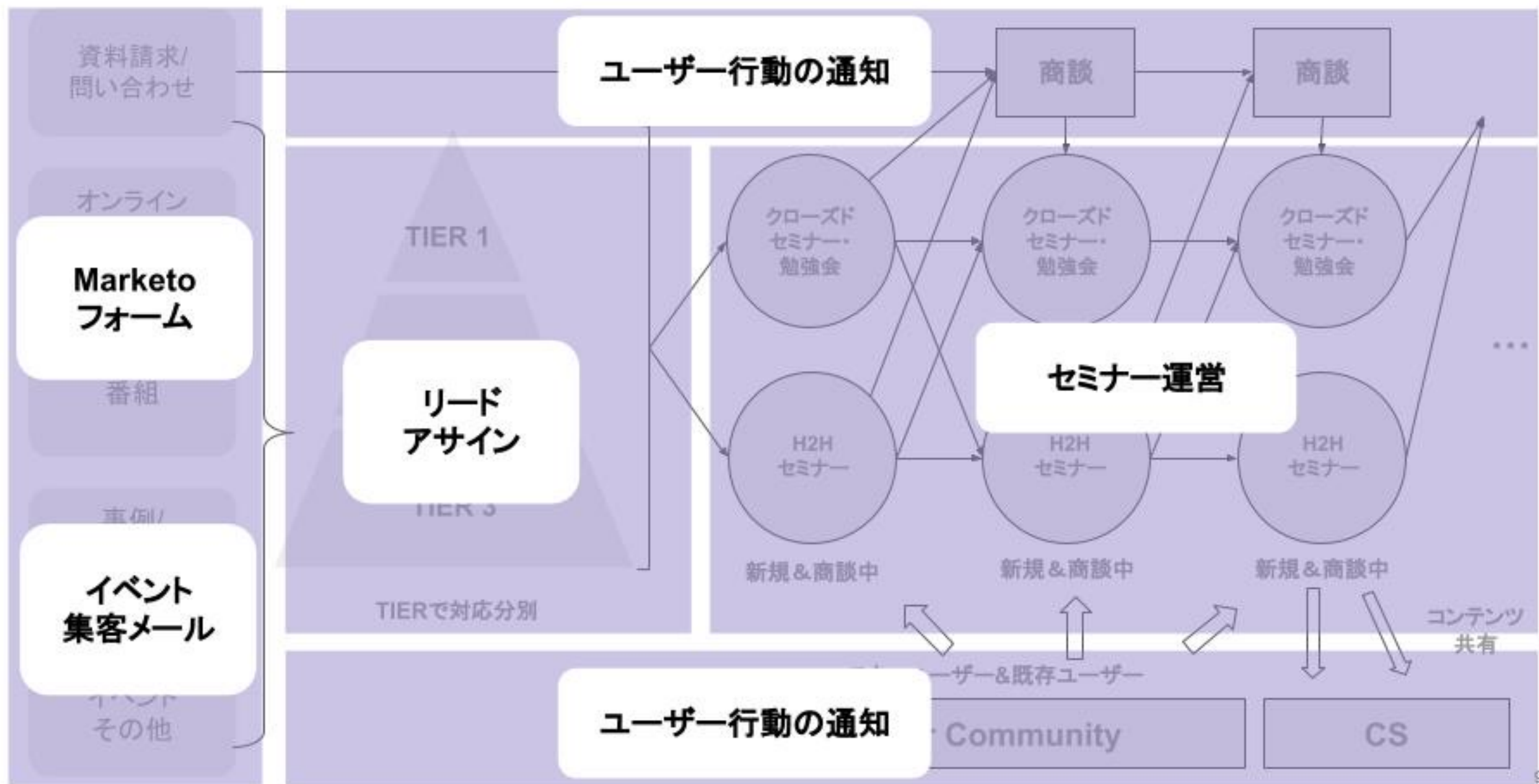
H2Hセミナー

2020年に開始したオンラインセミナー。

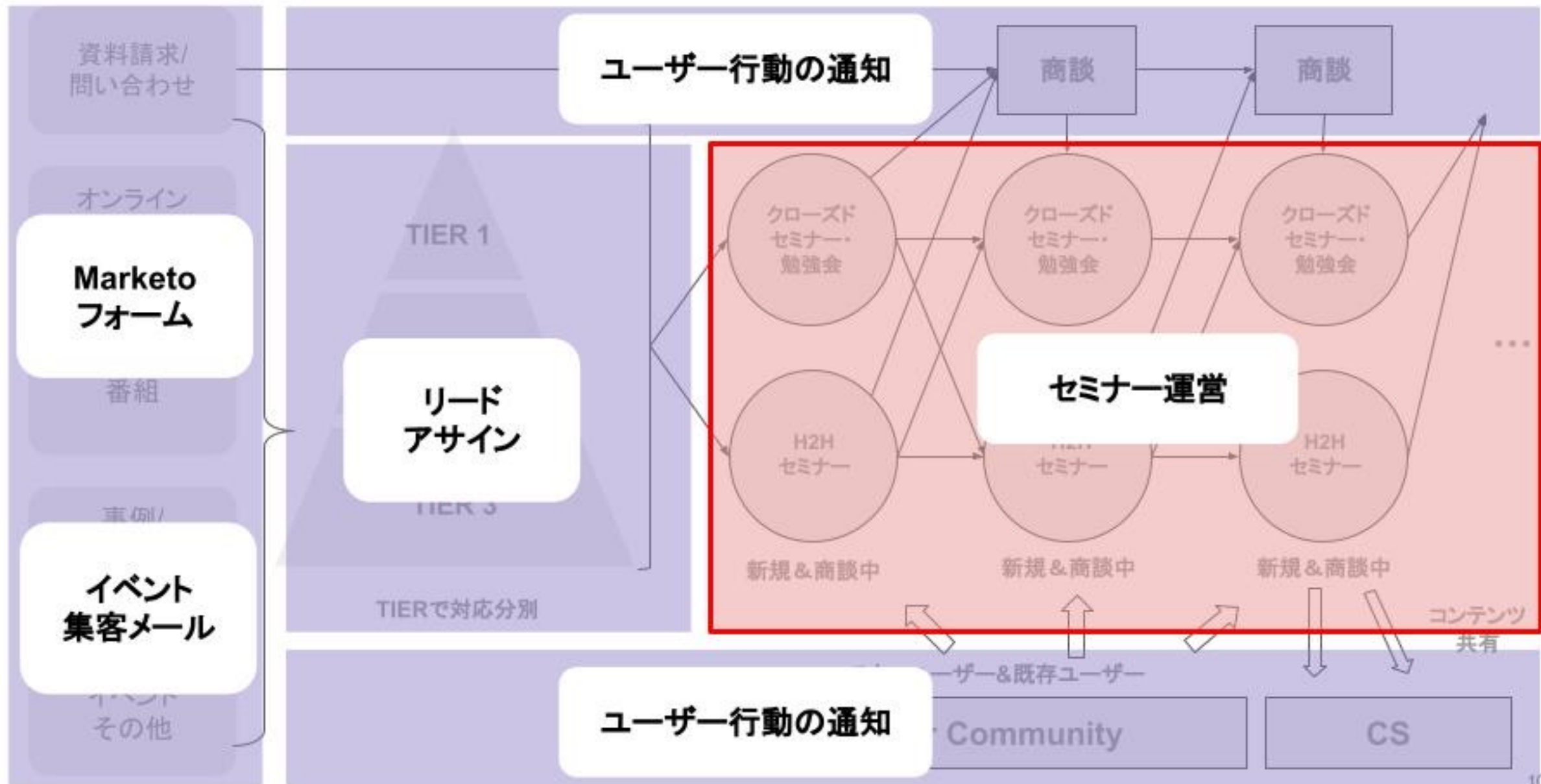
スタッフの自宅から(Home)視聴者様の自宅(Home)にお届けするという意味で名付けております。



Marketoの活用範囲



本日はご紹介する範囲



セミナーMarkettoオペレーション改善

FORCASセミナー概要

【開催頻度】 月3~4回 ほぼ毎週

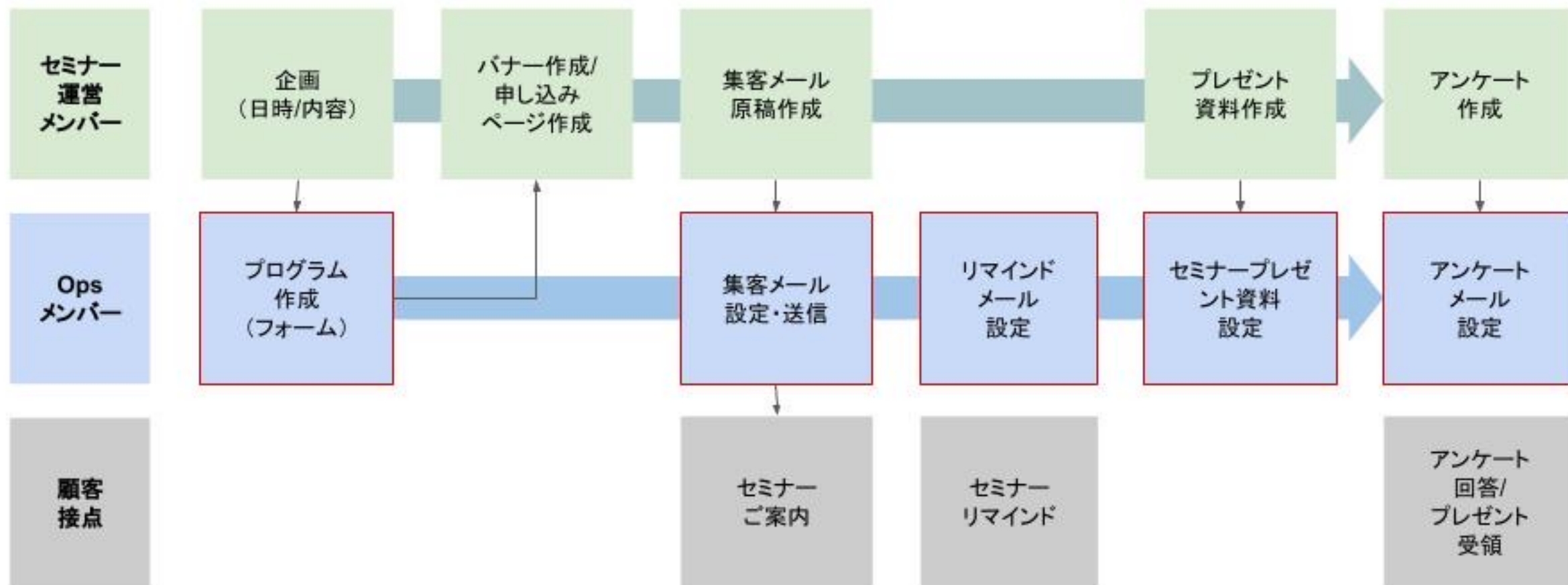
【形式】 オンライン/オフライン
司会とモデレーターを配置した対談形式

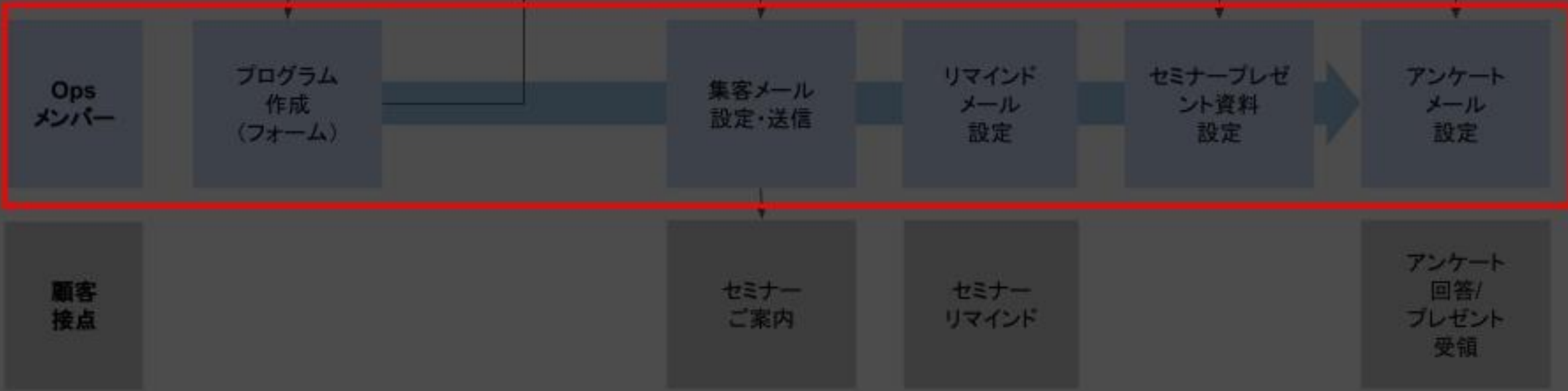
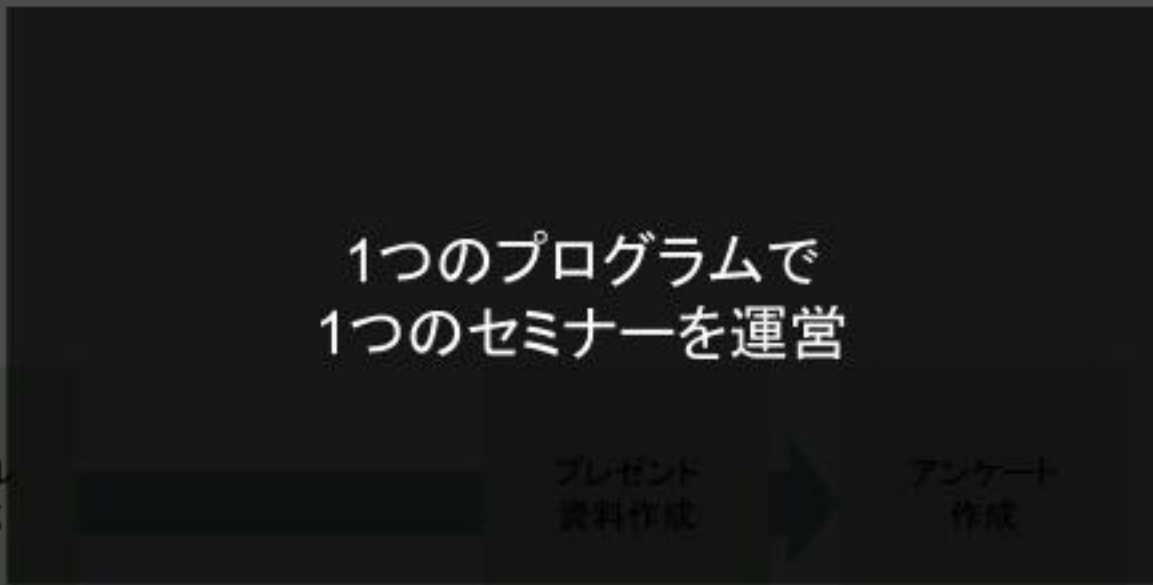
【種別】 H2Hセミナー(広告集客有り)
ハウス向けセミナー(ハウスリードのみ)
勉強会(ハウスリードのみ)



セミナーでのMarketo活用点

申込～リマインド～終了後までの各所でMarketoを利用





申込～リマイン

セミナー
運営
メンバー

Ops
メンバー

顧客
接点

FORCASセミナー概要

- 【開催頻度】 **月3~4回 ほぼ毎週**
- 【形式】 オンライン
司会とモデレーターを配置した対談形式
- 【種別】 H2Hセミナー（広告集客有り）
ハウス向けセミナー（ハウスリードのみ）



プログラム
作成
(フォーム)

集客メール
設定・送信

リマインド
メール
設定

セミナープレゼ
ント資料
設定

アンケート
メール
設定

一連の流れが同時多発に並行稼働

セミナー
ご案内

セミナー
リマインド

アンケート
回答/
プレゼント
受領

至急、解決すべき問題が発生

メール誤送信

LP公開がギリギリ

脳内シェアを圧迫

メール誤送信



リマインドメール/集客メール内のタイトル/日時の間違いが高頻度で発生

前回のプログラムをCopyし
中身は手作業で修正

LP公開がギリギリ

公開半日前に内容が決定することもあり作業時間がタイトになりがち

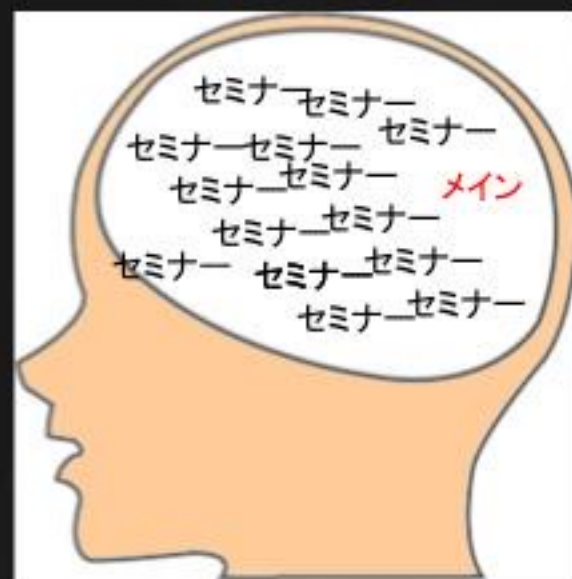


脳内シェアを圧迫

いつ決定した情報が転がってくるか分からない状態だったため、Slack内を常にアテンションを張っている状態。メイン作業に集中できるパフォーマンス悪化



常にSlackパトロール



メイン業務に集中できない

1年でチームメンバーが急増したことが背景

メンバーの強みを生かすことができる体制が故にコミュニケーションのフローを決めるタイミングになった



全てのメンバーが業務を兼任に
自然と情報が共有できる

2021年



得意領域を活かす形だが
情報が散在するようになる

2022年



ワークフローを整える

取り組みの体制

私の上司は、プロジェクトマネジメントのプロ。心強い人と一緒に取り組みをスタート



状況が以前と異なるので、やり方を変更すべきタイミング！
2週間でやりきろ！

お互いメイン業務に集中しつつ、質を担保したオペレーションを
組みましょう！ Marketoを最大限活用です！



取り組みのポイント

1

現状の情報と業務のプロセスを詳細に棚卸

2

チームメンバーにオペレーションとお気持ち共有

3

徹底的に標準化できる部分は標準化

1.現状の情報と業務のプロセスを詳細に棚卸

1.現状の情報と業務のプロセスを詳細に棚卸

誰が、いつ、どのような情報を誰に渡すことによって何のアウトプットが表示されるか整理



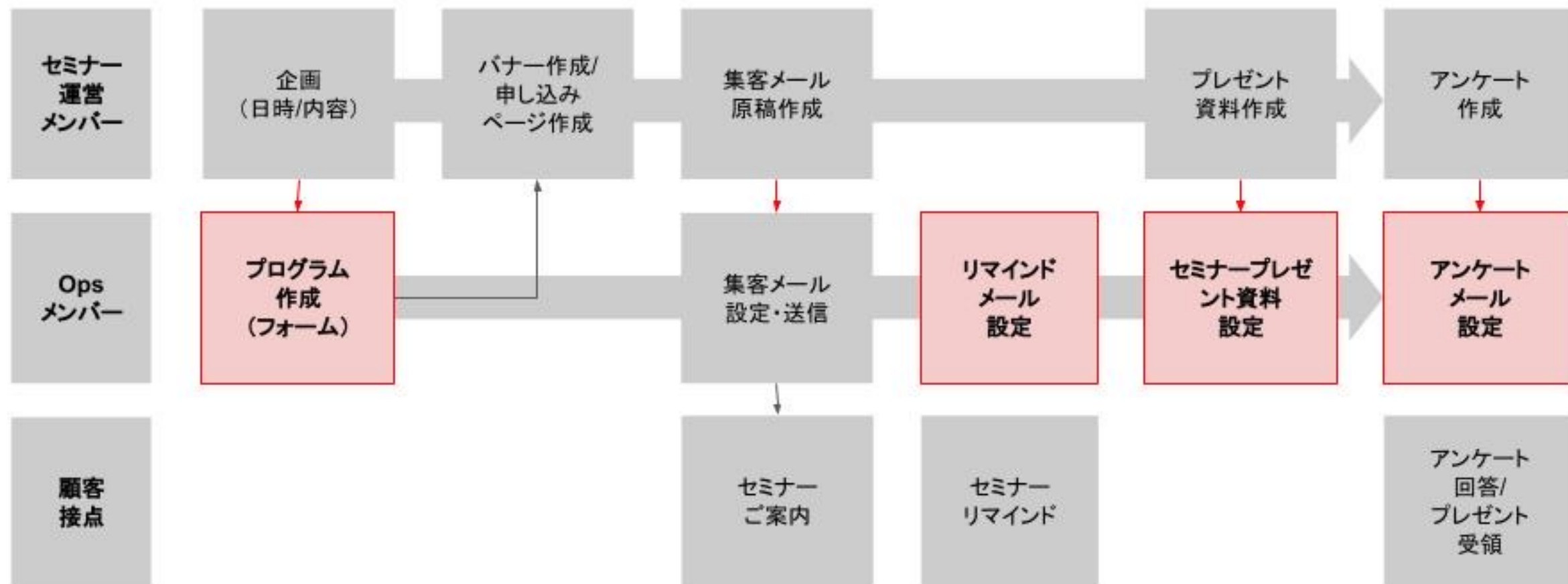
The image shows a screenshot of a software interface with a table. The table has several columns, including what appears to be a date column, a status column, and a main content column. The content is dense and somewhat blurry, but it seems to be a list of items or tasks with associated dates and statuses. The interface also has some sidebar menus on the left.



とにかく詳細に棚卸すると
情報の流れ、業務の流れ、アウト
プット物の依存関係を見つけてボト
ルネックを把握しよう！

1.現状の情報と業務のプロセスを詳細に棚卸

ボトルネックになっているポイントを発見！



2. チームメンバーにオペレーションとお気持ち共有

2.チームメンバーにオペレーションとお気持ち共有

強みを生かす体制だからこそ、お互いの景色共有の為の対話が大切

Ops ユニット



- 脳内シェアがパンパンになっちゃっている
- 新しい業務プロセスの提案
- 欲しい情報の整理/意見交換



- メンバー状況・Marketo設定の内容が知れて気持ち
が分かった！
- ■■はスケジュールが調整できないからギリギリまで
待って欲しい

セミナーユニット



2. チームメンバーにオペレーションとお気持ち共有

業務が違うからこそ、業務的な定量的の話だけではなく、気持ちを共有することで一体感を作るのが重要。弊社のバリューとしても掲げている部分で、小さな違和感があれば必ず会話をしています。

Value 7

We need what you bring

—— 異能は才能

異能の集まりには、何が飛び出すかわからないパワーがある。私たちは価値観、人種、宗教、性別、性的指向の違いを認め合い、互いに尊重することで、未来を動かす力を生み出していく。そのために、思ったことはダイレクトに伝える。フェアでオープンなコミュニケーションを徹底する。

We communicate openly—expressing ourselves honestly and listening with respect turning our differences into strength. The unique way you see the world makes all of us smarter. The way you express yourself inspires us to be more creative. Speak your mind. Share from the heart. Express your talents and be yourself. We celebrate diversity of experience, thought, ethnicity, gender, religion, sexual orientation, and culture. Whatever your path, we need your point of view.

3.徹底的に標準化できる部分は標準化

マイトークンを活用して標準化できるポイントは徹底的に標準化

トークン名	値
ローカル (6 トークン)	
{{my.Seminar Date}}	
{{my.Seminar Register URL}}	
{{my.Seminar Start Time}}	
{{my.Seminar Time}}	
{{my.Seminar Title}}	
{{my.Seminar URL}}	

変更前/6個

トークン名	値
ローカル (20 トークン)	
{{my.Before FS Seminar Title}}	
{{my.Before FS Stage Seminar Title}}	
{{my.Calendar}}	
{{my.Calendar Outlook}}	
{{my.FS Sender Email}}	
{{my.FS Sender First Name}}	
{{my.FS Sender Last Name}}	
{{my.Guest Privacy Policy}}	
{{my.Guest Privacy Policy URL}}	
{{my.Seminar Date}}	
{{my.Seminar Register URL}}	
{{my.Seminar Start Time}}	
{{my.Seminar Time}}	
{{my.Seminar Title}}	
{{my.Seminar URL}}	
{{my.Survey Due Date}}	
{{my.Survey Present}}	
{{my.Survey Present PDF}}	
{{my.Survey URL}}	
{{my.Zoom Passcode}}	

変更後/20個

3.徹底的に標準化できる部分は標準化

セミナー参加者の体験につながる点は、テストを実施してから変更



リマインドメールは、1回1回こだわった方が
良いのでは？体験に関わるので視聴率に影響が
ありそう...



テストしてみましょう！



有意差は見られないのでトークンを利用しましょ
う！



OK！

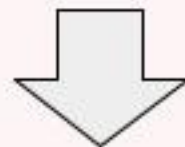
テスト内容



手入力メール



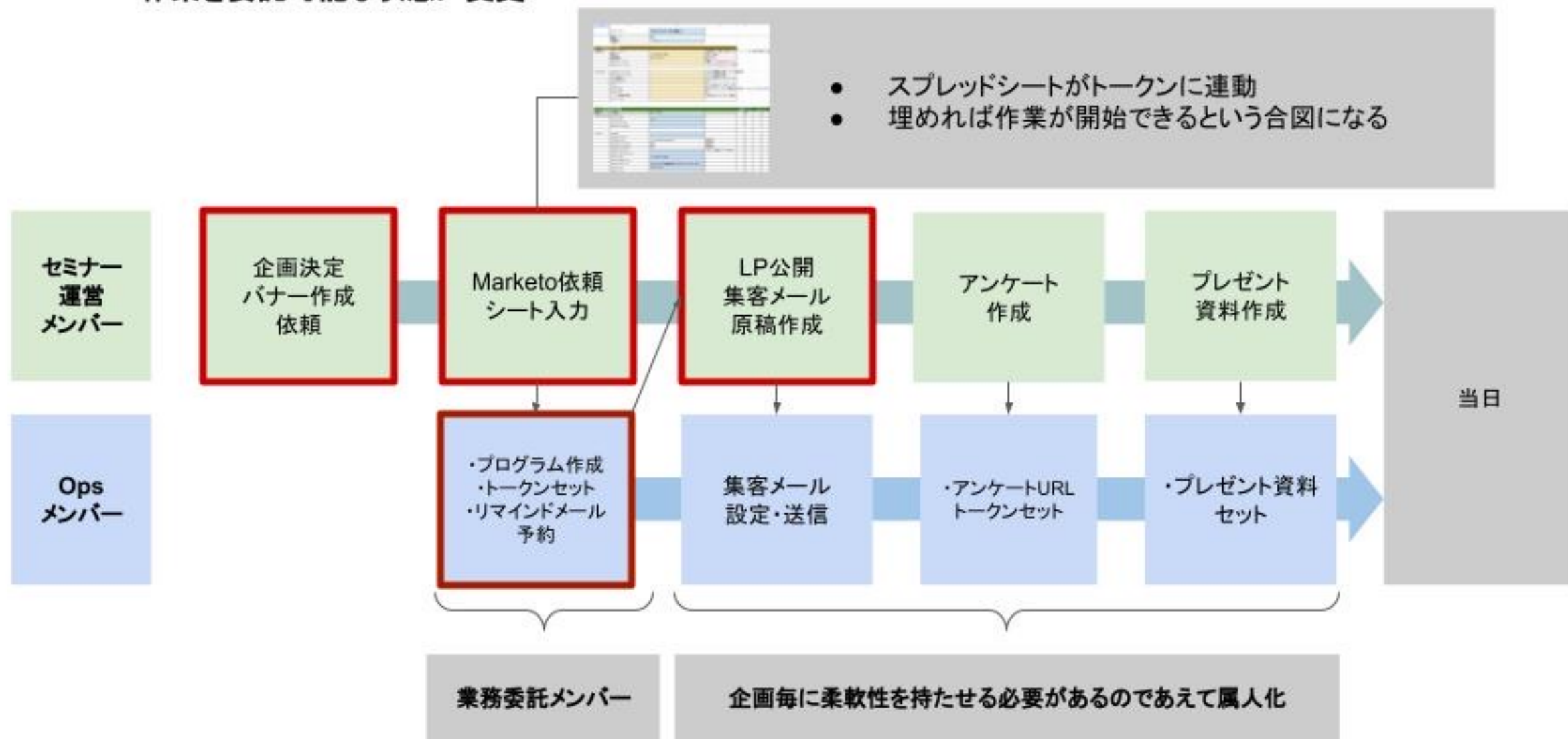
マイトークン利用メール



参加率に有意な差は無い

変更した後のプロセス全体像

特に情報の上流部分を集約することを実施。その結果、標準化に成功したため、マニュアルを作成。業務委託メンバーへ作業を委託可能な状態に変更



A glowing lightbulb hanging from a string against a blurred background of green foliage and other lights. The lightbulb is the central focus, emitting a warm, yellowish glow. The background is out of focus, showing various bokeh lights and green leaves. A semi-transparent grey horizontal bar is overlaid across the middle of the image, containing the text.

結果.....



脳内シェアが80%削減！

運用変更後3か月誤送信ゼロ！

実作業時間削減よりも効果あり！？脳内シェアの削減による効果

80%の脳内シェアを削減した結果、OpsUnitの2名は他のアップサイドミッションに集中できるようになり、チームとしてのパフォーマンスが向上。

コンテンツ作成

新施策のオーナー

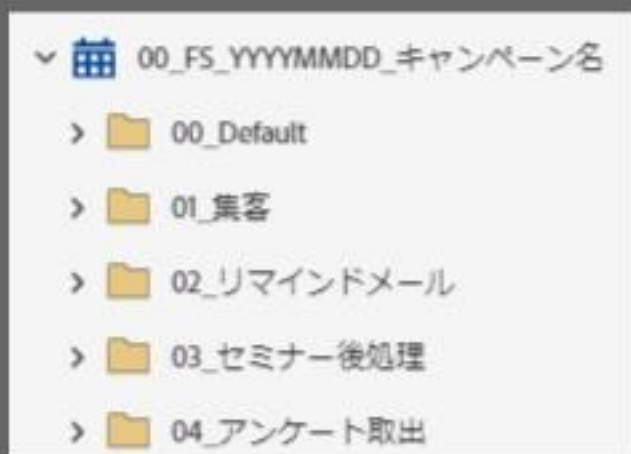
BIを活用したデータ分析



精神的に
ポジティブな状態で
活動できる！

他のチャンネルにも展開

各チャンネル別にMarketoプログラムを標準化しマスタ化



我々にとって、Adobe Marketo Engageとは？



無くてはならないインフラ

**今後、Adobe Marketo Engageを活用して
取り組みたい内容は？**

今後、Adobe Marketo Engageを活用して取り組みたい内容は？

あくまで顧客体験が主語にはなるが、良い顧客体験の為にできることはなんでもやりたい。顧客体験を生み出すのはコンテンツなので、徹底的に自動化できる部分は自動化したい。

1

まだ点在している顧客接点情報を一元化

2

Marketoが保有している顧客接点をBIで可視化

3

スニペットを活用してメールコンテンツをブラッシュアップ

FORCAS

顧客との共創を広める

<https://www.forcas.com/>