

マーケティングオートメーション活用による効果的なリード創出 ～IBMのOracle Marketing Cloud導入コンサルティングサービスのご紹介～

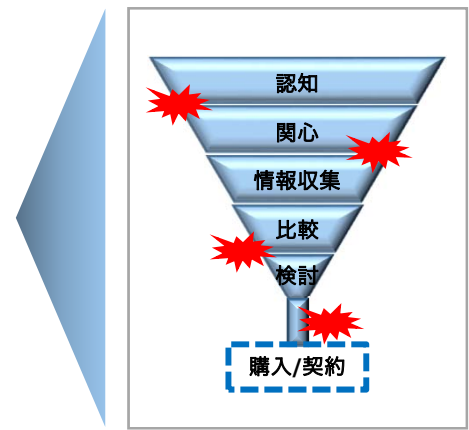
デジタルチャネルの発展やテクノロジーの進歩に伴う製品/サービス検討時の顧客側情報収集手段の多様化に対応して、多くの企業ではマーケティングオートメーション (MA) の導入や検討を進めています。しかし、MAツールを導入しても必ずしも確度の高いリードを効率的に創出できていないのが現状です。IBMは、特にB2Bビジネスにおけるマーケティング部門/営業部門間の業務連携を強化し、効果的に顧客エンゲージメントを実現するソリューションをご提供します。

意外と難しい高確度リードの効率的な創出

マーケティング業務において、良質な顧客エンゲージメントの醸成やリード創出が効率的かつ効果的に実現できていない主な理由として、以下のような課題が挙げられます。

<リード創出業務における主要な課題>

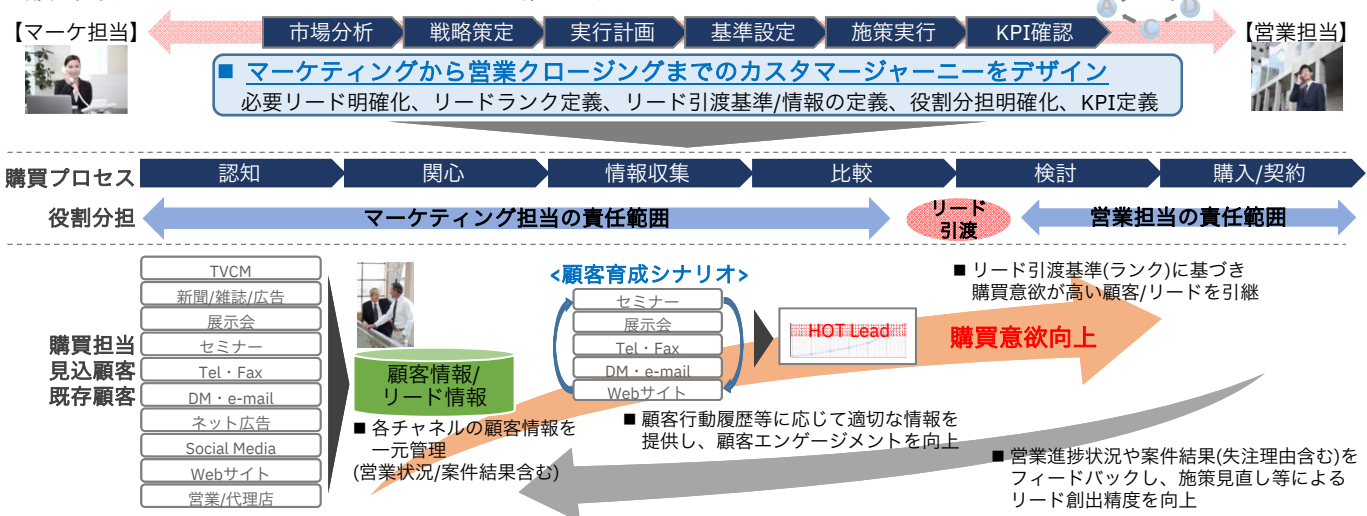
- ✓ **営業部門から見て良質なリードとなっていない**
 - マーケティング部門と営業部門で、何をもちて優良リードとするのか、リード引渡時にどのような情報を営業部門にインプットするのが不明確
 - 失注理由がマーケティング部門にフィードバックされず、精度が向上しない
- ✓ **部分最適な業務プロセス/ツール導入**
 - マーケティング部門のみの考えでMAの業務プロセスが設計され、ITが導入されている
 - メール開封/Webアクセス等の顧客行動履歴データが十分活用されていない
 - MAツールと案件管理を行うCRMシステムが連携されていない
- ✓ **MAツールを導入すれば効率化されていると思っている**
 - MAが自動化するのはあくまで個別の顧客や見込み客に対するコミュニケーション作業で、「その顧客とどのようなコミュニケーションをとるか(コンテンツ企画)」を事前に決めていない



マーケティング部門/営業部門協働による効果的なリード創出

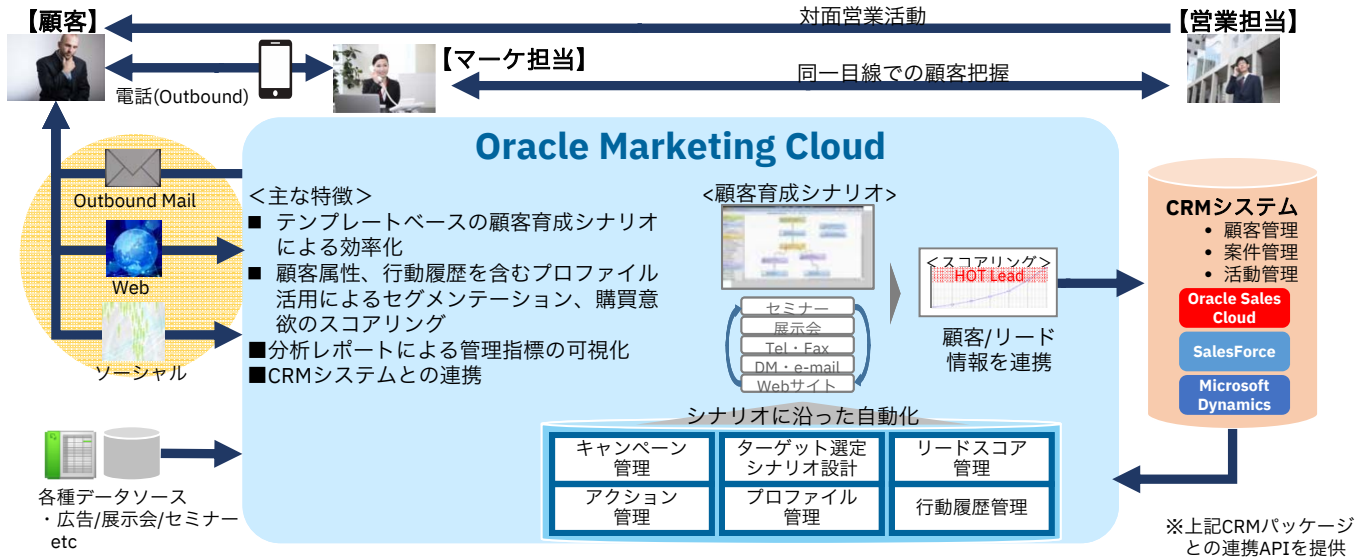
MA導入を成功させるには、マーケティング活動から営業クロージングまでのカスタマージャーニーを両部門協働で予め描くことが不可欠です。これにより営業部門が必要とするリードを明確にし、何をもちて優良なリードとするのか(リードランクの定義)、どのような情報をマーケティング部門から営業部門にインプットするのか、両部門の役割分担や管理指標(KPI)を含めて全体最適の視点でデザインします。また、その顧客とどのようなコミュニケーションをとるのかのコンテンツ企画も事前に決めておきます。

<部門協働によるマーケティング & セールスの推進の例>



MAで最も実績のある統合型クラウドソリューション

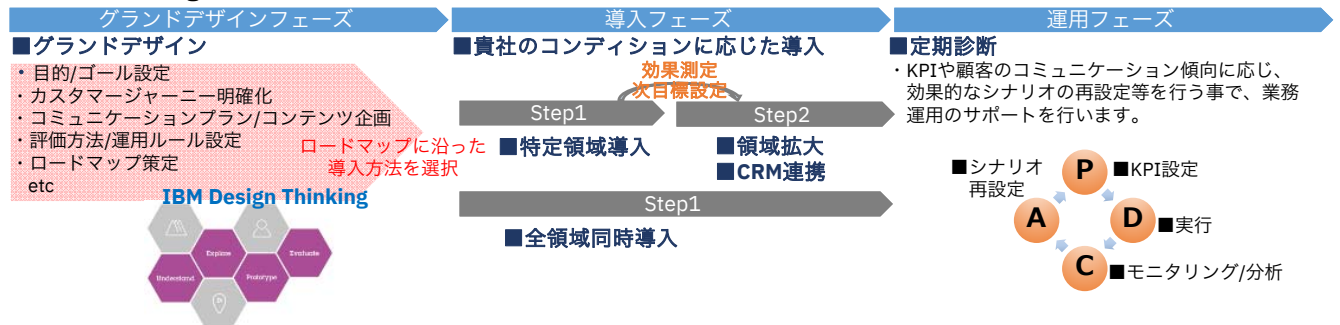
Oracle Marketing Cloudは、Webサイト/展示会等で獲得した見込顧客や購買履歴を持つ既存顧客に対し、その行動履歴と過去購買パターン等を用いたテンプレート化された顧客育成シナリオを活用する事で、顧客エンゲージメントを向上させ、リード創出を強力にサポートするクラウドソリューションです。リード創出後の案件管理を行うCRMシステムとも容易に連携でき、精緻なプロフィールを活用したセグメンテーションや購買意欲のスコアリングを可能にする事で、統合的なマーケティング業務が実現可能です。



IBMがお勧めするOracle Marketing Cloudの最適な導入方法

IBMでは、「IBM Design Thinking」手法によりマーケティング活動から営業クロージングまでのカスタマージャーニーを明確化し、貴社のコンディションに応じた最適な導入をご支援します。また、マーケティングオートメーションによるリード創出効果を最大化させるために、MAツールを導入した後も定期診断等によりKPIモニタリング状況や顧客コミュニケーション傾向等に応じた継続的な運用改善をご支援します。

Oracle Marketing Cloud 導入ロードマップ(例)



Oracle Marketing Cloud の導入効果

豊富な実績

グローバルで1800社以上の導入実績、国内でも60社以上の導入実績があります。また、収益が175%増加している企業もございます。

- メールあたりの収益の増加 **+47%**
- 収益の増加 **+175%**
- エンゲージメントの促進 **+400%**
- コンバージョンの向上 **+20%**
- 顧客獲得率 **+22%**
- 広告支出に対するビュー・スルー収益 **+1000%**

実際の画面デモや、活用ケースなどをご紹介させていただきます。

お問合せ先：ORCLALL@jp.ibm.com

※当資料に記載された情報は、事前の予告なく変更させていただく場合がございます、あらかじめご了承下さいませお願いいたします。

