

ナーチャリングオンボード

ナーチャリングオンボード プラットフォーム構想と価値

柿崎 千絵

NRIネットコム株式会社

デジタルSX事業本部 DSX推進部

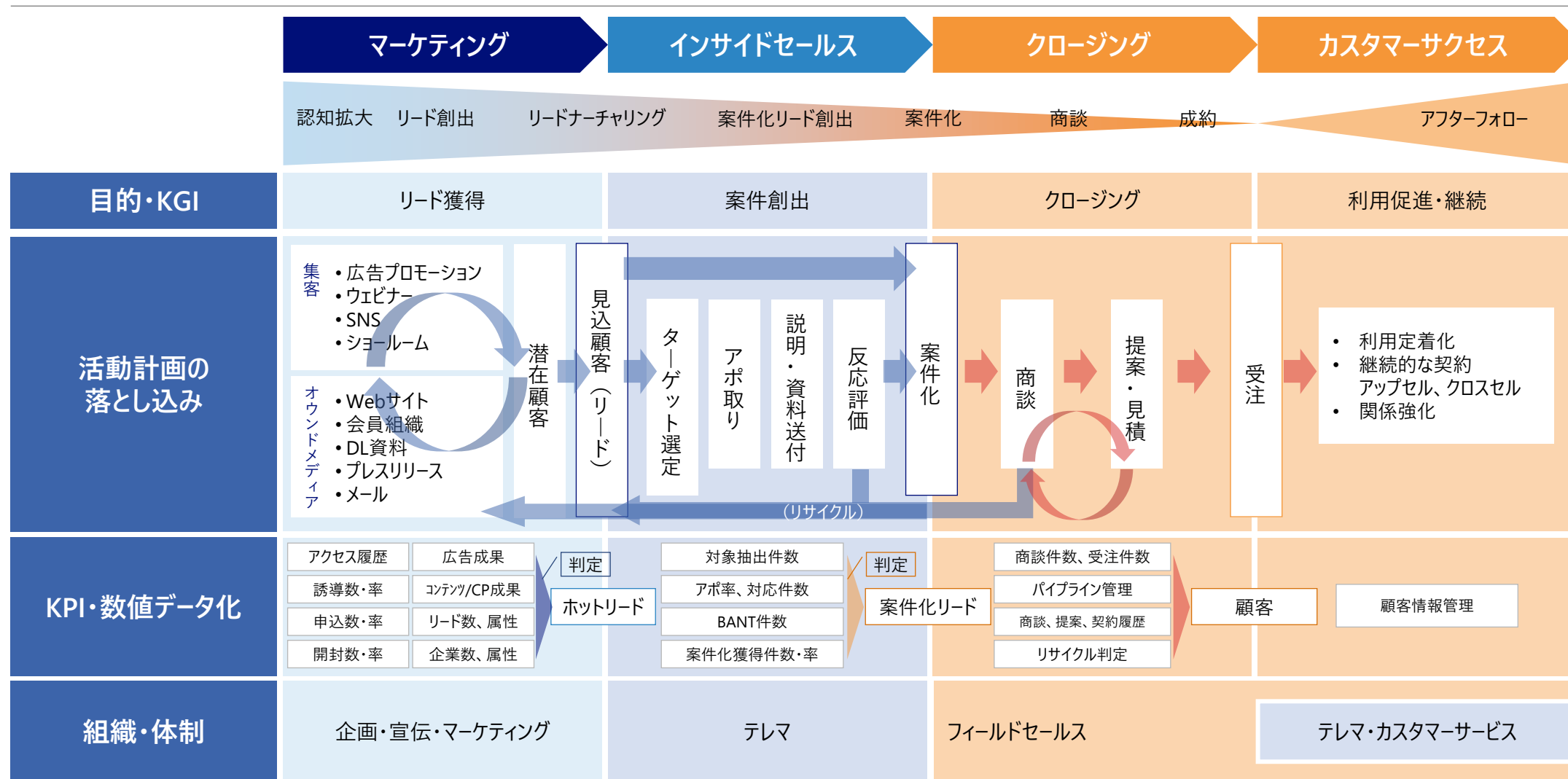


プロセスの仕組み化

機能のモジュール化

ナーチャリングオンボードプラットフォーム構想 プロセスの仕組み化

ナーチャリングプロセス全体イメージ（プロセス構成要素の配置・組み立て）



プロセスの構成要素

組織・体制

企画

宣伝・マーケティング

テレマ

フィールドセールス

情シス

計画・KGI/KPI

施策戦略プラン

プロモーションプラン

獲得プラン

営業計画

部門支援計画

評価・改善

パフォーマンス評価

数値化

改善計画・実行

数値化

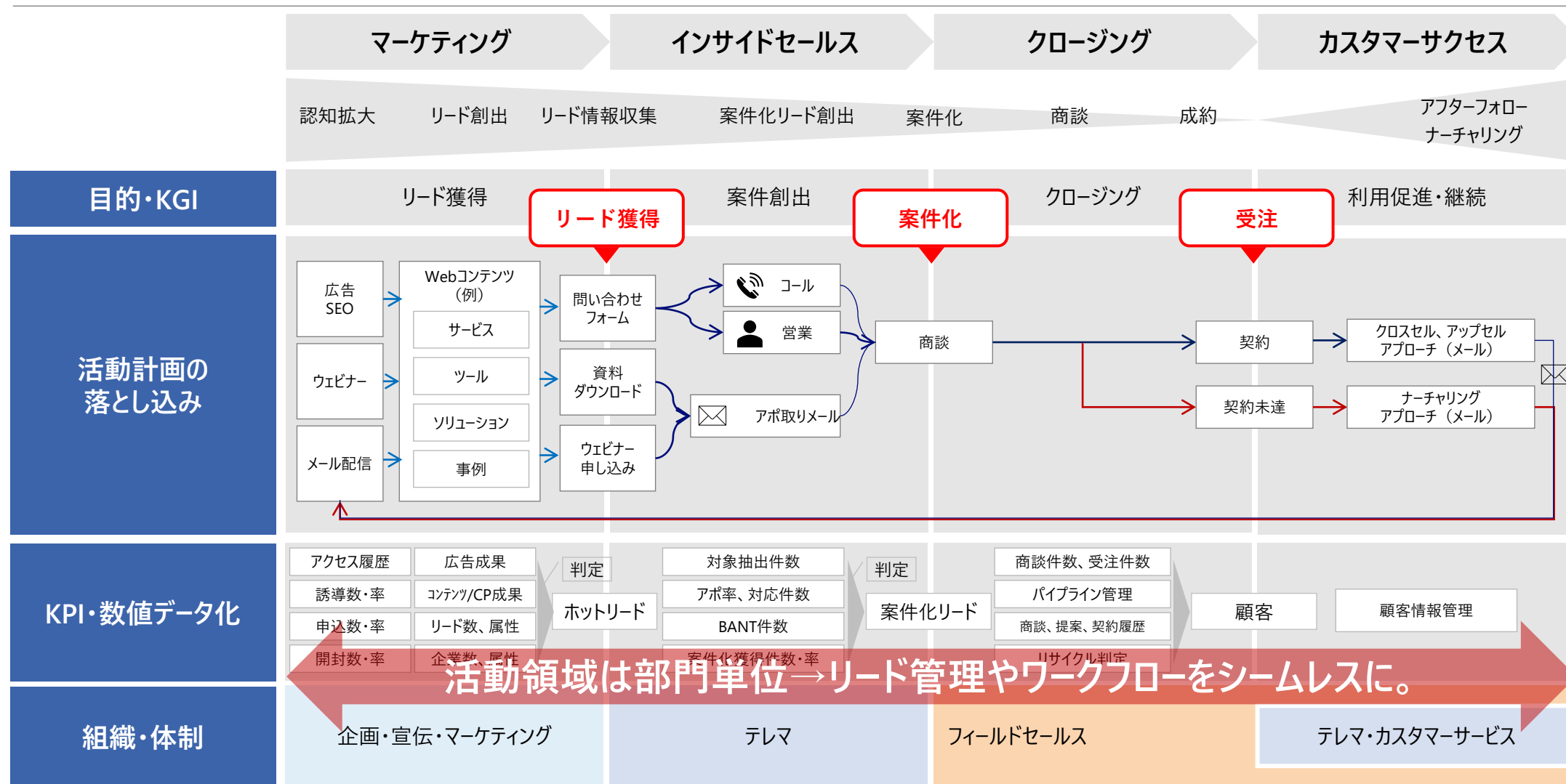
予算・期間

導入費用

導入期間

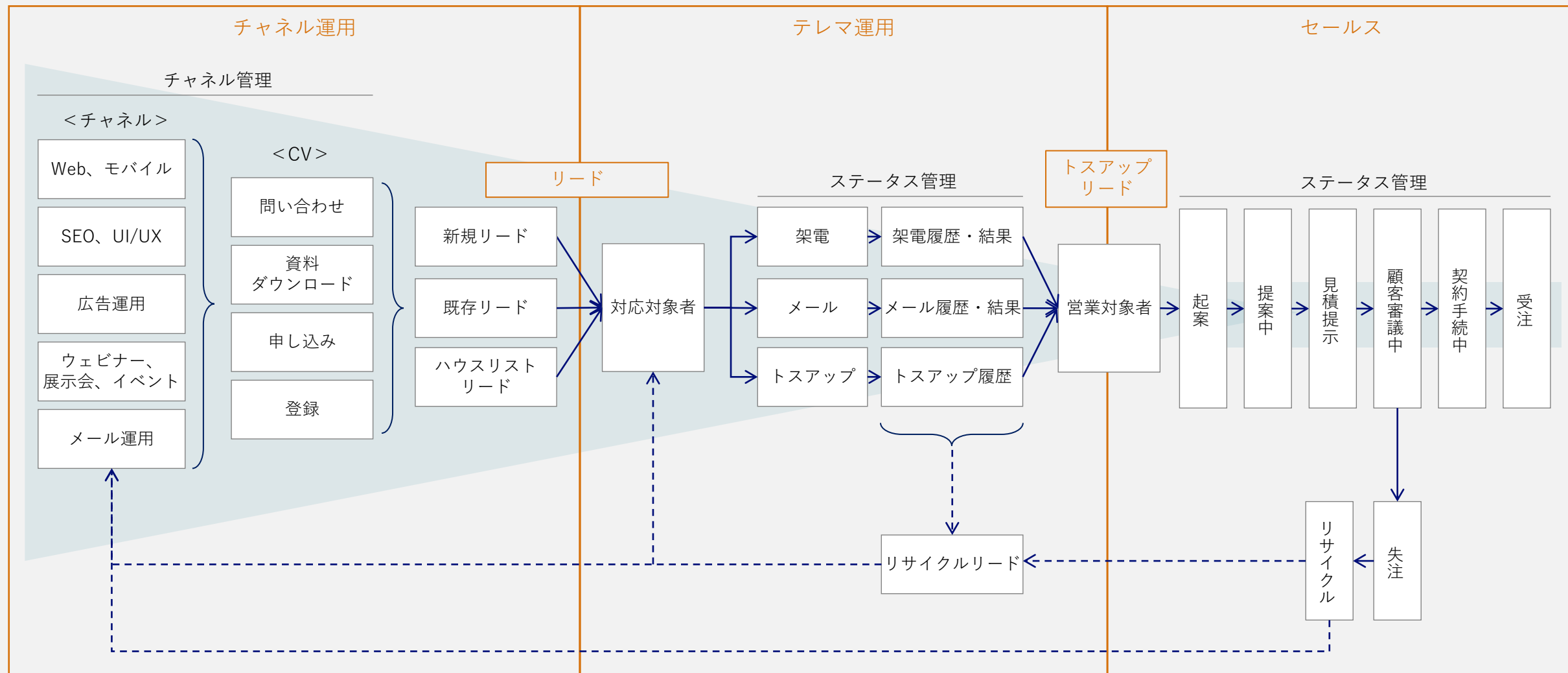
ナーチャリングオンボードプラットフォーム構想 プロセスの仕組み化

活動イメージ



チャネルフローやワークフローをリード軸でつなぐことで、シームレスなフローと評価が可能に。

例) 各部門の運用をベースに、見込顧客（リード）を各部門のプロセスにつなぐ



必要なモジュールをご利用いただけます

チャネル

ウェブサイト

ランディングページ

メールコンテンツ

ウェビナー、イベント

広告

動画

各種フォーム

ダウンロード資料

テレマ・ カスタマーサービス

問合せ管理

架電管理

組織連携

セールス

パイプライン管理

案件管理

評価

レポート

ダッシュボード

CRM

リード

企業

問合せ

セールス

ハウスリスト（名刺データ等）

ナーチャリングオンボードプラットフォーム構想

モジュール組み合わせと活用例（1）

チャンネル CRM サービス セールス ダッシュボード

主な利用モジュール：

LP

フォーム

メール

CRM

問合せ管理

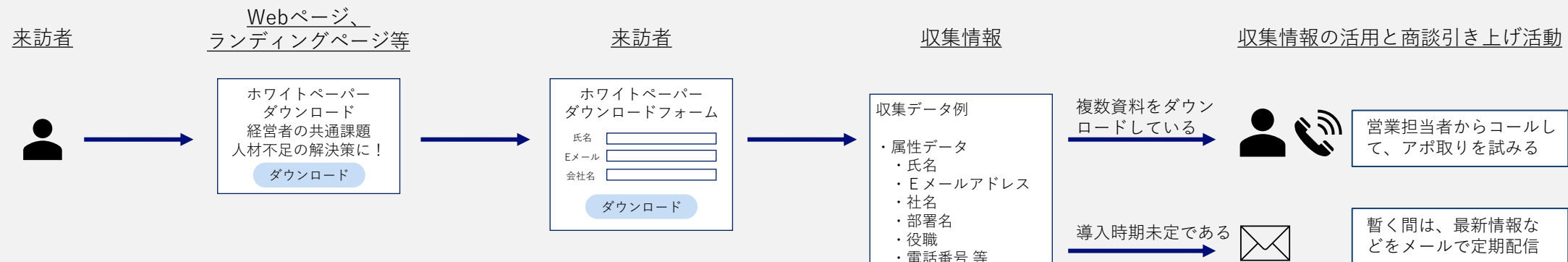
架電管理

組織連携

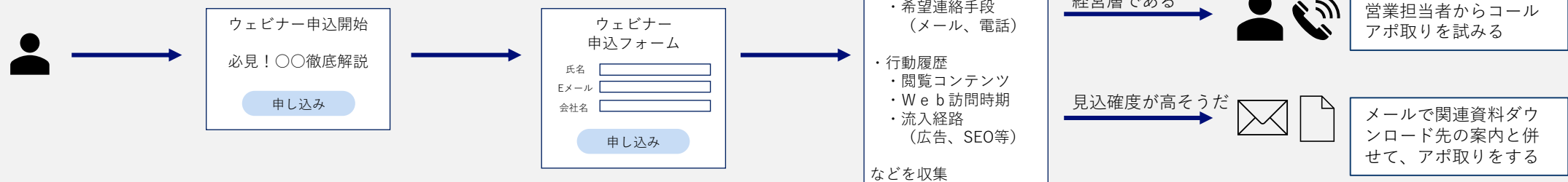
案件管理

BI

例）ホワイトペーパーダウンロード



例）ウェビナー申込



ナーチャリングオンボードプラットフォーム構想

モジュール組み合わせと活用例（2）

チャンネル

CRM

サービス

セールス

ダッシュボード

主な利用モジュール：

Web

LP

フォーム

メール

CRM

案件管理

パイプライン管理

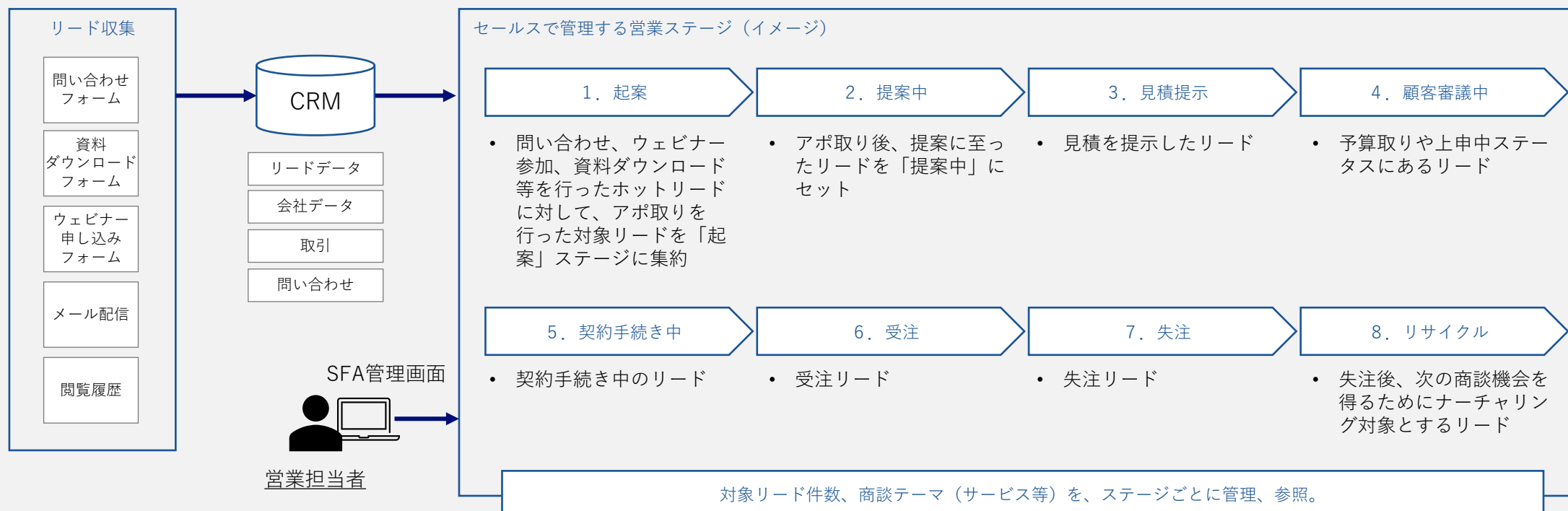
BI

例）営業ステータス管理のデジタライズ

リードデータ収集

CRMに
リードデータとして蓄積

セールス管理



ナーチャリングオンボード プラットフォーム構想

モジュール組み合わせと活用例（3）

チャンネル

CRM

サービス

セールス

ダッシュボード

主な利用モジュール：

Web

フォーム

メール

CRM

問合せ管理

架電管理

BI

例）問い合わせ管理の効率化

来訪者

問い合わせフォーム

問い合わせ管理



問い合わせフォーム

氏名

Eメール

会社名

問い合わせ内容記入

送信

テレマやカスタマーサービスで行う問い合わせ対応の流れ（イメージ）

ステータス管理

新規問い合わせ

待機中

先方待機中

クローズ

問い合わせ内容
・個人データ
・問い合わせ内容

メール作成、送信

メール受信

メール返信
対応完了

例）営業視点の活用例

1対1のメール対応機能を、
営業視点で活用する例

リード例（1）



- ・過去に〇〇の資料をダウンロード
- ・その後何回かサイトに訪問している

リード例（2）



- ・過去にお問い合わせフォームに入力
- ・導入時期が合わず、商談には至らなかった

営業担当者やカスタマー担当者から、
1対1の問い合わせメール対応機能を利用してメール配信。
その後の履歴を追えるようにする。



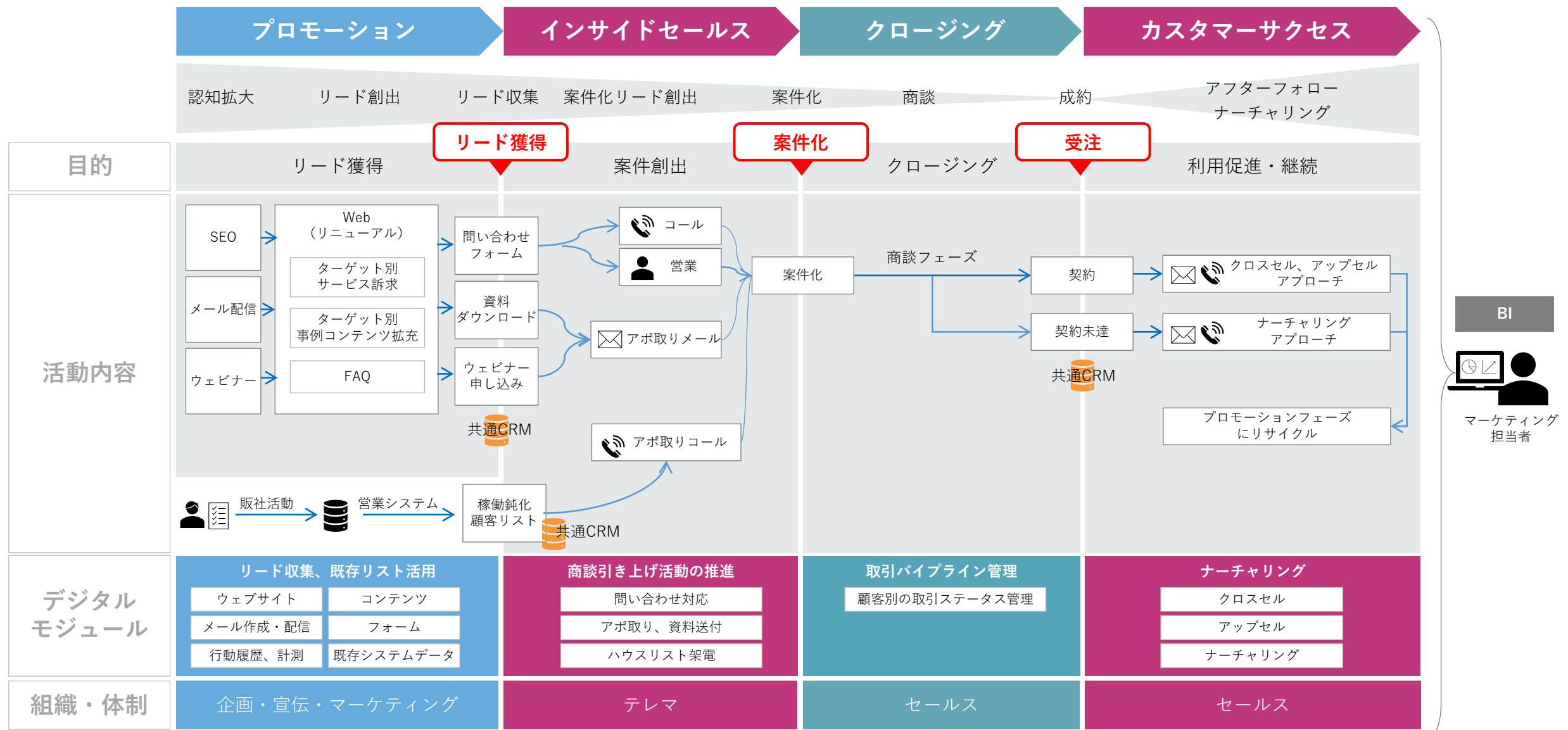
- ・来月、〇〇のウェビナーを開催します
- ・経営層が抱える課題を交えながらご紹介
- ・ぜひご参加ください



- ・サービスや製品のアップデート、
最新事例のご紹介などを交えながら、
アポ取りの候補日程を添えてメールを送る

事例

顧客の稼働向上のためのインサイドセールス



プロセスの仕組み化

部門単位の運用はそのままに、
マーケティング活動をシームレスにつなぐ

機能のモジュール化

自社に必要な機能の選択
短工期でスタートが可能

The text is framed by two swooshes. The top swoosh is a gradient bar transitioning from blue on the left to red on the right, arching over the text. The bottom swoosh is a solid blue bar, also arching under the text.

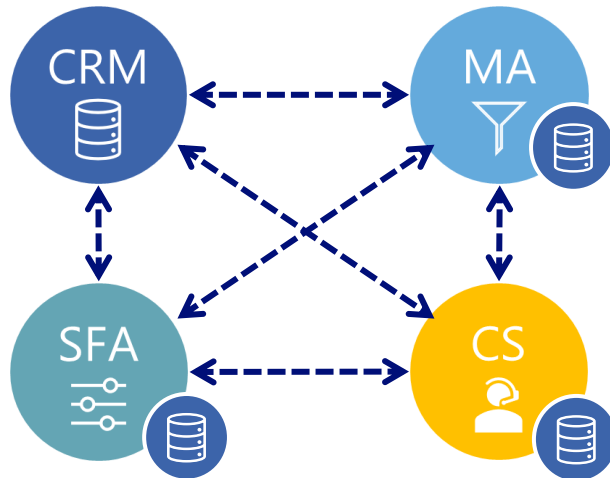
Share the Next Values!

(ご参考) ツール選定のポイント①データがシームレスにつながっている

- 一見パッケージのような売り方をしているが、データがシームレスにつながっていないものがあるので注意が必要。
 - その場合、ふたを開けると別システムで、データ連携において個別開発が必要になるケースがある。
 - 単品製品を組み合わせることも、結局は同じこと。

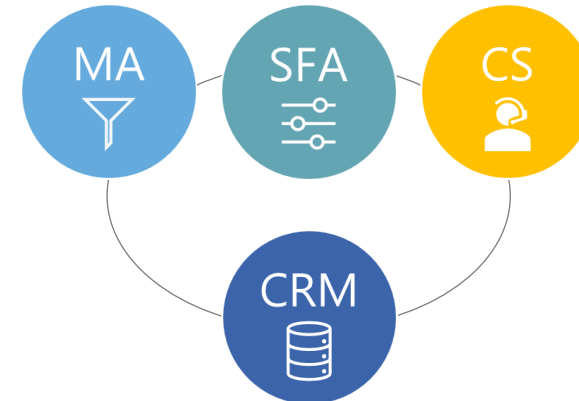
よく見る課題

パッケージのように見えて、データは個別管理。
データ連携のための個別開発が必要。



シームレスにデータがつながっている

単一のCRMにデータを集約し、各機能がシームレスに連結。
機能同士の連携に対する個別開発が不要。



(ご参考) ツール選定のポイント②無償で試することができる

- 短期間限定で無料トライアルできるものはあるが、1-2週間で業務へのフィット感を判断することはできない。
- ツールによっては、機能や従量の制限はかかるものの、期間によらず基本的な機能を無料で使えるものがある。
 - その場合、必要なものだけ有料プランに進め、その他のツールは制限付きだが実業務の中で無料で試用することができる。

(イメージ)

契約しないと
試すことができない。

利用には契約が必要な製品の場合

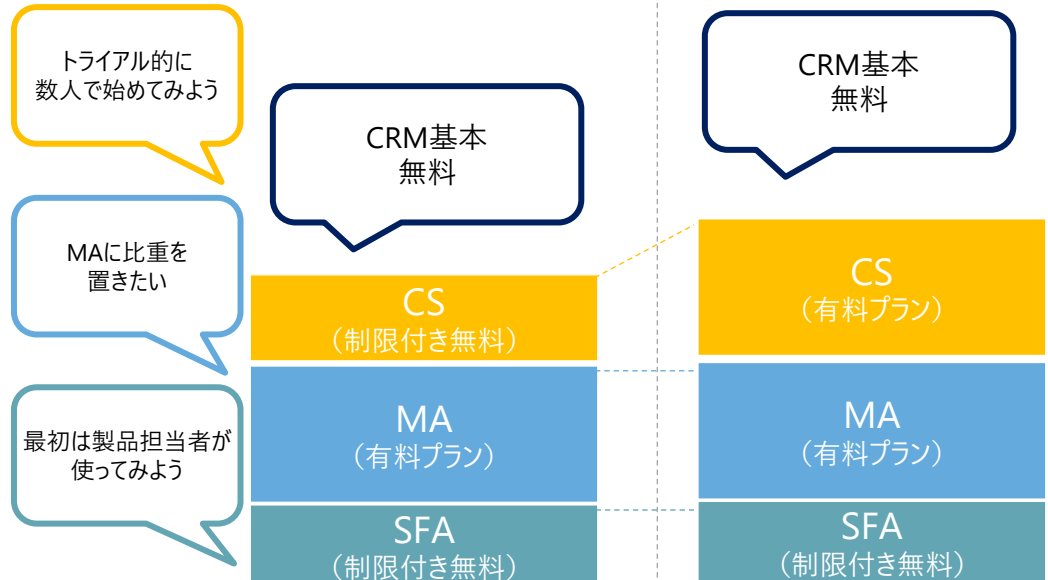
CS (要契約)	ServiceCloud 月額9,000円~/人
MA (要契約)	Pardot 月額300,000円～
SFA (要契約)	Salesforce Engage 月額6,000円~/人
CRM (要契約)	SalesCloud (Salesforce) 月額9,000円~/人

※上記料金例は、Salesforceの例

<https://www.salesforce.com/jp/editions-pricing/sales-cloud/>

無料で使える製品の場合

無料で試しながら、グロスしていくことが可能。



※上記は、HubSpotの場合

MA：月額106,800円～、SFA：月額6,000円~/2人(ユーザー追加 3,000円/月・1人)

CS：月額6,000円~/2人(ユーザー追加 3,000円/月・1人)

CRM：無償

<https://legal.hubspot.com/jp/hubspot-product-and-services-catalog>

(ご参考) SalesforceとHubSpotの比較

- いずれもワンプラットフォームのプロダクト構成に見えるが、実際はSalesforceの方が開発費用がかかる。
- 管理画面、編集画面におけるインターフェイスは、HubSpotの方が感覚的に操作することができます。

	salesforce	HubSpot
プロダクト構成	(買収プロダクト) BtoB向けMA salesforce pardot BtoC向けMA salesforce marketing cloud (自社開発プロダクト) CRM salesforce sales cloud カスタマーサービス salesforce service cloud	Marketing Hub Sales Hub Service Hub CMS Hub CRM Hub • すべて自社製品、ワンプラットフォームで提供。 • CRM共通
プラットフォームのメンテナンス	< 製品間の連携開発費用とメンテナンス費用がかかる > • マルチクラウドインテグレーション用のコネクタによる管理 • セットアップの所要時間は20時間程で、定期更新が必要	< 完全ワンプラットフォームで製品間の連携開発費用は不要 > • 1つのコードベースで構築されたシームレスなプラットフォーム
CRM	• Salesforce CRMと接続するか、他社の製品を購入する必要がある	• HubSpot CRMの全機能を利用でき、マーケティングチームでの使用も全社的な使用も可能
1年間に必要な 推定総額 (出典)	• 約9,476,800円 (1ドル = 104円換算) ※導入支援費用、サポート費用、CRM費用、レポート作成費用等を含む。	• 4,608,000円 ※エンタープライズ版の場合 ※料金プランがProfessional版の場合は、おおよそ3分の1程度

HubSpotのソフトウェア

自社のビジネスと顧客の両方にメリットをもたらすような顧客対面活動を実現するツール
= CRMプラットフォーム



Marketing Hub & CMS Hub

自社の専門性を生かしてコンテンツを作成し、
見込客を惹きつけ、適切なメッセージを発信して関係を築く

Sales Hub

相手が抱える課題や目標を正しく理解して適切な解決策を提示し、継続的な信頼
関係を構築する

Service Hub

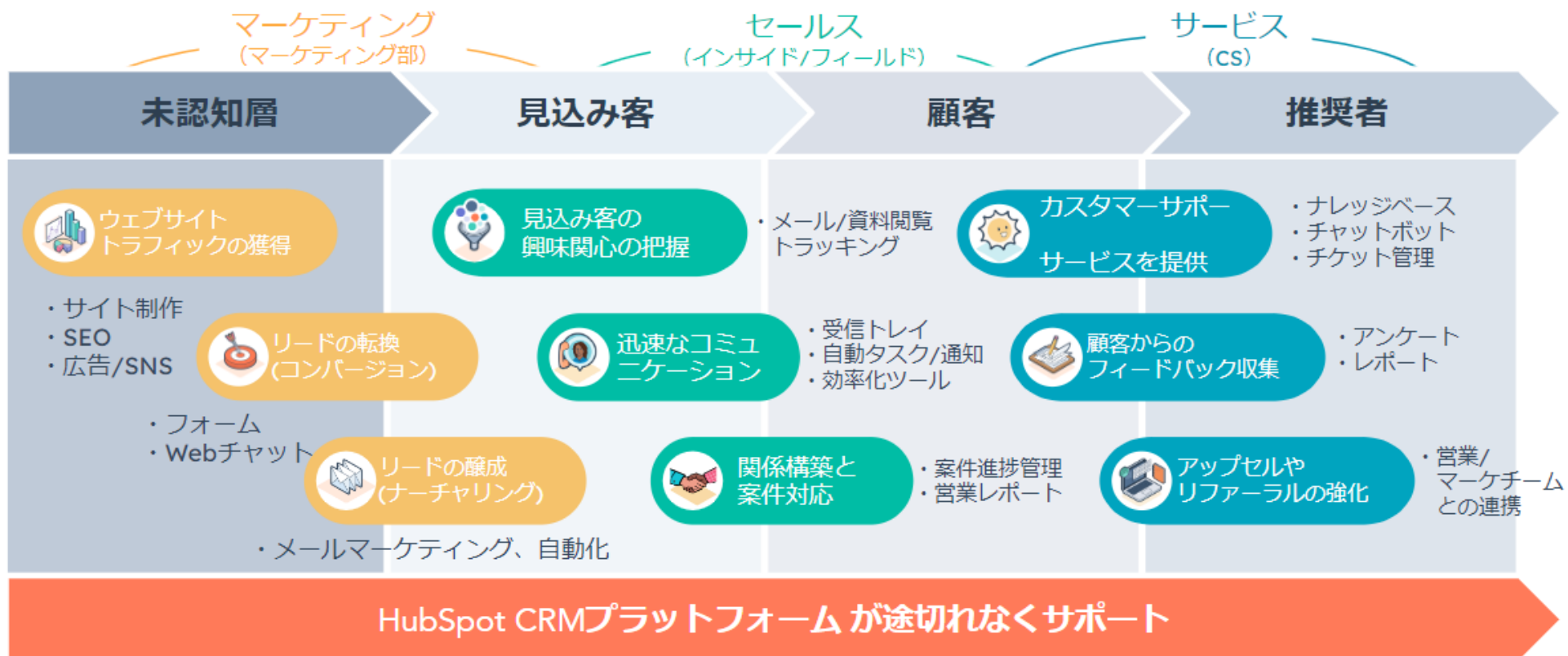
相手の期待を上回る価値と体験を提供し、目標達成を手助けすることで、自社の
ビジネスの推奨者となってもらう

CRM

顧客情報を一元管理し、全チームのプロセスを統合する

HubSpotとバイヤージャーニー

チーム間の連携をスムーズにし、バイヤージャーニーを摩擦なく進めることができる



成長を続ける様々なフェーズの企業が導入

2つ以上の
Hubを
導入

いずれか
ひとつの
Hubを
導入



★HubSpot Solutions Partner、★東証一部・二部、マザーズ上場企業

CRM（顧客管理）について

把握、管理すべき顧客情報の例



顧客情報（コンタクト）

- ・氏名
- ・誕生日
- ・性別
- ・役職
- ・参加セミナー
- ・興味がある内容
- ・住所
- ・部署
- ・会員登録日
- ・好きなブランド...



行動情報（アクティビティ）

- ・メール反応履歴
- ・問い合わせ履歴
- ・Webページ閲覧履歴
- ・営業のアプローチ履歴
(電話、打ち合わせ)
- ・カート落ち...



会社情報（会社）

- ・会社名
- ・ドメイン
- ・電話番号
- ・資本金
- ・売上規模
- ・従業員
- ・業種業態
- ・キーマン
- ・関係する顧客
- ・資本関係...



商品

- ・サービス
- ・カテゴリ
- ・色
- ・サイズ

購買履歴

(取引)

- ・商談
- ・金額
- ・購入回数
- ・購入頻度...

HubSpot画面の例

The screenshot displays the HubSpot CRM interface. On the left, a contact card for Naoya Adachi (高田 徹) is shown, including his email, phone number, and social media links. Below this, a section titled 'お客様の情報' (Customer Information) lists various contact details and preferences. The main area shows an email from Naoya Adachi dated April 14, 2022, with the subject '【HubSpot 足立】打ち合わせのご提案' (Proposal for meeting with Naoya Adachi). The email content discusses HubSpot's features and offers a 15-minute phone meeting. On the right, a sidebar shows company information for '株式会社ゼブラ' (Zebras Co., Ltd.), including its website and contact details. The interface is in Japanese and includes various navigation and action buttons.

お客様の情報

高田 徹
購買部長：株式会社ゼブラ
epicnaoya0220@yahoo.co.jp

このコンタクトについて

メール
epicnaoya0220@yahoo.co.jp, epicnaoya0220@gmail.com, ude54...

電話番号
0801235333

担当者名

オリジナルソース
オーガニック検索

お問い合わせ 項目
卸販売・OEM、ショールーム見学等に関するお問い合わせ

お問い合わせの種類
見積依頼

ご希望
カタログ送付 x

イベント種類
休談会

カジュアル面談参加有無
参加済み

お客様とのやりとり情報

Naoya AdachiさんからのEメール - 【HubSpot 足立】打ち合わせのご提案
ピン留め 2022年4月14日の11:32 GMT+9

Naoya Adachi
終了時間 高田 徹
開封数: 1 クリック数: 0

高田 徹

お世話になります。HubSpotの足立です。
Ebook: エンジニア採用の母集団形成についてのダウンロードをありがとうございます。

HubSpotはそういった資料提供に加え、
セールス・マーケティング・カスタマーサービスを強化・効率化するためのツールを提供しております。
(MA、SFA、CRMなどです)

御社のビジネスモデルには非常に相性が良いと思いました。

オンラインマーケティングの強化や営業の可視化・一元管理をお考えであれば、
ぜひ一度HubSpotご紹介のお時間をいただけないでしょうか。

お時間いただける際は、**こちらから15分の電話ミーティングを設定ください。**

何卒、よろしくお願致します。

足立
ー
私からのEメールの送信数を減らしたい場合は、**こちら**をクリックしてください。

6件の関連付け

取引アクティビティ
2022年4月13日の14:48 GMT+9

Yuki Imotoさんによって移動されました (取引株式会社ゼブラ - 新しい取引 が、見積提示へ)。詳細を表示

会社 (1) +追加

プライマリー

株式会社ゼブラ
https://www.zebra.co.jp
81 3 3268 1181
親会社

取引 (5) +追加

株式会社ゼブラ - 新しい取引
金額 --
クローズ日: 2022年7月29日
ステージ: アポ取得

株式会社ゼブラ - 新しい取引
金額 --
クローズ日: 2022年7月29日
ステージ: 意思決定

株式会社ゼブラ - 新しい取引
金額 --
クローズ日: 2022年6月8日
ステージ: 提案段階

高田 徹 - 購入履歴 (2021/4/1)
金額 ¥1,500,000
クローズ日: 2021年11月24日
ステージ: カゴ落ち

高田 徹 - 購入履歴 (2021/5/26)

