



マーケティング部門向けセミナー

ようこそ、データドリブンなマーケティングの世界へ！
～Tableauの実際の画面を大公開～

2021年8月19日

株式会社セールスフォース・ドットコム

小島 清久

Tableau | ソリューションエンジニア



Forward-Looking Statements



"Safe harbor" statement under the Private Securities Litigation Reform Act of 1995: This presentation contains forward-looking statements about the company's financial and operating results, which may include expected GAAP and non-GAAP financial and other operating and non-operating results, including revenue, net income, diluted earnings per share, operating cash flow growth, operating margin improvement, expected revenue growth, expected current remaining performance obligation growth, expected tax rates, stock-based compensation expenses, amortization of purchased intangibles, shares outstanding, market growth, environmental, social and governance goals and expected capital allocation, including mergers and acquisitions, capital expenditures and other investments. The achievement or success of the matters covered by such forward-looking statements involves risks, uncertainties and assumptions. If any such risks or uncertainties materialize or if any of the assumptions prove incorrect, the company's results could differ materially from the results expressed or implied by the forward-looking statements it makes.

The risks and uncertainties referred to above include -- but are not limited to -- risks associated with the effect of general economic and market conditions; the impact of geopolitical events, natural disasters and actual or threatened public health emergencies, such as the ongoing Coronavirus pandemic; the impact of foreign currency exchange rate and interest rate fluctuations on our results; our business strategy and our plan to build our business, including our strategy to be the leading provider of enterprise cloud computing applications and platforms; the pace of change and innovation in enterprise cloud computing services; the seasonal nature of our sales cycles; the competitive nature of the market in which we participate; our international expansion strategy; the demands on our personnel and infrastructure resulting from significant growth in our customer base and operations, including as a result of acquisitions; our service performance and security, including the resources and costs required to avoid unanticipated downtime and prevent, detect and remediate potential security breaches; the expenses associated with our data centers and third-party infrastructure providers; additional data center capacity; real estate and office facilities space; our operating results and cash flows; new services and product features, including any efforts to expand our services beyond the CRM market; our strategy of acquiring or making investments in complementary businesses, joint ventures, services, technologies and intellectual property rights; the performance and fair value of our investments in complementary businesses through our strategic investment portfolio; our ability to realize the benefits from strategic partnerships, joint ventures and investments; the impact of future gains or losses from our strategic investment portfolio, including gains or losses from overall market conditions that may affect the publicly traded companies within our strategic investment portfolio; our ability to execute our business plans; our ability to successfully integrate acquired businesses and technologies; our ability to continue to grow unearned revenue and remaining performance obligation; our ability to protect our intellectual property rights; our ability to develop our brands; our reliance on third-party hardware, software and platform providers; our dependency on the development and maintenance of the infrastructure of the Internet; the effect of evolving domestic and foreign government regulations, including those related to the provision of services on the Internet, those related to accessing the Internet, and those addressing data privacy, cross-border data transfers and import and export controls; the valuation of our deferred tax assets and the release of related valuation allowances; the potential availability of additional tax assets in the future; the impact of new accounting pronouncements and tax laws; uncertainties affecting our ability to estimate our tax rate; uncertainties regarding our tax obligations in connection with potential jurisdictional transfers of intellectual property, including the tax rate, the timing of the transfer and the value of such transferred intellectual property; the impact of expensing stock options and other equity awards; the sufficiency of our capital resources; factors related to our outstanding debt, revolving credit facility and loan associated with 50 Fremont; compliance with our debt covenants and lease obligations; current and potential litigation involving us; and the impact of climate change.

Further information on these and other factors that could affect the company's financial results is included in the reports on Forms 10-K, 10-Q and 8-K and in other filings it makes with the Securities and Exchange Commission from time to time. These documents are available on the SEC Filings section of the Investor Information section of the company's website at.

Salesforce.com, inc. assumes no obligation and does not intend to update these forward-looking statements, except as required by law.

Third party trademarks are the property of their owners.



Agenda

- マーケティング分析入門
- Tableauのマーケティング部門における活用法
 - 実際の画面を見てみましょう
 - データの構成
- お客様事例
- Tableauを始めましょう



マーケティング分析入門

コロナ禍で高まるマーケティング部門のデータ利活用の重要性



アフターコロナを見据えた経営戦略の変更

マーケティングの多機能化・高度化

顧客行動の変化

カスタマージャーニーが
オンライン中心に変化

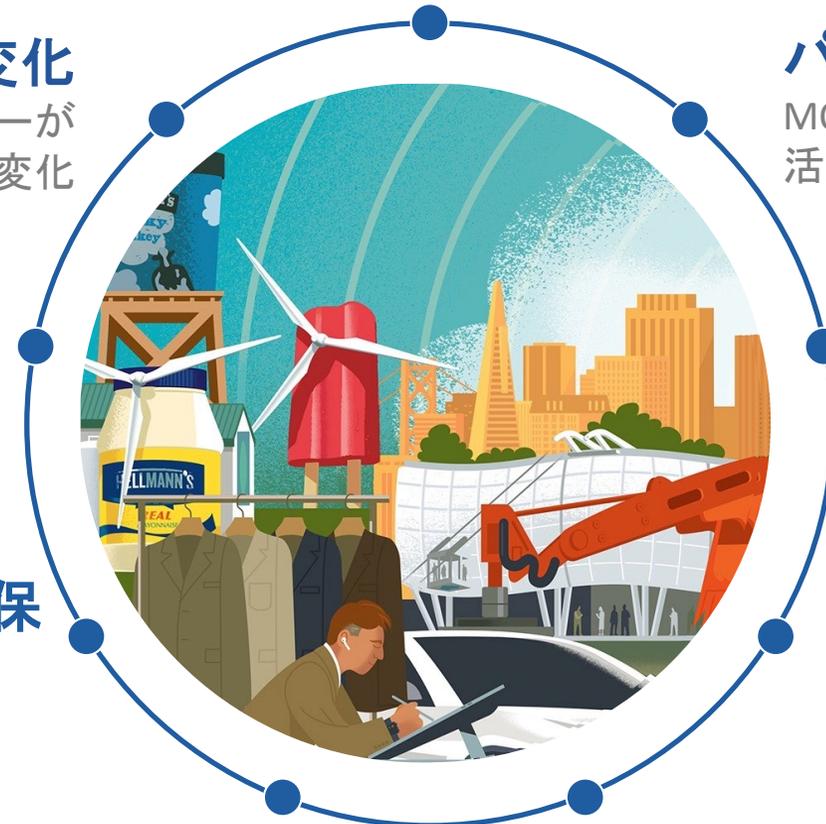
デジタルチャネルの急増

顧客が好むチャネルで
メッセージを発信

安全性・セキュリティの担保

ブランド忠誠度と顧客維持

顧客が求める情報を提供し解約を防止



パフォーマンスへの注目

MQL, SQL, MQA等
活動効果を正確に可視化

営業へのリード引継ぎの高度化

見込み客の状況を正しく把握し部門間共有

従業員の生産性向上

業務を自動化して従業員体験を向上

統一したブランディングと顧客体験

ガバナンスの強化

MarkeZine Research調べ：マーケティング最新動向調査2021



最も注力しているマーケティング活動

導入を検討している
マーケティングツール/サービス

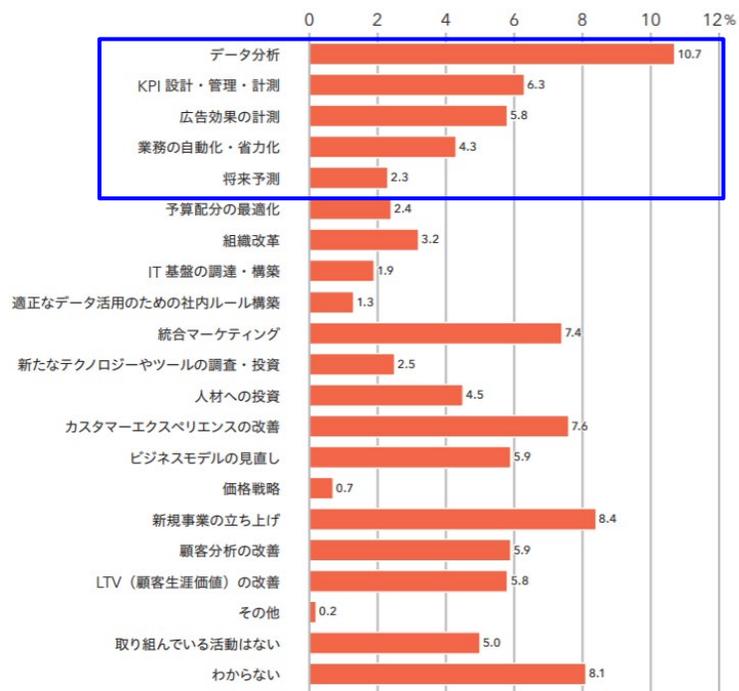
撮影禁止

データ分析・予測関連: **29.4%**

BI: **16.9%**(全体3位*)

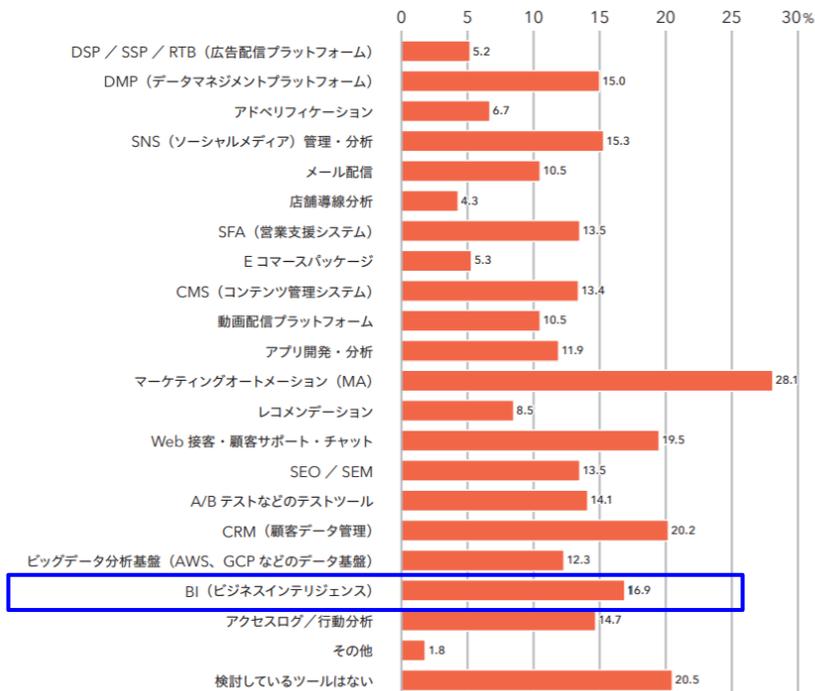
取り組んでいるマーケティング活動の中で最も注力しているものをひとつお選びください。

(n = 1,101 / 単一回答)

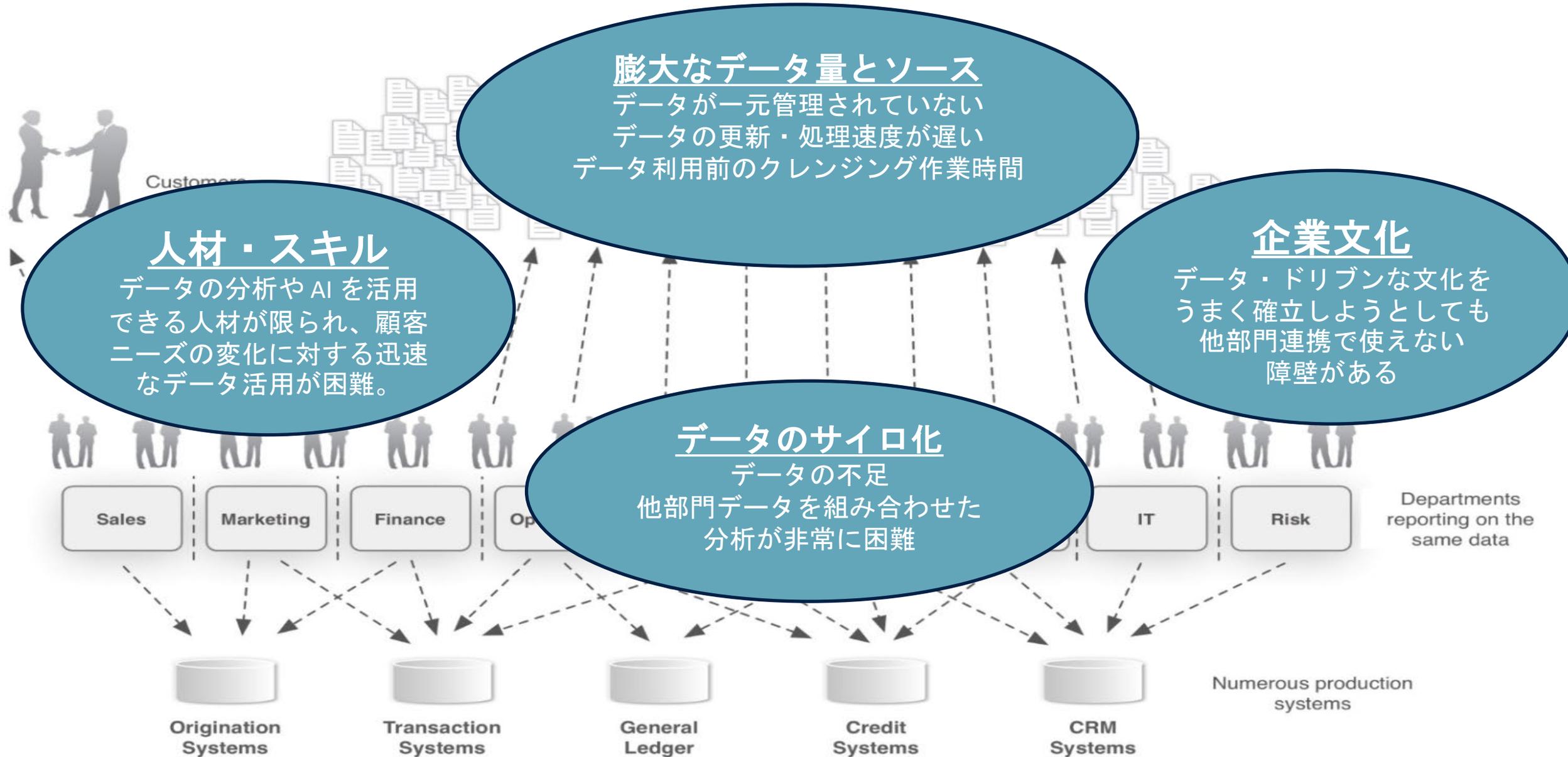


あなたのお勤め先で、今後導入を検討しているマーケティングツール/サービスをすべてお選びください。

(n = 658 / 複数回答)



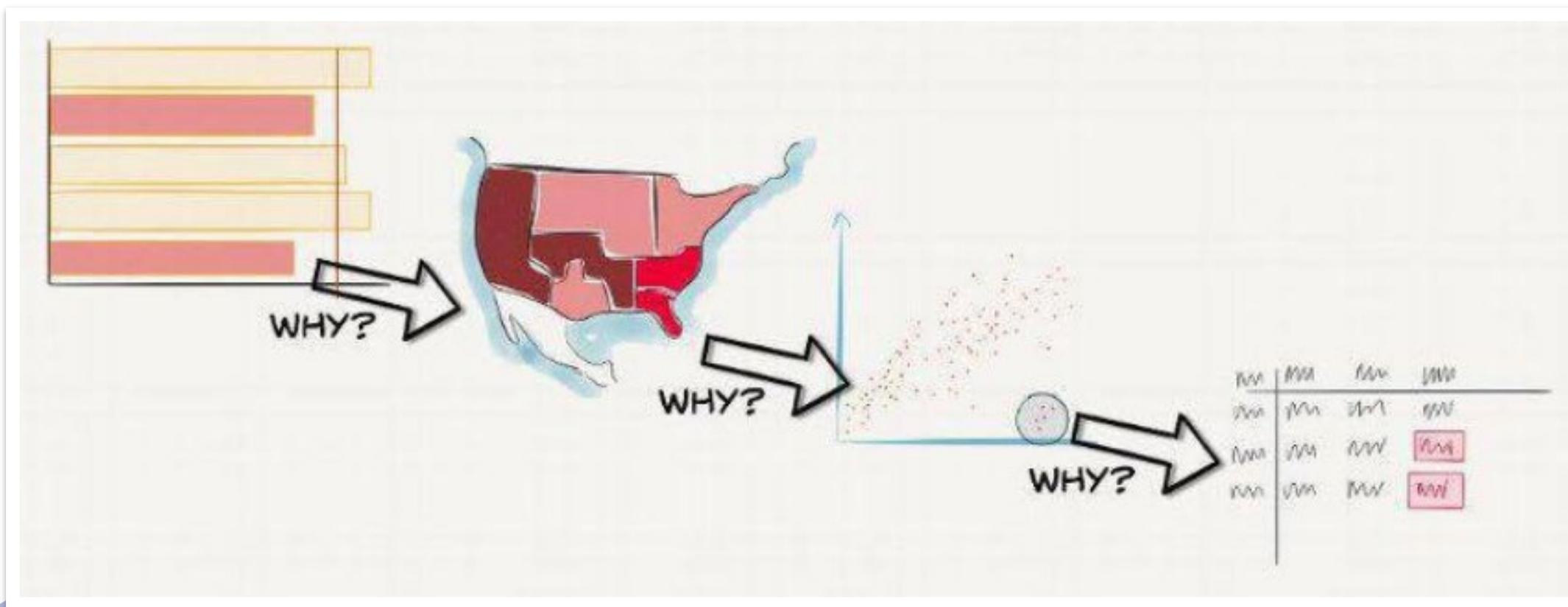
マーケティング部門におけるデータ利活用の課題



従来の BI とは一線を画する Tableau のビジュアル分析



ユーザの疑問 (Why) に対する答えをその場で即座にビジュアライズ
表現力の高いダッシュボード上で、データの探索をインタラクティブに実行

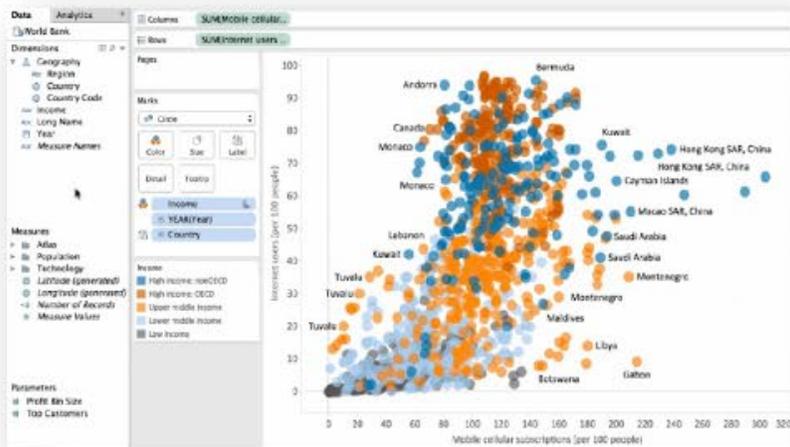


データに対してビジネスの疑問 (Why) を、ユーザー自身が繰り返し柔軟に投げかけられることでビジネスの迅速なアクションに繋がる

Tableau が様々なお客様に選ばれる理由

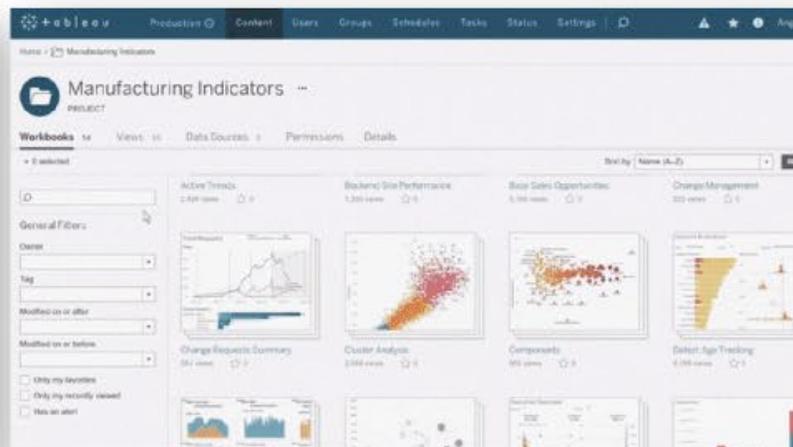


直感的なUI/UX



- 直感的で使いやすい
- データが可視化する結果(事実)を見ながら、頭で考えながら手を動かして様々な角度から分析する一連の“フロー”を実現

統合プラットフォーム



- 「データに基づくコミュニケーション」(データドリブン)文化を醸成しやすいプラットフォーム製品群をご用意
- 大規模でのご利用を想定したガバナンスとセキュリティ機能も標準搭載

ユーザコミュニティ



- 500+のユーザグループ(国内36)を展開
- お客様同士で密な情報交換を自由に行っていただける“場”を提供



Tableauの構成



加工・分析

共有

貴社保有データ

データ加工・クレンジング

データ共有環境

Web閲覧・分析



Tableau Prep Builder

分析・ダッシュボード作成

Tableau Desktop

Datorama / Mulesoftで連携



メール配信



モバイルアクセス



埋め込み



Tableauマーケティング部門に おける活用法

誰もが利用できる分析環境を



デジタル
マーケティング
現場担当者



インダストリー
マーケティング
現場担当者



エリア別
マーケティング支部長

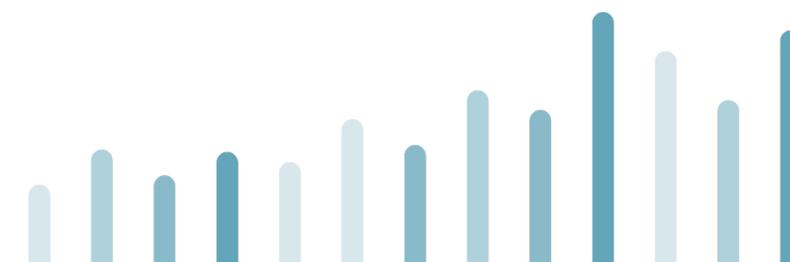


CMO
マーケティング部長



CEO / RVP
営業本部長・経営幹部

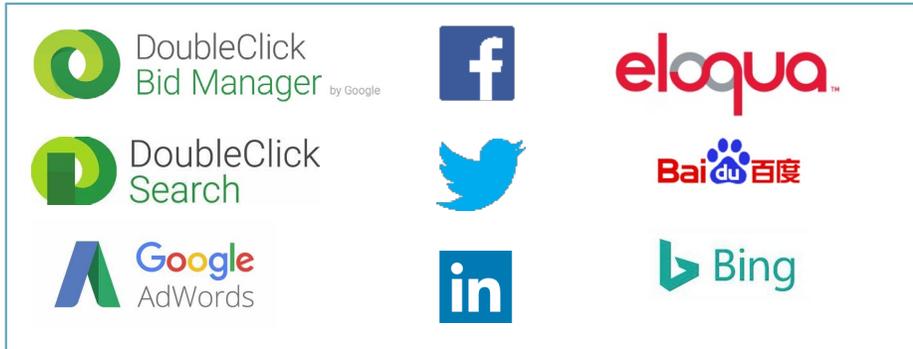
それぞれ異なるニーズの異なる分析を
同じデータを見て行う。



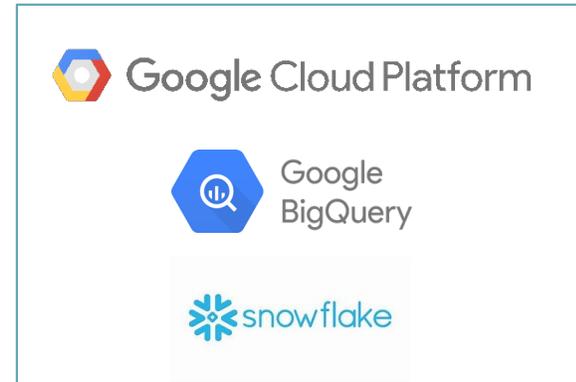
Tableau社内でのマーケティングツール群



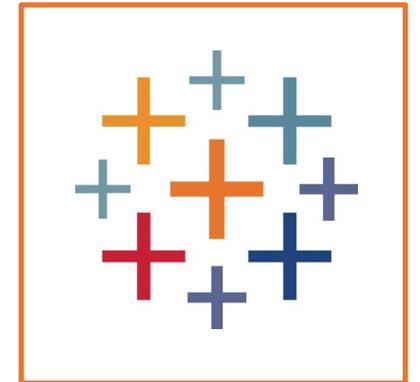
チャネルマーケティングサービス



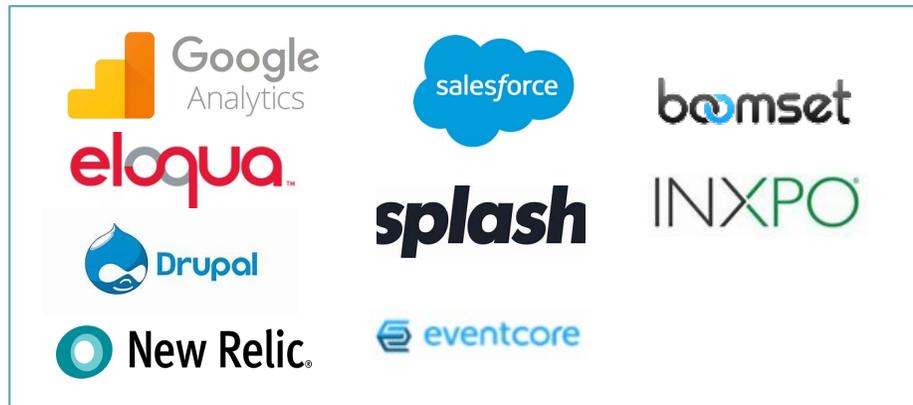
DWH



データ可視化・分析



キャンペーン管理ツール



リードスコアリング



営業支援ツール



セルフサービス 分析ダッシュボード

データソース

セグメンテーション

見込み顧客と
既存顧客の情報

- ✓ 属性、所属企業、アクティビティごとのセグメンテーション
- ✓ ファネルの定義特定

キャンペーンデータ

キャンペーン結果
との連携

- ✓ リードの観測
- ✓ キャンペーン効果と活動を把握
- ✓ リードの品質を検証

活動の評価

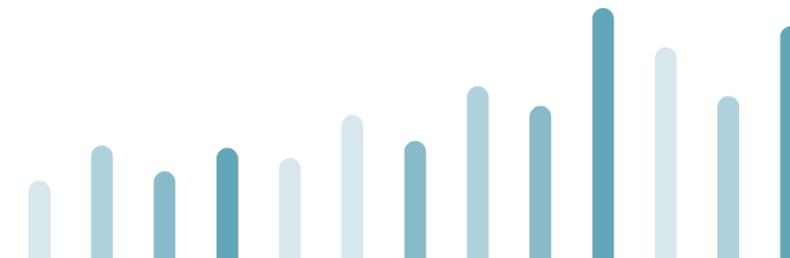
マーケティング活動の
影響

- ✓ 顧客機会創出の貢献度を評価
- ✓ キャンペーンアセットと媒体の継続的なトラック

デジタルメディア

多数のデジタルメディア
とその予算データ

- ✓ ペイド・オーガニックソーシャルの評価
- ✓ 支出と予算の管理
- ✓ メディア単位での評価



デモンストレーション

1. マーケティング部長・経営幹部が見るダッシュボード
1. 現場担当者が見るダッシュボード
1. Tableau CRMで予測を加えたダッシュボード



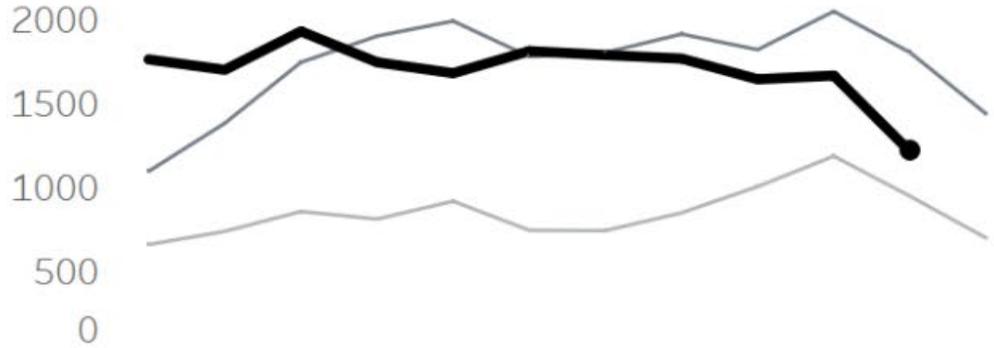
マーケティングリーダー陣向け KPI ダッシュボード

Click here to learn more about Tableau for Marketing Analytics

月ごとの獲得リード

- 今年
- 去年
- 2年前

Leads Created



November 2018

1,213 Leads
▼ -32.7% YoY
▼ -27.1% MoM

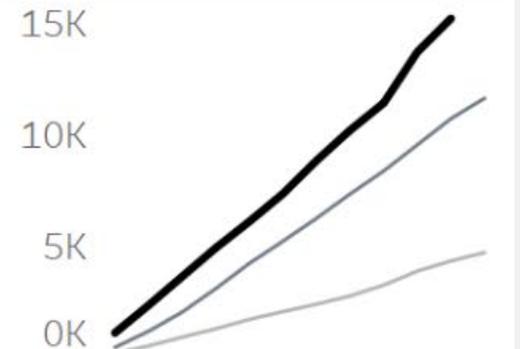
累計



Leads Primed



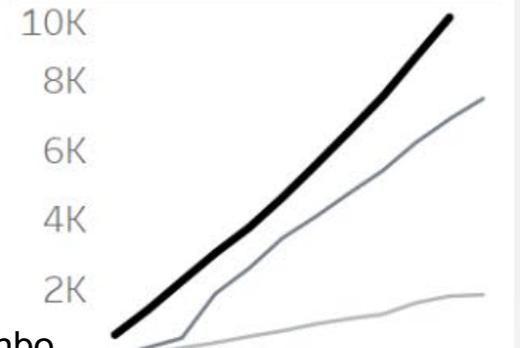
1,492 Leads
▲ 27.8% YoY
▼ -34.4% MoM



Leads Qualified



1,128 Leads
▲ 69.1% YoY
▼ -1.3% MoM



<https://public.tableau.com/app/profile/tableau.for.marketing/viz/MarketingLeaderKPIDashboard/MarketingLeaderKPIDashboard>

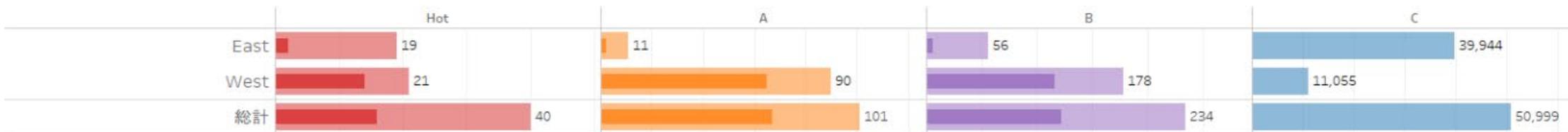
1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12

リードの優先順位順対応ダッシュボード

現在のMQL(マーケティングクオリファイドリード)



Hot	営業依頼, オンライン購入, 高スコア	1日以内
A	製品トライアル & ウェブサイトコンテンツ閲覧履歴	1日以内
B	それ以外の品質保証済みリードとコンタクト	3日以内
C	品質保証済みではないリードとコンタクト	必要に応じて

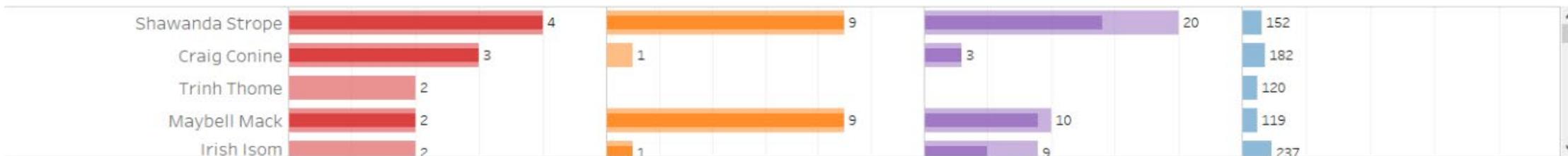


- Region (すべて)
- Sub Region (すべて)
- Segment (すべて)
- Manager (すべて)
- Salesperson (すべて)

マネジャーリスト (クリックすると営業担当者名を絞れます)



営業担当者リスト

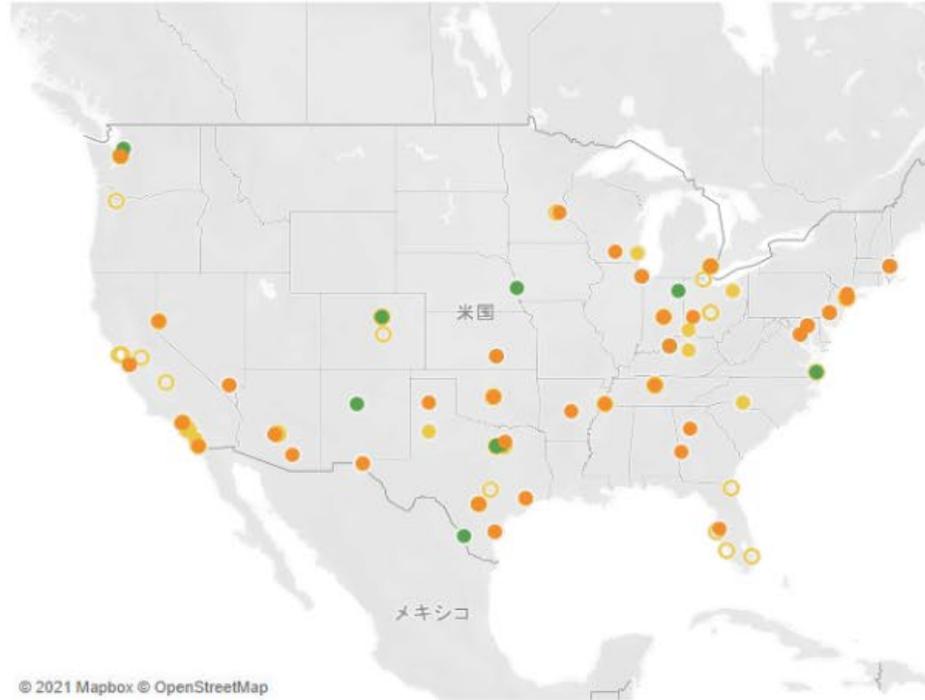


Marketing Campaign Activity Calendar

[Click here to learn more about Tableau for Marketing Analytics](#)

Activities by date

Hover for registrations data | Click for additional details



DATE
次の 60 日間

CAMPAIGN
Developer Analytics

FILTER BY TYPE

- Partner Event (orange circle)
- Tradeshows (yellow circle)
- Territory Event (green circle)
- Webinar (pink circle)

FILTER BY STATUS

- Live (black circle)
- Planning (white circle with black border)

Date	City	Campaign	Activity Name	Partner Event	Tradeshows	Territory Event	Webinar
2019/03/15	Columbus	Developer Analytics	Partner Event Columbus 43539	●			
2019/03/16	NULL	Developer Analytics	Webinar 739				●
	Indianapolis	Developer Analytics	Partner Event Indianapolis 43540	●			
2019/03/17	Plano	Developer Analytics	Partner Event Plano 43541	●			
2019/03/18	Louisville	Developer Analytics	Partner Event Louisville 43542	●			
2019/03/19	Dallas	Developer Analytics	Tradeshows Dallas 43543		○		
	Detroit	Developer Analytics	Tradeshows Detroit 43543		○		
	Pasadena	Developer Analytics	Tradeshows Pasadena 43543		●		
2019/03/20	Nashville	Developer Analytics	Tradeshows Nashville 43544		○		
	New York	Developer Analytics	Partner Event New York 43544	●			
	San Antonio	Developer Analytics	Partner Event San Antonio 43544	●			
2019/03/21	Saint Paul	Developer Analytics	Partner Event Saint Paul 43545	●			
2019/03/22	Baltimore	Developer Analytics	Partner Event Baltimore 43546	●			
2019/03/23	NULL	Developer Analytics	Webinar 210				●
	Charlotte	Developer Analytics	Tradeshows Charlotte 43547		●		
	Lubbock	Developer Analytics	Tradeshows Lubbock 43547		●		

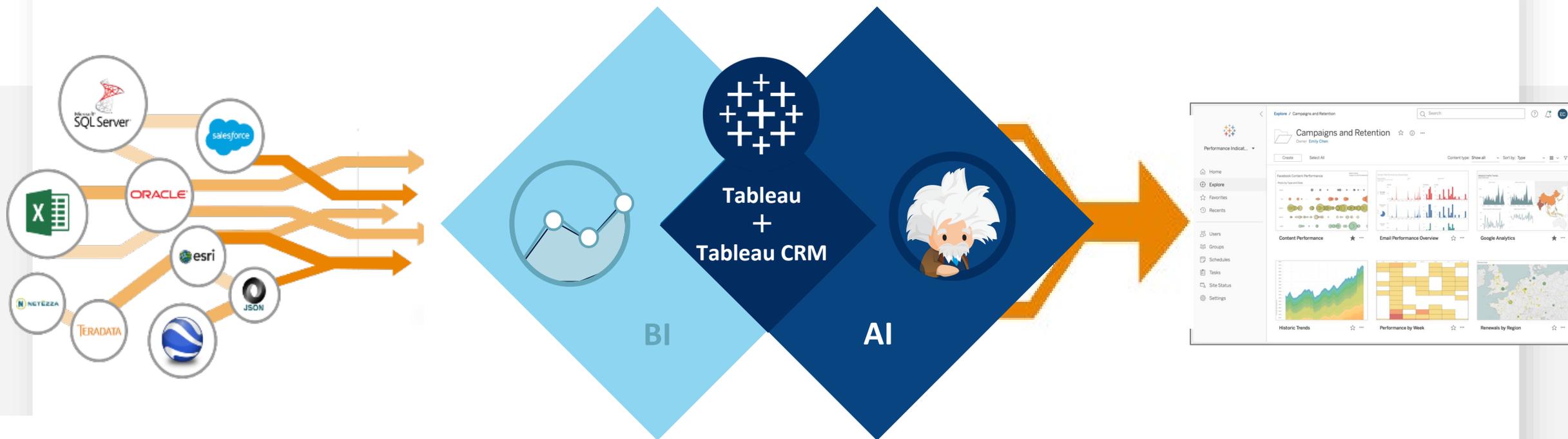
Tableau が考える次世代分析プラットフォームの姿



組織内に散在する様々なデータに接続し、必要に応じて結合やブレンディングを実施

組織内の誰もが簡単にデータの整形やビジュアライズができるだけでなく、AI をビジネスの現場で容易に活用

組織内で情報をセキュアに共有・展開



何が起きたか？なぜ起きたのか？を知る

- ・ 顧客ニーズの変化に応じたアドホック分析
- ・ 表現力の高いダッシュボード
- ・ インタラクティブな操作によるデータ探索

+

何が起きる可能性があるか？何をしたらよいか？を知る

- ・ AI の容易な現場での活用
- ・ データに基づく予測モデル
- ・ ダッシュボードとの統合

ビジュアル分析ダッシュボードにAIをシームレスに統合

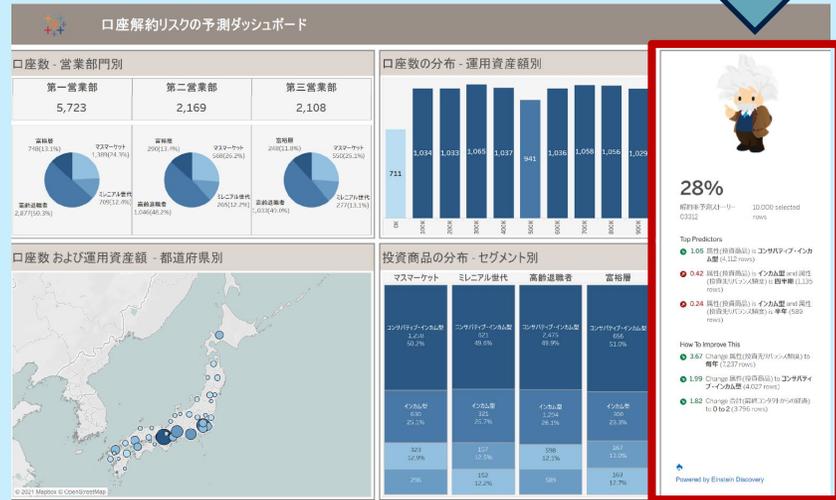


Tableau CRM

GUIの簡単な操作で、データから予測モデルを作成



Tableau 予測モデルをダッシュボードに埋め込み



28%
解約率予測ストーリー 10,000 selected rows
03312

Top Predictors

- 1.05 属性(投資商品) is コンサバティブ・インカム型 (4,112 rows)
- 0.42 属性(投資商品) is インカム型 and 属性(投資先バランス頻度) is 四半期 (1,135 rows)
- 0.24 属性(投資商品) is インカム型 and 属性(投資先バランス頻度) is 半年 (589 rows)

How To Improve This

- 3.67 Change 属性(投資先バランス頻度) to 毎年 (7,237 rows)
- 1.99 Change 属性(投資商品) to コンサバティブ・インカム型 (4,027 rows)
- 1.82 Change 合計(最終コンタクトからの経過) to 0 to 2 (3,796 rows)

解約率に影響を与える要因は何か？その影響はどの程度か？

解約率を下げるためには、どの要因に対するどのようなアクションが必要か？

「何が起きそうなのか？」「何をしたらよいか？」
が分かり、迅速なアクションに繋がる

お客様事例



Japan Current様



SNS分析サービス”Pixial”を提供

- Instagram上の膨大なデータからハッシュタグの分析ができるクラウドサービス
- セルフサービスで利用者自ら分析が可能
- 自社開発のPythonツールからスタート

Tableau導入のポイント

- 初期学習の敷居が低い
- 異なる分析内容ニーズへの対応
- ダッシュボードの見栄えや表現力

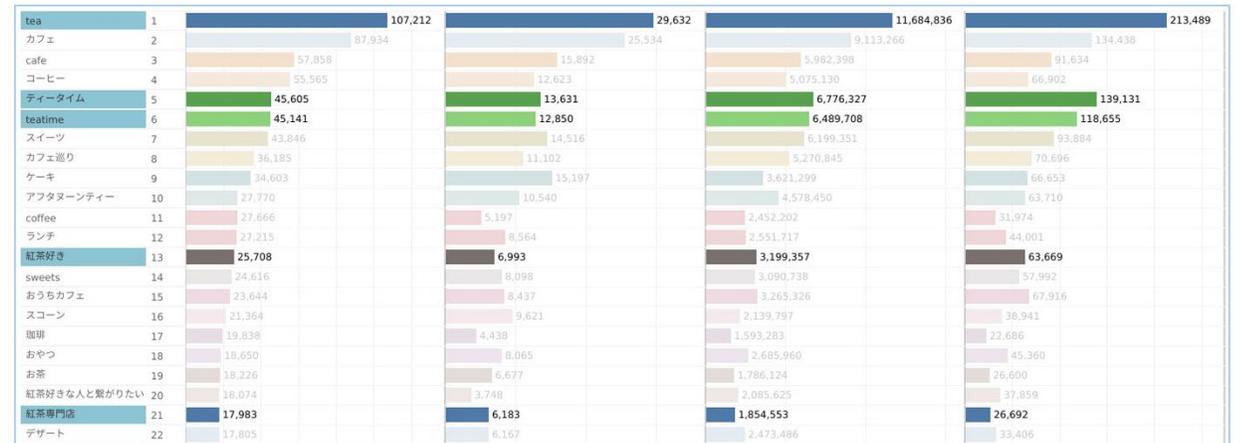
導入後の変化

- 個々の投稿からでは見えなかったことや感覚的にしか把握できなかったことがより鮮明になった
- 消費者の「素の姿」を浮き彫りにできる

関連ハッシュタグ分析

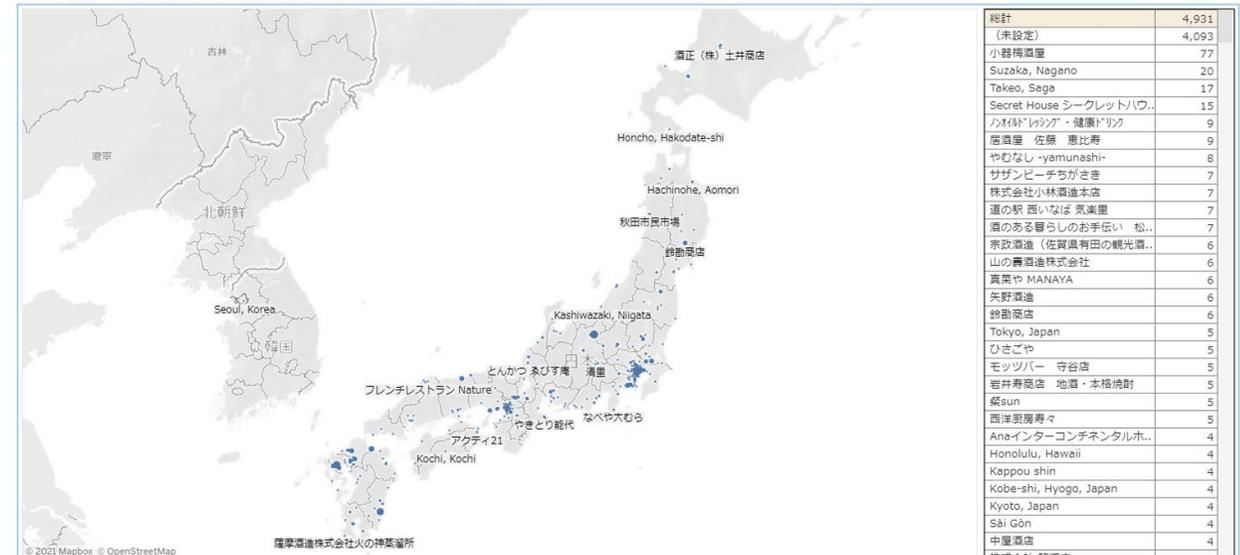
#紅茶の投稿に含まれるハッシュタグの集計値です。関連するハッシュタグの参考としてご活用ください

分析グループ選択: 2:1関連ハッシュタグ分析
 関連ハッシュタグ検索: 追加キーワードの部分一致検索
 上位件数 (最小値: 25, 最大値: 200): 25



投稿ロケーション情報

*グループ選択およびハッシュタグ選択した場合は、選択した条件のロケーションが表示されます



ZALORA様

プロジェクトを始めるきっかけ

1. 数百万のトランザクションデータを戦略的インサイトに変えたい
2. ブランドパートナーにもデータに基づく意思決定を可能にさせたい
3. コロナ禍で変化する消費者の要求に対応できる機敏さを高めたい

ブランドパートナー向け“Trender”開発

1. Zaloraの膨大な取引データをTableauで可視化
2. Zaloraのファッション専門家、マーケティング担当者、データアナリストによりわずか6か月間で開発

導入後の変化

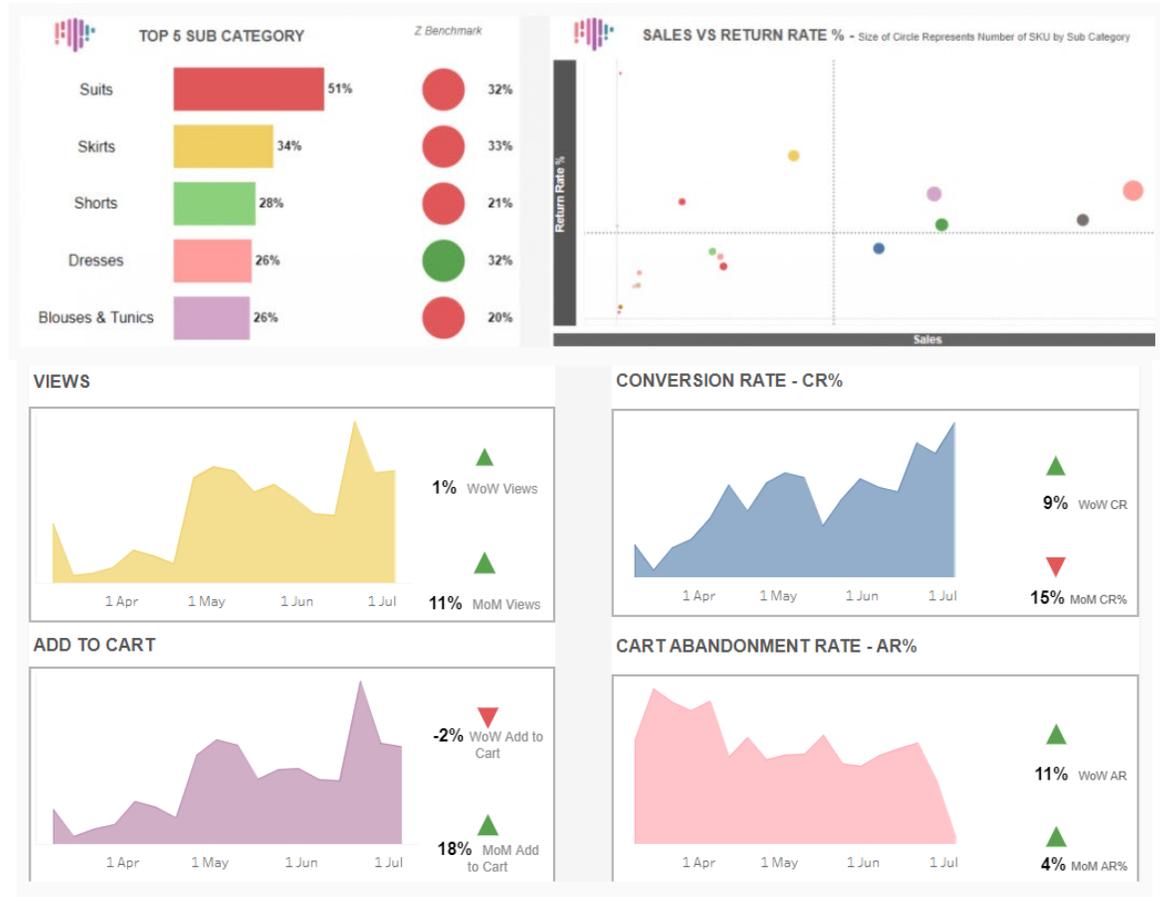
1. グローバルブランドとして東南アジア市場全体の顧客層や閲覧データから需要をリアルタイムに把握し対応策を実施することが可能に
2. 500ユーザーが日々Tableauでデータに基づく意思決定を実施

マーケター：消費者のセグメントと購買行動を深く理解することで、適切な顧客層へのアプローチを効率化

デザイナー：次のシーズンのコレクションに取り入れるべきトレンドの色、素材、スタイルについての洞察を得る

営業部門：様々な市場から次にオープンすべきポテンシャルのある市場をドリルダウン分析から導出する

Tableauでの可視化



bleau

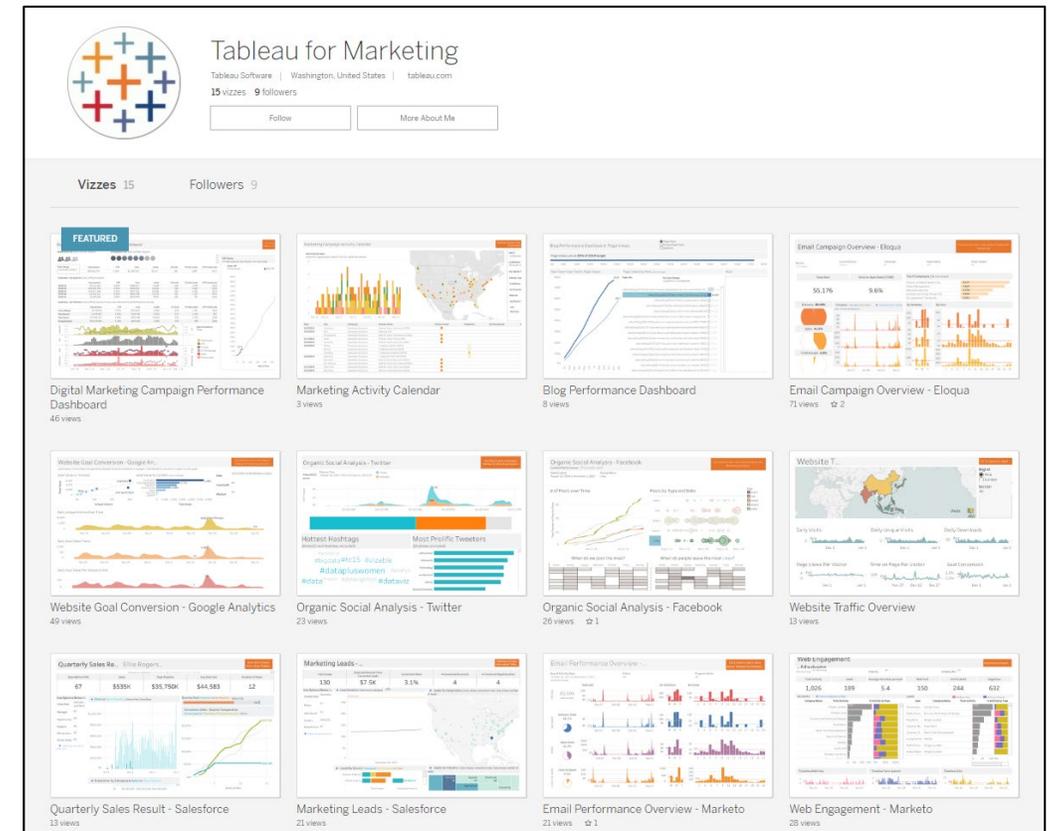


Tableauを始めましょう

各種リソース



- Tableau Public
 - マーケティング関連のダッシュボードが
多数ダウンロード可能
- 2週間の 無料トライアル
- 無償の使い方トレーニング 動画
- オンライン・オフラインでの ユーザー会



マーケティング分析 x Tableau

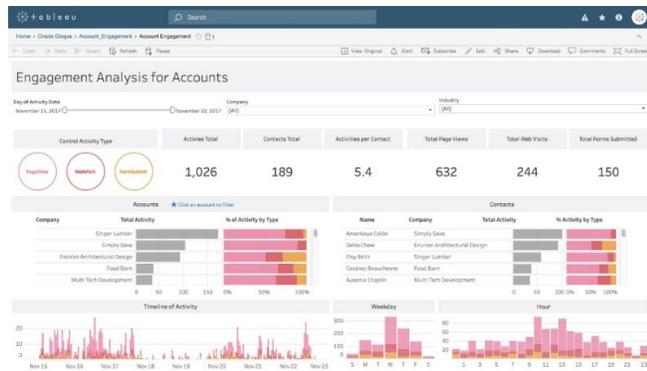


- Tableau マーケティング事例
- 各企業の実際のダッシュボード集
- マーケティング分析ホワイトペーパー
 - マーケティングダッシュボード: 作成のアドバイス
 - Google アナリティクスを活用する 5 つのヒント
 - マーケティングデータ統合で、より優れた成果を実現
 - マーケティングダッシュボードで必ずやるべきこと
- など多数

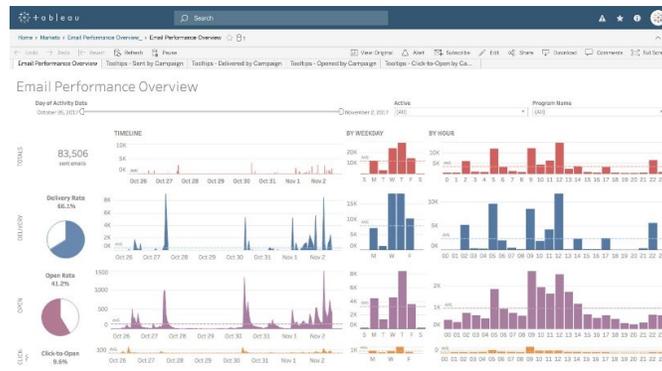
ダッシュボードスターター



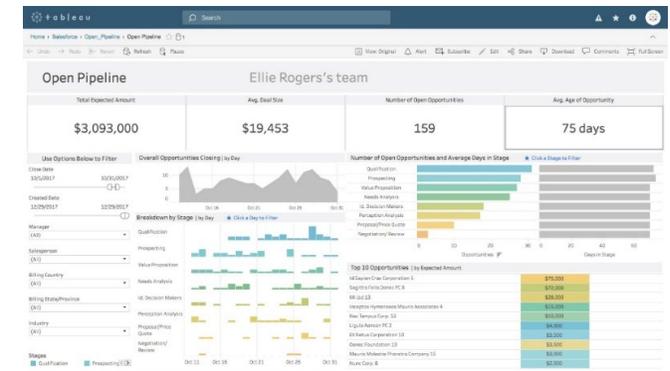
Eloqua



Marketo



Salesforce CRM



Some Additional Common Marketing Data Source Connectors

- Salesforce
- Marketo
- Eloqua
- Google Ads
- Google Analytics
- Google BigQuery
- Google Sheets
- Twitter (web connector)
- Facebook (web connector)
- Microsoft SQL Server
- Microsoft Access
- Microsoft Excel



Thank you

