

# NOCアウトソーシング& コンサルティング株式会社 様



Salesforce Pardotの運用支援サービスにより

MA運用の高度化と時間的余裕を創出

営業推進本部  
営業推進部  
副部長 兼 チーフマーケター  
津久井 基喜 氏

増加した商材に対するマーケティング人材不足を  
プロフェッショナルへのアウトソーシングで解決

増加した商材へ多くの施策の遂行に対し  
即戦力人材のおかげで本来の業務に集中

属人化しつつある業務プロセスを洗い出し  
本来の「あるべき姿」や「型」の運用を実現



## MA運用アウトソーシングとは？

Salesforce Pardot とデジタルマーケティングを熟知した高度専門人材が、MAの運用定着、高度な利活用、LPやコンテンツの制作を企画、制作、運用をサポートすることでお客様の負担軽減と成果向上を実現します。

NOCアウトソーシング&  
コンサルティング株式会社

1988年に創業した、総合アウトソーシング事業を展開。バックオフィスサービス、ITサービス、事務局運営代行サービスなどのほか、企業の業務整理や見える化から業務改善策立案といったコンサルティングも行うBPO事業提供企業。2019年8月に芙蓉総合リースグループ傘下に。

■URL  
<https://www.noc-net.co.jp/>

# 全国へ商談に赴くことになりキャパシティを超えていた日々 「MA運用アウトソーシング」の活用で成果と時間的ゆとりが生まれる

NOCアウトソーシング&コンサルティング(以下、NOCと省略)は、2019年8月に東証一部上場企業の芙蓉総合リースグループに参画。扱う商材を全国に認知・販売するための活動が新たに加わり、商談に取られる時間が増えたもののマーケティング部門は2名体制のまま。限られた時間で多数の製品のマーケティングを遂行し成果を出すため、マーケティングオートメーション(MA)の運用に精通しマーケティング施策も遂行できる「MA運用アウトソーシング」を導入した。短期間で本格的に正しいPardot運用がスタート。新たな成果と時間的な余裕が生まれたことで運用マーケティング活動を検討する時間的な余裕も生まれ今後の飛躍が期待できる。

## 折角のPardot (MA) を活用しきれない

### 1 わずか2人のマーケティング部門 商談増加で対応に限界

芙蓉総合リースグループへの参画に伴い、全国へNOC認知のため商談の機会増。その結果、本来の業務であるマーケティング活動がおざなりになってしまった。

### 2 BtoBマーケティングの 人材採用と育成に課題

マーケティング業務を遂行する人材の採用も検討した。しかし、採用した人材の育成や今後のキャリア形成を考えると、性急な対応は適切でない。

### 3 属人化した業務プロセスを 改めて見直したい

Salesforceの導入から3年が経過。対応する製品や領域も広がるため、属人化した業務プロセスを見直したい。



## MA運用アウトソーシングで解決！

### セミナー告知メールの 配信運用を効率化

Sales CloudとPardotの機能をフル活用して業務効率化



大規模な展示会への出展準備と並行して、3回の連続セミナーの開催が決定。そのセミナー集客、申込管理、サンキューメール配信をPardotとSales Cloudの機能をフル活用することで大幅に効率化できた。

### ルーティン業務をアウトソースへ 戦略検討の時間的な余裕が生まれる

Pardotに精通している人材による支援で業務品質と効率が大幅に改善。



業務を委託できたことでマーケティングチームのキャパシティが増え、時間的な余裕が生まれた。事業成長に不可欠なマーケティング戦略や施策を検討する余裕が生まれた。

### マーケティングの型から提案 成果を上げるために高い精度で運用

本質的に成果を上げるために、抑えるべき要点を抜け漏れなく指摘してもらい運用精度が大幅に向上。



マーケティング施策とSales Cloud、Pardotに精通したプロフェッショナル人材がサービスを提供してくれるので、本質的に成果を上げるための正しい「型」が業務に展開され、関係者の知識とスキルが大幅に向上している。

# MA運用アウトソーシングの選定ポイントは？

Pardot、Sales Cloudの  
プロフェショナルであること。

私たちの現状を把握した上で、MAを活用しきれていない領域について必要な設定や運用をスムーズに実行できるのか。

- ✓ Sales Cloud、Pardot のプロフェショナルであること
- ✓ ビジネスタイムに迅速に対応できること

私たちの事業について  
理解できているか？

必要だったのは即戦力。ある程度理解しているスタッフに依頼したかった。

- ✓ 私たちの事業を踏まえたマーケティング施策を遂行できること
- ✓ 業務遂行のみならず、結果のレビューもできること

## Voice of Customer

### お客様の声

#### アクセスは右肩上がりでも……

2019年8月に、東証一部上場企業である芙蓉総合リースグループの子会社となりました。同社は全国に支店があり支店にはそれぞれの土地に既存顧客がいる。ありがたいことに、それら支店の各々がNOCのBPOサービスを既存顧客に紹介・提案してくれました。

しかしそうすると、現地への出張を伴う商談が増え、仕事時間の8割を営業活動に割かねばならない状態に。マーケティングを担当しているのは2人だけでしたし施策案を出せるのはわたし1人。施策を考える時間が取れないため、動画制作やセミナー運営などのマーケティング活動が一步も前進しないという状況だったのです。

2020年に入ってから、自社サイトへのアクセス数は右肩上がりとなっているものの、施策への反応は滞留。なんとかしなければいけない、と考えつつも、採用して運用を任せられるまでに教育する時間もないという状況でした。

アウトソーシングを検討し始めてから、クラウドソーシングや専門職の人材派遣サービスの利用も考えたのですが、すぐにMAを回してもらえるスタッフはなかなか見つからない。そんな中で、MAツール導入でお世話になったtoBeマーケティングと話す機会があり、導入を決めたのです。

というのも、同社とは業種的に近いことや、データを見てもらうこともあるため、弊社ビジネスへの理解が深い。もちろんMAツールの扱いにも精通している。こんな即戦力となる人材を備えているところはなかなか見つかりません。しかも、相談を始めてからわずか1ヵ月後には導入が終わるほどスピーディー。おかげで、2021年4月に出展が決まっている大規模イベントへの集客もしっかりと行えそうです。



NOCアウトソーシング&コンサルティング株式会社  
営業推進本部 営業推進部  
副部長 兼 シニアマーケティング 津久井 基喜 氏

#### 「業務プロセスの洗い出し」という、思わぬ副産物も得られた導入期

導入時には、アウトソーシングのため、業務情報の整理が必要でした。実はこれも弊社では「いつかはしなければ」と考えていた課題の1つ。時間が取られることや面倒な作業のため先延ばしにしていたんですね。ところが、toBeマーケティングのMA運用アウトソーシングでは、導入目的のやりたいことに応じた「型」が存在し、それに沿ったタスクを作成して、業務調査のための質問をどんどん送ってきてくれる。こちらからは、それに回答していくだけで、いつの間にか業務プロセスの洗い出しができていた、というわけです。

同じアウトソーシング事業者として目からウロコでした。サービス提供側が主導的に行うことで、こんなにスムーズにいくのだな、と実感。導入サービス以外のところでもベネフィットを得られました。

まだ忙しい日々が続くため、以前行っていた情報収集ができずにいるので、今後、toBeマーケティングには業界の最新情報や、それに付随したサービス提案を行ってもらえたらありがたいと考えています。

# toBeマーケティング が提供する MA運用アウトソーシング

MAの利用・活用の定着化や運用の高度化を支援します。MA管理業務（ユーザー作成、更新、削除）やメールの自動・手動配信設定、ランディングページの作成・公開、CMSの設定・運用などを支援します。

フェーズ1  
MA設定・構築

フェーズ2  
MA運用開始

フェーズ3 MA運用開始

メール／LPなどを製作、配信設定

設定・運用サポート

CMS運用



コーディング



LP／メール設定

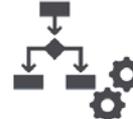


施策の実行を促進するために、メールのリスト作成、原稿制作、配信設定を有資格スタッフが支援します。

配信先リスト作成



シナリオ設定



MA管理業者業務（代行）



MA運用を促進するために、日々の運用や設定を有資格スタッフが支援します。

## NOCアウトソーシング&コンサルティング株式会社 様における MA運用アウトソーシング内容

### Salesforce Pardot の設定状況や現在の運用をご説明いただきます



設定状況の把握

Pardotの運用を支援させていただく上で、お客様の設定状況や従来の運用内容を共有していただきます。お客様の運用ポリシーに沿った上で、MAの機能を高度に利活用するために設定内容の調整や正しい設定をご提案させていただきます。例えば、キャンペーンメンバーのステータスを活用した、ダイナミックリストを作成しEngagement Studioでの自動化設定の実装をご提案させていただきました。

### Salesforce Pardot を活用してセミナー開催を効率化したい



セミナー施策のご支援

Pardotを活用してセミナーの告知、集客、申込受付、出欠反映、開催後のフォローに関する、リスト作成、ページ制作、メール原稿作成、配信設定、オートメーション設定を行う必要があります。これらの設定を、Sales CloudとPardotの機能をフル活用し、正しく、効率的に運用するご支援しました。

### Web CMSの運用支援を通じた情報発信を強化したい



Web CMS 運用ご支援

Pardotを活用して新規の見込み客創出や見込み客への継続的な情報提供には、Webサイトでの情報発信が欠かせません。Webサイトのコンテンツの公開、更新、廃止や新規ランディングページの制作と公開、廃止、などの一連の業務をご支援させていただきます。作成するコンテンツやデザインのトーン、素材はお客様と協議の上、ご支給いただきます。クリエイティブのディレクション業務が発生した場合は、別途専任担当をアサインします。



toBeマーケティング株式会社

〒150-0013 東京都渋谷区恵比寿1-19-19 恵比寿ビジネスタワー 10F

URL: <https://tobem.jp> Tel.03-6262-6316

※本カタログに記載されている商品名、製品名は各社の商標または登録商標です。