

2025年3月31日

各 位

|         |                     |
|---------|---------------------|
| 会 社 名   | フュージョン株式会社          |
| 代 表 者 名 | 代表取締役社長 佐々木 卓也      |
|         | コード番号：3977 札証アンビシャス |
| 問 合 せ 先 | 専務取締役 安田 真          |
|         | (TEL. 011-271-8055) |

## 新サービス『Salesforce Marketing Cloud Engagement 運用支援サービス』をリリース -MA 運用を長期伴走型で支援

当社は、マーケティングオートメーション（MA）ツールである Salesforce Marketing Cloud Engagement の運用を長期的に伴走型で支援する『Salesforce Marketing Cloud Engagement 運用支援サービス』をリリースしました。

### ■ 背景と目的

マーケティングオートメーション（MA）は、CRM のデータベースから対象者を抽出し、その顧客の購買や WEB サイト訪問などのアクションをトリガーに、1 人 1 人に配信するメッセージを変えることで、施策の効果を最大化することができます。

シンプルな施策であれば、MA ツールの中で設定を完結させることもできますが、対象者の条件にこだわると CRM のデータベースからの抽出に SQL が必要だったり、効果的なシナリオを設計するためにマーケティングの知識が必要だったり、必要なスキルは多岐に渡ります。

そして、簡易なメール配信ツールから MA ツールに切り替えた多くの企業が、自社内でそのスキルを補いきれず、MA の機能を十分に有効活用できていないという課題を抱えています。

中でも、Salesforce Marketing Cloud Engagement は、シナリオ設定の自由度が高い一方、外資系ならではの言葉遣いや画面の操作感に、導入初期から躓いてしまうマーケティング担当者が少なくありません。

「Salesforce Marketing Cloud Engagement 運用支援サービス」は、そのようなマーケティング担当者の悩みに寄り添い、MA 運用のパートナーとして、自社内に足りないスキルを補完しながらシナリオの設計から実行までを伴走型で支援するサービスです。



フュージョン株式会社は、Salesforce 社の認定コンサルティングパートナーです。

Salesforce、Marketing Cloud Engagement、及びその他は Salesforce, Inc. の商標であり、許可のもとで使用しています。

## ■ サービスの特長

サービススコープとしては、Salesforce Marketing Cloud Engagement ツール内での設定～実装作業をサービス範囲とし、まずは運用引継ぎプロジェクトとして、運用環境の確認から引継ぎ要件の整理、シナリオ修正・追加の設定実装を行います。その後はPDCA フェーズとして、振り返り会の実施と必要に応じて新規シナリオの設計～実装を担います。

Salesforce Marketing Cloud Engagement の初期導入が完了した段階から、その環境を引き継いで運用するサービスで、既存の運用会社様からの引継ぎも可能です。

### 1. CRM 支援を PDCA で伴走

MA 運用はシナリオ単発で成果を求めるのではなく、顧客接点 (CX) の観点での全体設計が重要です。

私たちは、CRM に強いマーケティング会社として 30 年以上に渡って企業を支援してきた実績を活かし、継続的な MA 運用パートナーとして、シナリオの改善を繰り返し、CRM 戦略の実行を伴走します。

### 2. 課題解決～ありたい姿を実現

MA 運用は、運用開始してからもコンテンツ差し替えやシナリオの改修など、日々のチューニングが不可欠です。

目先の課題解決はもちろん、シナリオをどう変えれば成果につながるかの戦略を立て実行するまで、マーケティング担当者の身近な相談相手として一緒に考え、ありたい姿の実現を支援します。

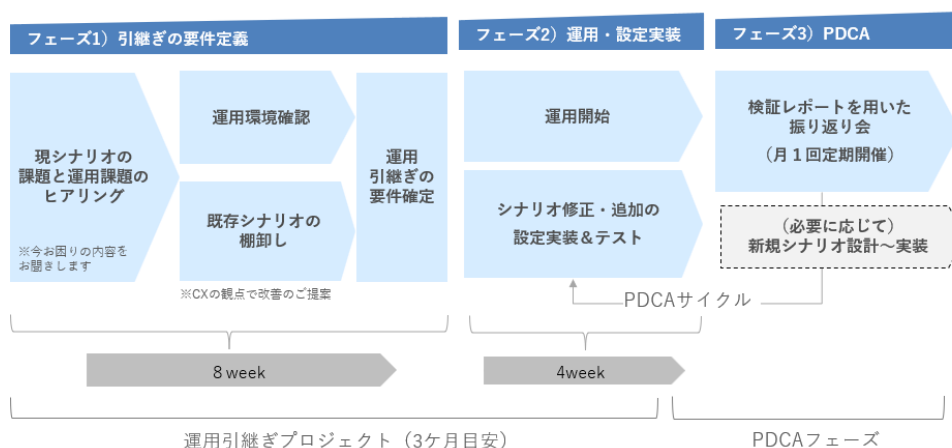
### 3. Salesforce の認定資格保有

Salesforce 認定 Marketing Cloud アドミニストレーターの資格保有者がプロジェクトを担当。実務経験豊富なメンバーが既存の MA シナリオを引き継ぎ、企業の課題や業界特性に合わせたシナリオ配信を実現します。



## ▼ サービスの流れ (イメージ)

運用引継ぎは3ヶ月 (目安) のプロジェクトで進行  
その後はPDCAを回していくフェーズとして伴走支援します



本サービスに関する詳細な情報については、当社サービスページをご覧ください。

<https://www.fusion.co.jp/salesforce-marketing-cloud-engagementservice>

《本リリースについてのお問い合わせ先》

フュージョン株式会社 ビジネス部門 オペレーション第3チーム

<https://www.fusion.co.jp/contact/>

以 上