

マーケティング・オートメーションで人とのつながりを優先するための5つのヒント

共感力のあるマーケティング担当者は、顧客の立場になって顧客のニーズと課題を理解します。そのインサイトをマーケティング・オートメーションの取り組みに活用して、人間らしい親近感のあるレベルで顧客とつながります。



マーケティング・オートメーションで人とのつながりを優先するための、5つのヒントをご紹介します。

01 メッセージとコンテンツのパーソナライズ

顧客データを活用して、ペルソナが購入プロセスにおいて発見、検討、意思決定の各段階を進む際に役立つコンテンツを作成します。



のB2B 購買担当者が、関連性の高いコンテンツにアクセスしたいと考えています。



の購買担当者が、顧客ニーズに直結した、業界知識を示してくれるコンテンツを求めています。¹

02 クロスチャネル・アプローチの採用

さまざまなデジタル・マーケティング・チャネル（メール、ソーシャル、モバイル、チャットなど）でパーソナライズされたエクスペリエンスを提供するマーケティング・キャンペーンを開始します。同時に、見込み客にコンテンツやオファーを提供し、セールスファネルの次の段階へと導き、マーケティング・クオリファイドリード（MQL）となるよう育成します。



のB2B 企業が、オムニチャネル・エクスペリエンスを実現することが最優先事項であると述べています。²



03 関係の構築

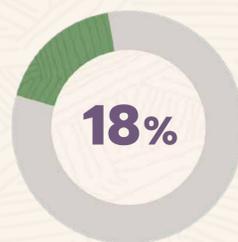
マーケティング・オートメーション・ソリューションをCRMと統合することで、顧客データにアクセスし、パーソナライズされたキャンペーンを構築できるようになります。マーケティング・オートメーション・ツールを使用して、メッセージが購買担当者にどのように響いたかを追跡・評価し、必要に応じてメッセージを更新します。



の購買者は、マーケティング担当者や営業担当者がよりパーソナルな対応をしてくれることを期待しており、マーケティングを実行している人やブランドと密接な関係を築きたいと思っています。³

04 顧客中心のマーケティング戦略の策定

顧客データからマーケティング・ペルソナを構築し、課題と懸念事項を特定します。また、セールスサイクル全体を通じてインサイトおよびソリューションを提供します。



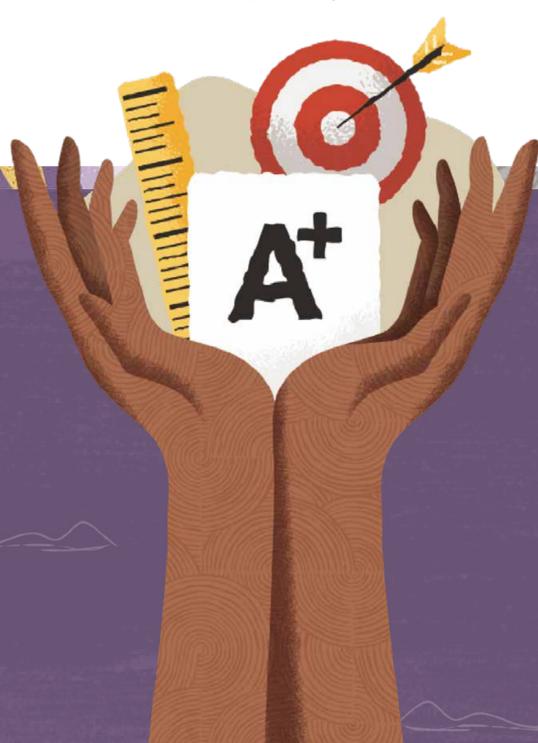
の消費者が、自分のニーズに合致した内容のマーケティングメールを受信すると、自分のことが認識されていると感じると回答しています。⁴

05 適切なタイミングでのコミュニケーション

大量のメールで顧客を圧倒してしまうと、メール疲労を招き、配信停止につながる可能性があります。適切なメール頻度を判断し、コンテンツがオーディエンスにとって関連性が高く、興味深く、価値があるようにします。



のミレニアル世代の消費者（現在のB2B 購買者の大多数⁵）が、ブランドから送信されるメールが多すぎると述べています。⁶



詳細はこちら

Oracle Eloqua Marketing Automation によるマーケティング・オートメーションのメリットをお確かめください。

詳細はこちら

出典

- <https://www.demandgenreport.com/resources/research/2021-b2b-buyers-survey-as-buying-committees-expand-unique-patterns-emerge-among-different-stakeholders/>（要登録）
- <https://onemarketer.com/rs/867-SLG-901/images/B2B%20Accenture%202019%20Final%20PDF.pdf>
- <https://www.demandgenreport.com/resources/reports/2020-b2b-buyer-behavior-study-purchase-plans-still-progressing-despite-disruption-but-with-increased-expectations-for-relevance-personalization/>（要登録）
- <https://formation.ai/brand-loyalty-2020-the-need-for-hyper-individualization/>（要登録）
- <https://smarterhq.com/millennials-where-they-shop-how-they-shop-why-it-matters>（要登録）
- <https://www.trustradius.com/vendor-blog/b2b-buying-disconnect-2021>

