

# 服飾小売/卸売業 B社

MAツール『Marketo Engage』とCRMを連携し顧客の行動に合わせた最適なコンテンツ配信を実現

B社はアメリカを代表し、紳士服、婦人服、アクセサリなど様々な商品を取り扱う歴史ある企業の日本法人。同社ではさらなるビジネス成長を実現するため、マーケティングオートメーションツール「Marketo Engage」を導入しCRMと連携。情報を有効活用することで顧客への最適なフォローアップを実現した。

## 課題 1

### 配信コンテンツの最適化

購入状況やメールの開封率、ECサイトの閲覧状況などの顧客の行動データを素早く収集、分析し、顧客情報をスコアリング。スコアによってそのニーズに合うコンテンツを適切なタイミングで配信することを目指していた。

## 課題 2

### 会員情報とMarketo Engageの連携

Marketo Engageを運用するためにはCRM上にある会員情報や購買情報との連携が必須。過去データだけでなく、日々追加される会員情報や顧客の行動データを遅延なく連携することが求められた。

## 課題 3

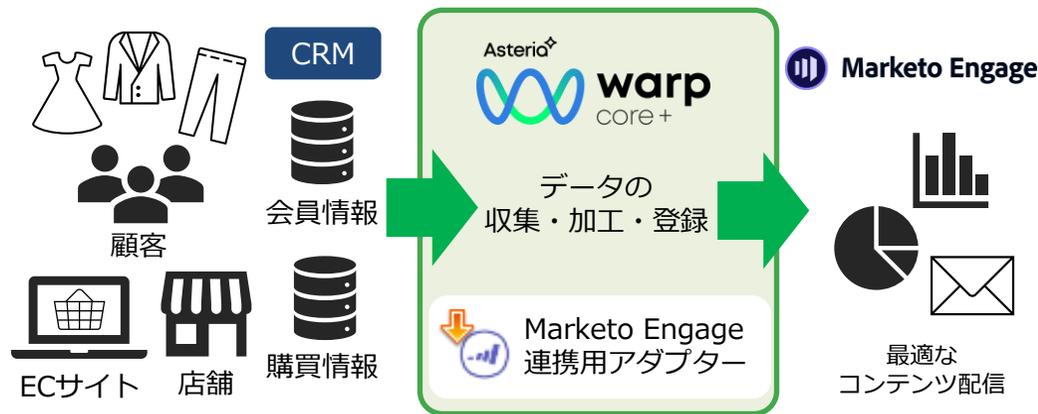
### 迅速かつ柔軟なシステム構築

Marketo Engage導入とCRM連携のプロジェクトは同時に進行していたため、システムの仕様は流動的で仕様変更にも柔軟に対応する必要があった。また、早急な運用開始が求められており、迅速にシステム構築が可能なツールを探していた。

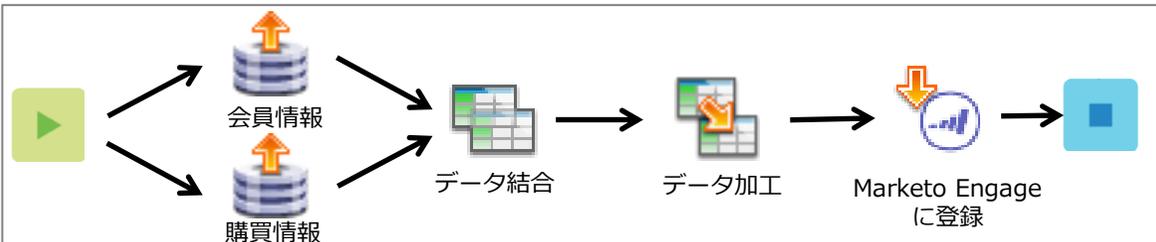
## 導入効果

- **最適化されたコンテンツ配信によりメール開封率・クリック率が大幅にアップ**  
会員情報や購買情報、顧客の行動データを有効活用し、顧客が興味のあるコンテンツを配信することでメール開封率7割超、クリック率4割超に。
- **日次データをもとにタイムリーなフォローアップを実現**  
Marketo EngageとCRMを自動連携し、店舗とECサイト両方の顧客行動データを分析。商品購入翌日のフォローメールや会員登録未完了者へのサポートメールなど、最適なタイミングを逃さずにコンテンツを配信可能に。
- **連携開発はわずか1か月半で本番リリース**  
ノン・コーディングによる超高速開発を実現。処理内容が可視化され、仕様変更にも柔軟に対応可能なシステムを構築。
- **“業務担当者”が内製開発**  
ASTERIA Warpパートナー企業の丁寧な導入支援の活用によりプログラミング未経験の担当者が処理を開発。内製化を実現。

## 連携の概要



「Marketo Engage/CRM連携」ではこんな処理をしています。



## お客様から一言

ASTERIA Warp Core のココがGood!



マーケティング部  
ご担当者様

ASTERIA Warp Coreを導入したことで、データ加工から連携まで容易に行え、マーケティングアクションに素早くつなげられる仕組みができました。

また、操作や各コンポーネントの用途に慣れると作成したプログラムの改善やデータ検証等を自社で行え、その他の業務効率化にも活用できる、とても柔軟性のあるツールだと思います。