

セッション2 Dynamics CRM を使ったイベントの管理

開催日時：2013年5月13日（火）15:00-17:00

開催場所：日本マイクロソフト株式会社 本社会議室（品川）

発表者：株式会社ファンドレックス 吉田憲司

はじめに

本セッションは、ファンドレイジング・支援者拡大を共通テーマとして、非営利団体での Dynamics CRM の活用を促進するための情報を提供する、全4回のセッションの第2回目にあたります。

全4回のセッションは、次のタイトルでの実施を検討していますが、セッションを実施していく中で、タイトルや扱う内容を変更していくことも考えています。

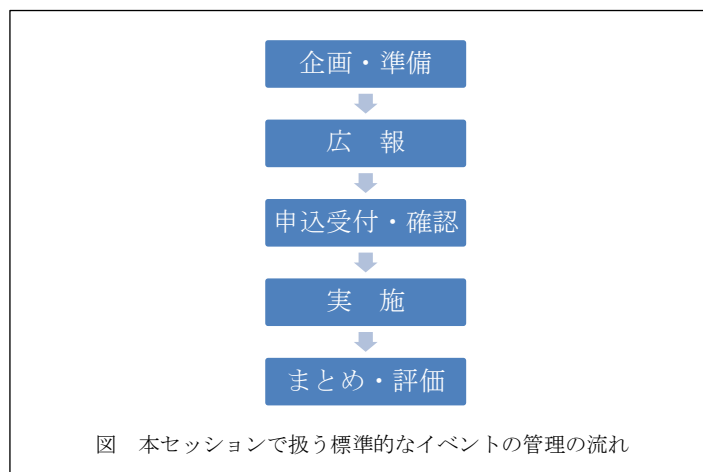
- 情報の共有（活動、アクティビティフィード）
- イベントの管理（キャンペーン）
- データの活用（レポート）
- 運用の定着

ファンドレイジング・支援者拡大の施策として実施されるイベントは、多様な人々やコミュニティを巻き込む一つの「場」です。イベントを通じて、自団体が解決しようとしている社会課題を身近なものとして伝えることができたり、これまで団体を知らなかった人々に情報を届けることができたり、潜在的な支援者層にアプローチしたりすることができます。

そのイベントでの成果を、自団体のファンドレイジング・支援者拡大の施策につなげていくためには、イベントに関わる情報の記録と管理が必要になります。Dynamics CRM では、そういった「イベントの管理」を「キャンペーン」機能で実施することができます。

本セッションでは、「企画・準備」「広報」「申込受付・確認」「実施」「まとめ・評価」という標準的なイベントの管理の流れにそって、非営利団体におけるイベントの管理を Dynamics CRM の「キャンペーン」機能を用い実施する手順をご紹介します。

1. 企画・準備
2. 広報
3. 申込受付・確認
4. 実施
5. まとめ・評価



1. 企画・準備

イベントの管理における企画・準備の段階では、団体内において、イベントの内容・対象・場所の確定、広報ツール作成等の作業が想定されます。その企画・準備の段階について、Dynamics CRM で実施できることを、実際の手順で説明していきます。

企画・準備の段階での Dynamics CRM における作業は、次のようになります。

1. キャンペーン作成
2. 活動の計画
3. キャンペーン活動作成
4. マーケティングリスト作成

1-1. キャンペーン作成

Dynamics CRM では、イベントの管理において「キャンペーン」機能が一般的に用いられます。「キャンペーン」機能では、次の詳細情報を関連づけて保存し、管理することができます。

- キャンペーン
- 計画活動
- キャンペーン活動
- マーケティングリスト 等

ここでは、Dynamics CRM 上で基本的なキャンペーンを作成する手順を説明します。セッションでは、実機を使ったデモを行いました。デモと同等の内容を、順を追って説明します。

【キャンペーン作成と編集の手順】

はじめに) この手順の実行には、既定のすべてのマーケティングセキュリティロールに含まれるアクセス許可が必要です。

手順)

1. ナビゲーション ウィンドウで [マーケティング] をクリックし、[キャンペーン] をクリックします。
2. [新規] をクリックします。
3. [情報]で 全般 をクリックし、キャンペーンに関する既知の情報を入力します。

初期設定では、「名前」、「通貨（ただし、既定で円が選択されているため、特に編集する必要はありません）」が入力必須となっています。

4. 引き続き[情報]の 全般 で、スケジュールや説明を入力します。
5. [保存] または [保存して閉じる] をクリックします。

注意

- 新しいキャンペーンを保存すると、Dynamics CRM によってキャンペーン コードが自動的に生成されます。このコードは自動的に生成されるため、キャンペーンの保存後に変更することはできません。

キャンペーンを作成すると、計画活動、キャンペーン活動を追加したり、マーケティングリストを関連付けたりすることができるようになります。

1-2. 活動の計画

計画活動は、特定のキャンペーンに関連する一連の活動です。計画活動の画面から、Dynamics CRM における通常の活動を、キャンペーンに関連付けて作成できます。「タスク」「FAX」「電話」など、Dynamics CRM における通常の活動については、「情報の共有（活動、アクティビティフィールド）」で説明をしました。

例えば、イベントの管理においては、次のような活動の登録が想定されます。

- 会場の手配
- 関係者への広報の開始
- 一般への広報の開始
- 講師の依頼
- リハーサル

1-3. キャンペーン活動の作成

キャンペーン活動は、「タスク」「FAX」「電話」などの通常の活動に似ていますが、予算や外部委託ベンダー名など、キャンペーン固有の追加情報を入力できる点や、マーケティングリストを関連付けて、差し込み印刷やメール送信などを実施できる点が、大きく異なります。

キャンペーンへのキャンペーン活動の追加の手順を、セッションでは、実機を使ったデモとして行いました。デモと同等の内容を、下記で説明します。

【キャンペーンへのキャンペーン活動の追加の手順】

1. ナビゲーション ウィンドウで [マーケティング] をクリックし、[キャンペーン] をクリックします。
2. 活動を追加するキャンペーンまたはキャンペーン テンプレートの名前をクリックします。
3. [関連]で キャンペーン活動 をクリックします。
4. [リスト ツール]の[キャンペーン活動]タブの[レコードの管理]グループで、新しいキャンペーン活動の追加 をクリックします。
5. [チャンネル] の一覧で、作成する活動のチャンネルをクリックします。
6. [種類] の一覧で、活動の内容を説明するオプションをクリックします。
7. [件名] に、活動の内容を示すテキストを入力します。下のボックスには、詳細情報を記入してください。
8. 開始スケジュール ボックスと [終了スケジュール] ボックスで、活動の開始日と終了日をクリックします。
選択した終了日は、[ワークスペース]の[活動]にある期日の列に表示されます。
9. [保存] をクリックします。

注意

- [スパム防止設定] オプションを使用して、取引先企業、取引先担当者、または潜在顧客に対する連絡の制限を指定した場合は、Dynamics CRM によって、それらの取引先企業、取引先担当者、または潜在顧客に日付と時刻を示すスタンプが適用されます。指定した期間の間は、それらの取引先企業、取引先担当者、または潜在顧客に活動を配布することはできません。

キャンペーン活動においては、下記で作成するマーケティングリストを追加した後、キャンペーン活動の配布という操作を行っていきます。

1-4. マーケティングリストの作成

例えば、イベントの管理において、イベントのご案内を送る方のリストは、マーケティングリストを使って作成します。マーケティングリストの作成手順は、セッションでは、実機を使ったデモとして行いました。デモと同等の内容を、下記で説明します。

【マーケティングリストの作成の手順】

1. ナビゲーション ウィンドウで[マーケティング]または [営業]をクリックし、[マーケティング リスト] をクリックします。
2. [レコードの管理]グループで[新規]をクリックするか、編集するマーケティングリストを開きます。
3. [情報]で[全般]をクリックし、必須情報である「名前」「メンバーの種類」を入力します。
4. リストに関するその他の情報を入力します。
 - ・メンバーの追加や削除を禁止するには、「ロック」で [はい]を選択します。
 - ・「種類」の隣の[動的]および[静的]の意味は、次の通りです。[動的]を選択すると、マーケティングリストのメンバーは、マーケティングリストを開いて [マーケティング リスト メンバー] 領域に移動するたびに変化します。[静的]を選択すると、マーケティングリストのメンバーは、手動でリストにメンバーを追加したとき、またはリストからメンバーを削除したときのみ変化します。
5. [保存] または [保存して閉じる] をクリックします。

注意

- マーケティングリストを作成した後、「種類」を変更することはできません。
- 空のマーケティングリストを作成した場合は、メンバーを追加するまでリストを使用できません。

上記でご説明しましたが、マーケティングリストは、静的なもの、動的なもの2つに分かれます。動的なマーケティングリストを使うと、新しいリストを作成することなく、同じ条件のマーケティングリストを繰り返して利用することができます。

2. 広報

イベントの管理における広報の段階では、団体内において、メールの送信やチラシの配布等の作業が想定されます。その広報の段階について、Dynamics CRM で実施できることを、順を追って説明していきます。

広報の段階での Dynamics CRM における作業は、次のようになります。

1. 活動の実施
2. キャンペーン活動の配布

2-1. 活動の実施

企画・準備の段階で作成した、キャンペーン活動以外の活動を実施し、実施内容、進捗状況、実施結果などを活動のデータを使って、記録、共有、管理していきます。

2-2. キャンペーン活動の配布

キャンペーン活動の配布とは、計画したキャンペーン活動を実際に行う際に実施する、Dynamics CRM 上での操作の名称です。例えば、メールを送信するキャンペーン活動の場合は、キャンペーン活動の配布を行うと、対象者に対してその時点でメールが送信されます。

キャンペーン活動の配布の手順は、下記のとおりです。セッションでは、実機を使ったデモを行いました。デモと同等の内容を、順を追って説明します。

【キャンペーン活動の配布の手順】

1. ナビゲーション ウィンドウで [マーケティング] をクリックし、[キャンペーン] をクリックします。
2. 配布する活動が含まれたキャンペーンを開きます。
3. [関連]の キャンペーン活動 をクリックし、配布する活動を開きます。
4. [操作]グループで、[キャンペーン活動の配布] をクリックします。
5. 情報カテゴリ ボックスに、活動の内容を示すテキストを入力して、[配布] をクリックします。
6. 配布の確認 ダイアログ ボックスで、活動の所有者を選択します。
7. 電子メール活動を配布する場合で、電子メール メッセージが自動的に送信されるようにしたい場合は、電子メール メッセージに送信可のマークを付け、対応する電子メール活動をクローズする チェック ボックスをオンにします。
8. [OK] をクリックします。

注意

- キャンペーンを開いて、配布したキャンペーン活動の進行、成功、失敗、および完了を表示することができます。
- 差し込み印刷によるキャンペーン活動は、同じレコードの種類が含まれている複数のマーケティング リストにのみ配布できます。同じレコードの種類が含まれているマーケティング リストのグループごとに、それぞれ別の差し込み印刷によるキャンペーン活動を作成してください。

【コラム*よくある質問：メールのトラッキングの「CRM:」という文字列について】

質問：メールのトラッキングの CRM:という文字列は変更できないか？

回答：変更が可能です。[システム]→[管理]→[システムの設定]の[電子メール]タブで、CRM:の文字列を、任意の文字列に変更することができます。

3. 申込受付・確認

イベントの管理における申込受付・確認の段階では、団体内において、申込み・キャンセル処理、確認メール送信等の作業が想定されます。その申込受付・確認の段階について、Dynamics CRM で実施できることを、実際の手順で説明していきます。

申込受付・確認の段階での Dynamics CRM における作業は、次のようになります。

1. キャンペーンの反応の作成
2. キャンペーンの反応の使用

3-1. キャンペーンの反応の作成

キャンペーンの反応とは、電子メール、FAX、ダイレクトメールなどのキャンペーン活動に対する支援者などからの反応を、記録したデータになります。

キャンペーンの反応は、次のような方法で作成できます。

- 手動での作成
- 既存のキャンペーン活動をキャンペーンの反応に変換
- 反応の自動的な生成
- インポート

各キャンペーンの反応の作成の方法は下記のとおりです。なお、記録すべきキャンペーンの反応の数が多い場合には、手動での作成では、限界のある場合があります。その際は、手動での作成以外の方法の利用も必ず検討ください。

【キャンペーンの反応の作成方法】

次の4つのパターンの作成方法があります。

パターン 1) 新しいキャンペーンの反応を手動で作成する

パターン 2) 活動をキャンペーンの反応に変換する

パターン 3) キャンペーンを自動的に作成する

パターン 4) キャンペーンをインポートする

【パターン 1: 新しいキャンペーンの反応を手動で作成する】

キャンペーン活動を作成してから変換するか、キャンペーン フォームで新しいキャンペーンの反応を作成することにより、手動で反応を作成できます。

【パターン 2: 活動をキャンペーンの反応に変換する】

「予定」「電子メール」「FAX」「レター」「電話」のキャンペーン活動は、キャンペーンの反応に変換できます。各キャンペーン活動のフォームを開き、[活動の変換]グループの [キャンペーンの反応に変換]アイコンをクリックします。

【パターン 3: キャンペーンを自動的に作成する】

キャンペーンに含まれる電子メール活動については、顧客が活動に反応したときに、対応するキャンペーンの反応レコードが Dynamics CRM で自動的に作成されます。

たとえば、まず、キャンペーンレコードからキャンペーン活動を作成し、チャンネルとして電子メールを選択します。すると、キャンペーンレコード内から活動を作成したので、電子メール活動は自動的にマーケティング キャンペーンに関連付けられます。

次に、マーケティングリストを選択した後、活動を配布します。すると Dynamics CRM で個々の電子メール活動が作成されます。

最後に、受信者から組織に電子メールが返信されると、電子メールの件名に基づいて、Dynamics CRM で着信メッセージと該当する電子メール活動が照合されます。一致する活動が見つかり、対応するキャンペーンの反応の活動が Dynamics CRM で作成されます。

注意

- このオプションは、「CRM ユーザー間で送信された電子メールを 2つの活動として追跡」オプションと「受信した電子メールに対してキャンペーンの反応を作成する」オプションが有効な場合にのみ動作します。
- 上記の設定箇所は、[システムの設定] ダイアログ ボックスの、[電子メール] タブ及び[マーケティング]タブとなります。

【パターン 4: キャンペーンの反応をインポートする】

インポートにより、Dynamics CRM の外部で実施したキャンペーン活動の過程で生じた反応の情報を、一括で Dynamics CRM に取り込むことができます。

たとえば、キャンペーンの問い合わせ対応業務の一部を外部に委託している場合で、その外部委託ベンダーが、週次でキャンペーンの反応状況を Excel ファイルで送信してくる場合などで、インポートが活用できます。

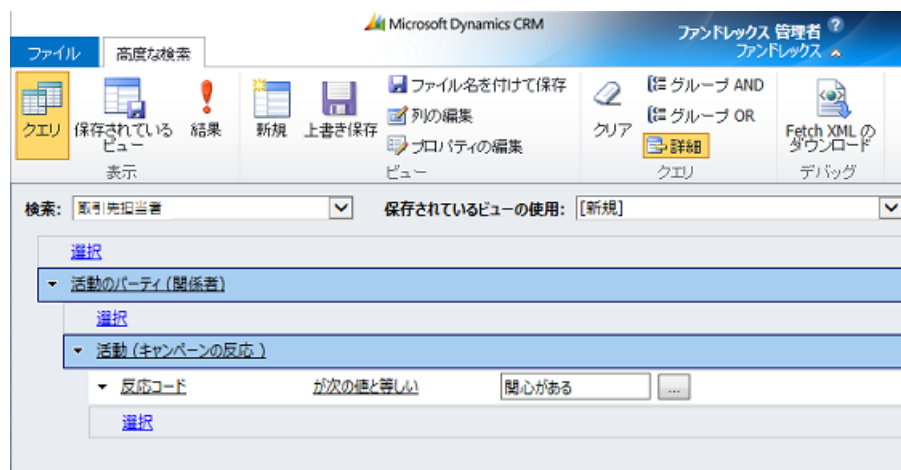
レポートにより、反応率に基づいたキャンペーンの活動の成功度を測定できます。

3-2. キャンペーンの反応の使用

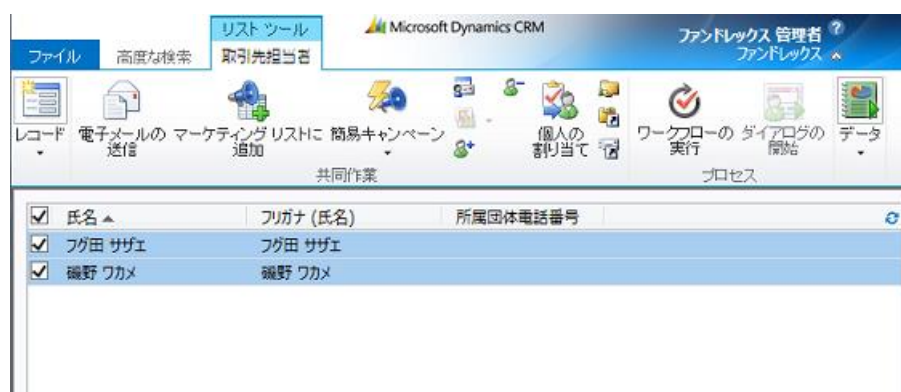
キャンペーンの反応を記録すると、その記録に基づいたさまざまなアクションをとることができます。

セッションでは、高度な検索と電子メール広告を用いて、一括でリマインドメールなどメールでのコミュニケーションを実施するデモを行いました。デモで補足したポイントを下記で説明します。

まず、キャンペーンの反応をもとに検索するには、取引先担当者（NPO テンプレートでは個人）の関連「活動のパーティ」から「活動（キャンペーンの反応）」を選択します。次の画像も合わせて参考にしてください。



次に、検索の結果画面の[リストツール]で、電子メールの送信ボタンを押し、メールを送信します。



なお、キャンペーンの反応には、「キャンペーンの反応の潜在顧客または営業案件への変換」「キャンペーンの反応のクローズ」といった機能もあります。

「キャンペーンの反応の潜在顧客または営業案件への変換」については、潜在顧客や営業案件の使用が前提となり、すべての団体で共通に用いられる方法ではないため説明を割愛します。

下記に、「キャンペーンの反応のクローズ」の手順をご紹介します。

【キャンペーンの反応のクローズの手順】

はじめに) キャンペーンの反応を別のレコードに変換せずに、クローズする際にこの手順を実施します。

1. ナビゲーション ウィンドウで [マーケティング] をクリックし、[キャンペーン] をクリックします。
2. クローズする反応が含まれているキャンペーンをクリックします。
3. 関連 で キャンペーンの反応 をクリックします。
4. クローズするキャンペーンの反応の名前をクリックします。
5. [操作] グループで、キャンペーンの反応のクローズ をクリックします。
6. 見込みなしとしたキャンペーンの反応に該当する状態を選択して、[OK] をクリックします。

4. 実施

イベントの管理における実施の段階では、団体内において、参加者名簿の作成等の作業が想定されます。その実施の段階について、Dynamics CRM で実施できることを、実際の手順で説明していきます。

実施の段階での Dynamics CRM における作業は、次のようになります。

1. キャンペーンの反応の使用

4-1. キャンペーンの反応の使用

キャンペーンの反応を記録すると、その記録に基づいたさまざまな情報の抽出が可能です。

セッションでは、ビューと Excel へのエクスポート機能を用いて、イベントの参加者名簿の作成と Excel へのエクスポートを実施するデモを行いました。「3-2. キャンペーンの反応の使用」で補足した通り、検索するには、取引先担当者 (NPO テンプレートでは個人) の関連「活動のパーティ」から「活動 (キャンペーンの反応)」を選択します。

5. まとめ・評価

イベントの管理におけるまとめ・評価の段階では、団体内において、出欠処理、アンケート集計、次回に向けての検討等の作業が想定されます。そのまとめ・評価の段階について、Dynamics CRM で実施できることを、実際の手順で説明していきます。

まとめ・評価の段階での Dynamics CRM における作業は、次のようになります。

1. キャンペーンへの反応の使用
2. キャンペーンを終了

5-1. キャンペーンへの反応の使用

キャンペーンへの反応を記録すると、その記録に基づいたさまざまなアクションや情報の抽出が可能であることを、これまで説明してきました。

セッションでは、出欠処理と、高度な検索と電子メール広告を用い一括でお礼メールを送信するデモを行いました。繰り返しになりますが、「3-2. キャンペーンへの反応の使用」で補足した通り、検索には、取引先担当者（NPO テンプレートでは個人）の関連「活動のパーティ」から「活動（キャンペーンへの反応）」を選択してください。

5-2. キャンペーンを終了

キャンペーンに関わるすべての活動、作業が終了した段階で、キャンペーンの終了の処理を行います。ステータスや終了日等、必要な項目を入力し、キャンペーンの終了を Dynamics CRM に記録します。

The screenshot shows the Dynamics CRM interface for a Campaign record. The record is titled '2012/08チャリティパーティー' and is currently in '完了' (Completed) status. The '全般' (General) tab is selected, showing fields for Campaign Name, Code (CMP-01000-C8R3N6), Currency (JPY), and Status. The 'スケジュール' (Schedule) section shows the start and end dates as 2012/08/12. The '説明' (Description) field contains the text '東京都 日本NPOセンター 地下会議室'.

フィールド名	値
名前 *	2012/08チャリティパーティー
ステータス	完了
キャンペーンコード	CMP-01000-C8R3N6
キャンペーンの種類	イベント
通貨型 *	円
予想回答率 (%)	100
価格表	
案内	
スケジュール	
提案した開始日	2012/08/12
実際の開始日	2012/08/12
提案した終了日	2012/08/12
実際の終了日	2012/08/12
説明	東京都 日本NPOセンター 地下会議室

(補足) 簡易キャンペーン

1. 簡易キャンペーンとは

Dynamics CRM では、キャンペーン機能と合わせて、簡易キャンペーンという機能が提供されています。

簡易キャンペーンでは、キャンペーンテンプレートの機能や、マーケティングリストの機能が省略され、キャンペーン活動も1つしか配布できませんが、手間をかけずに簡単にキャンペーン活動の配布を行うことができます。

簡易キャンペーンの対象者を選択する方法は、次の3つのいずれかとなります。

- 取引先企業、取引先担当者、または潜在顧客を直接選択
- 高度な検索で検索を行い、実行結果のレコードの一覧から簡易キャンペーンを作成
- メンバーを含むマーケティング リストから簡易キャンペーンを作成

新しい簡易キャンペーンを作成するときに、配布する活動を自分で所有するか、簡易キャンペーンのレコードを所有する個々のユーザーが所有するかを選択できます。簡易キャンペーンを使用して電子メール活動を作成および配布する場合は、Dynamics CRM から自動的に電子メール メッセージを送付するかどうか、および対応する電子メール活動をクローズするかどうかを選択できます。

簡易キャンペーンの構成が終わると、選択したすべての顧客に対して指定した活動が Dynamics CRM によって直ちに作成され、配布されます。

2. 簡易キャンペーン作成後に実施できる作業

簡易キャンペーンを使用して活動を簡単に配布した後は、簡易キャンペーン レコードを使って次のような処理を実行できます。

- キャンペーンの反応を収集、表示し、反応に対するアクションを実行します。
- 簡易キャンペーンから作成した活動と、その活動の現在の状態を表示します。
- 簡易キャンペーンから作成した1つ以上のオープンしている活動をクローズします。

- 連絡を取った顧客のレコードを表示します。
- 連絡を取れなかった顧客のレコードと、それらの顧客が簡易キャンペーンに含まれなかった理由の説明を表示します。

3. Outlook での追加の簡易キャンペーン機能

次に示す簡易キャンペーン機能は、Outlook 用 Microsoft Dynamics CRM でのみ利用できます。

- テンプレートを使って個人宛ての電子メール メッセージを作成する。
- 差し込み印刷機能を使ってメッセージを単純な HTML またはリッチ テキスト形式で送信する。

以上