ferret One

お問い合わせを管理する方法 (ferret Oneを使って営業と連携する管理方法)

2022.03 更新

お問い合わせ管理/リード管理とは何か?	3
リード管理で期待できる効果	4
この施策が解決できる課題	4
逆に以下の場合は行う必要はありません。	5
実施すべきタイミング	5
実施(実行)頻度	5
リード管理を設計する流れ	6
▼用意するもの	6
▼想定作業時間	6
▼実際の手順	6
①対応体制の確認	6
②フォームの設定確認	7
③自動返信メールのカスタマイズ	13
▼HTMLメールの作成方法	16
▼テキストメールの作成方法	21
④フォーム送信テスト	24
⑤ボード(カンバン方式)のカスタマイズ	28
<カンバンカスタマイズ例>	33
⑥対応メンバーへ周知	33
実際の対応イメージ	34
■営業チームがferret One管理画面で操作できる場合の事例	34
■営業チームが通知先から問い合わせが確認できるだけの場合	34
■外部連携ツールを利用している場合	34
よくあるご質問	34
Q. お問い合わせの通知はメールのみですか?	34
Q. デフォルトであるステータス(カンバン)以外に追加すべきステータスはありま か?	す 35
~ · Ο 複数のお問い合わせフォームをそれぞれ分けて管理できますか?	35
Q. ferret Oneではどんな体制でリード管理・対応していますか?	35
ferret Oneサポートのご案内	36

1. お問い合わせ管理/リード管理とは何か?

※リード:見込み顧客のこと。CVしたお問い合わせや資料ダウンロードすべてを含む。

BtoBマーケティングは、リードを獲得して終わりではありません。

獲得したリードを、さらに有望な見込み顧客へと育成し、案件化する必要があります。 <リードの種類>

- ・お問い合わせ
- ・無料トライアル
- ・サービス資料ダウンロード
- ・ホワイトペーパーダウンロード
- ・メルマガ会員登録

例)

	ターゲット像	有効なコンテンツ		シナ	リオ		
製造業	IT用語は苦手 近い業種の事例を好む	同業界の事例 初心者セミナー	製造業 事例A セミナ	者 セミナー ー レポート	製造業 事例B	初心者 セミナー	セミナーレポート
IT大手	マーケに詳しい 専門部署がある コストカットのニーズ 高い	類似サービス比較 成功事例 コスト試算	IT大手 サーと 事例A 比較付 資料	ズス ノウハウ 注ぎ セミナー	IT大手 事例B	小規模セミナー	サービス 比較付き 資料
IT中小	マーケに詳しい いくつかの業務兼務 人的リソースがない	類似サービス比較 成功事例 リソース削減の事例	IT中小 サーと 事例A 比較f 資料	バス ノウハウ 1き セミナー	IT中小 事例B	小規模セミナー	サービス 比較付き 資料

上記のように様々なリードがありますが、各リードごとに検討度の段階が異なります。

例えば、お問い合わせはサービスの検討者であることが多いため、できるだけ早く対応し、 営業担当が予算や課題感を聞き出す必要があります。

対してホワイトペーパーのダウンロードは、サービスの検討者ではなく、潜在的な顧客(ラ イトCV)もいます。なので、ホワイトペーパーダウンロードの場合は、突然サービスのア プローチをするのではなく、ナーチャリング(育成)をしていく必要があります。電話でも 問題ありませんが、顧客にプレッシャーを与えないよう、メールを用いたナーチャリングが オススメです。

リード獲得後の対応方法例



BtoBマーケするなら

ferret One

このように対応が異なる場合、どのリードをどのタイミングで追いかけるべきか**漏れなく対** 応できるよう管理をしていきましょう。

今回はferret Oneを使ったリード管理の方法をご説明します。

2. リード管理で期待できる効果

明確層~潜在層はそれぞれ接点が変わります。リード管理を行うことで、各リードに合わせ た対応をすることができ、**案件化率向上**が期待できます。 また、不必要な手間・工数を削減しつつ、顧客にとってもストレスの少ない方法でアプロー チすることが可能です。

もしリード管理を行わない場合、有望なリードかそうでないリードか見極めがつかず、最適 な割り振りができません。



・NG例

リード管理を行うことで、顧客の検討段階が可視化でき、最適な接点の持ち方 / リソース配 分によって受注の最大化につなげることができます。



売上アップにつながる商談件数をアップさせる仕組み

3. この施策が解決できる課題

「どのリードにも同じ対応をしている」「お問い合わせ対応が漏れてしまう・進捗がわから ない」という課題を解決できます。

お問い合わせ・リード管理を行うことで、各リードに**正しい対応を漏れなく行うことができ** ます。

- ・BtoBマーケティングでリード獲得をしている企業様
- ・複数のCVポイントがある企業様
- ・獲得したリードから案件化率に悩みを持っているご担当者様

ご担当者様でしたら、

- ・マーケティング担当
- Lメールナーチャリング担当
- ・インサイドセールスの責任者

などを担っている方にオススメです。

逆に以下の場合は行う必要はありません。

・リード獲得を目的としていない方

・ferret Oneのフォームを使っていない方

ferret One以外のフォームを埋め込んでいる場合には、ferret One以外での運用を整備しましょう。

- (例)
- ・外部のフォームを埋め込んでいる(Pardotフォームなど)
- ・外部サイトへ遷移する設計になっている

4. 実施すべきタイミング

・CVポイントを増やした時

・リード獲得後、インサイドセールスが問い合わせ対応を行う場合

リードが漏れなく育成・対応されていることが重要となります。

CVポイントを増やしたときは**誰が何をするのか役割分担**を、問合せ対応を行う場合は**今の** やり方がもっともわかりやすくスピーディかどうか確認をしていきましょう。

5. 実施(実行)頻度

・CVポイントを増やした時

・体制変更時

に都度、確認/設定を行いましょう。

また、マーケティングチームと営業チームが定期的に打ち合わせでコミュニケーションを 取っていただくのをおすすめします。ferret Oneでは月に1回程度定期的に行っていますが、 目標とギャップが大きい場合や、新たな取り組み(新キャンペーン・ホワイトペーパーを開 始)をした場合は、都度(開始1~2週間後)会議を行なっております。

打ち合わせの議題として、「問い合わせ管理が行いづらい」などの声が上がった場合、お問 い合わせ管理の基準や、方法の見直しが必要です。

目的としては、

- ・獲得したリードからの案件化/受注数の共有(営業→マーケ)
- ・案件化した企業の特徴(どんな業界/どんなニーズが多い・反応がいいなど)

・目標獲得リード数の進捗状況

を共有します。

マーケティングチームは「どんな訴求をすれば、受注に繋がりやすいリードを創出できる か」、インサイドセールスチームは「どんな対応をすれば各リードに対し適切な対応をして 受注できるのか」を考えましょう。

6. リード管理を設計する流れ

▼用意するもの

・ferret One管理画面

・テストリード(動作を検証するためテストCVを行います)

▼想定作業時間

1~2時間(1つのフォームの場合)

▼実際の手順

行うこと	ferret One 機能
①組織体制の確認	ferret One管理画面
②フォームの設定確認	ferret One管理画面
③自動返信メールのカスタマイズ	ferret One管理画面
④フォーム送信テスト	ferret One管理画面
⑤ボード(カンバン方式)のカスタマイズ	ferret One管理画面
⑥対応メンバーへ周知	ferret One管理画面

※改善時は①~⑥の繰り返し

①組織体制の確認

リードの管理をする場合は、リードを創出する役割・獲得したリードを対応する役割・ク ロージングする役割などチーム内で誰が行うのか明確にしましょう。 商材の単価によって最適な組織をつくる必要があります。単価が高ければ、営業の役割は広 くなりますが、単価が低ければ一定インサイドセールスでのクロージングができるようにメ ンバーを育成して行きましょう。

<イメージ図>



【2】年間160~500万未満/顧客の理想の組織編成



【3】年間150万円未満/顧客の理想の組織編成



本資料では、「フォームを管理・修正する役割」を"**マーケティングチーム**"、「獲得した リードを対応する役割」を"**インサイドセールスチーム**"と仮定して、以下手順を進めます。 ※人員が不足している場合、兼務となるケースもあります。

役割分担をするからには、隣同士のチームで都度コミュニケーションを取ることが必要で す。管理や対応方法について疑問・不明点・懸念がある場合は、改善についても定例会議を 設け、話し合えるようにしましょう。

②フォームの設定確認 既に使っているフォームの設定を確認します。

- お問い合わせの通知先アドレスの確認
- リードソースの確認
- 項目内容の確認 をしていきます。

※新たにフォームを作るときは「<u>フォームの作り方① (基本設定)</u>」をご覧ください。

②-1. ferret One管理画面で、サイト > 入力フォーム > 入力フォーム一覧を開く

ferret One	ferret
🚦 ダッシュボード	
□ サイト	
ページ一覧 タイトル・ディスク! ン	ノプショ
OGP一括編集 <u>入力フォーハ</u>	
入力フォーム一覧 通知連携一覧	:
共通CTAパーツ テンプレート	

②-2. 該当する入力フォームの右端にある「ペンマーク」をクリックし、編集画面へ入ります。

ferret One ferret	Oneサポート操作説明用 🖓 🚾副中 >>						ferret Oneについ て意見を送る New	Ų.	ヘルプピ	≗ satokazumi@basicinc.jp∨
翳 ダッシュボード	# > サイト > フォーム一覧 フォーム一覧 @									新しいフォームを作成する
 サイト ページー覧 タイトル・ディスクリプション 	】6件 □ 使用中のみ表示			リードソース	▼ フォーム名	作成日	更新日		検索	フォームステータス更新
OGP一括編集	フォーム名 🔺	使用ページ	作成日 \$		最終更新日 \$		リードソース ② \$			
入力フォーム 入力フォーム一覧 通知連携一覧	ferret Oneフォーム_コピー	-	2019年10月21日	20:43	2019年10月21日 20:45					
共通CTAパーツ	LP用フォーム	2ページ	2020年01月21日	19:52	2020年01月21日 19:52					

②-3. まずは通知先アドレスを確認します。

通知】データを保存しました		
	フォーム設定	
基本設定 オプション設定		
1 7+-495031==1.53	ferret Oneフォーム_テスト	
	フォーム一覧に表示される名称です。レイアウトには表示されません。	
2 宗アページを除宅しましょう	/contact/thanks	サンクスページ 🔹
	フォーム送信後に表示されるページの設定になります。右記のブルダウ	フンメニューから設定してください。
3 確認メール送信示アドレスを入力しましょう	webiner@basicinc.jp	
	送信ボタンが押された時に送付されるメールアドレスです。 設定しない場合は、「no-reply@ferret-one.com」が送信元となりま	ず 。
4 通知佐アドレスを記入しましょう	🐱 webiner@basicinc.jp	
	お問い合わせいただいたメールの受信先になります。 取宝したい場合は 「webingr@basicing in」に送信されます	
	複数登録する場合はカンマ(,)区切りで入力してください	
5 リードソースの分類を設定しましょう	リードソースを選択	▼ +リードソース定義追加
	設定しておくとCVの合計数の確認などに便利です。	
	保存する	

マーケティングチームだけではなく、インサイドセールスチームが見えるアドレスに届くのか確認しましょう。

フォーム送信内容は、基本受信メールで確認することができます。自動通知メールは、 Slack、チャットワークと連携することも可能です。

連携方法は、 <u>Slack(スラック)の通知連携方法</u> と <u>ChatWork(チャットワーク)の通</u> <u>知連携方法</u>をご覧ください。

▼自動通知メール(貴社に届くメール)の見本

【 】本メールはフォームからの送信内容を確認するためのメールです 1件のメッセージ
no-reply@homeup.me <no-reply@homeup.me> To:</no-reply@homeup.me>
【 】 送信ありがとうございます
 フェレット太郎様
今回、送信いただきました内容は下記になります。
 LAS: ノエレット太郎 メールアドレス: 会社名: 株式会社ペーシック テキスト(複数行): お世話になっております。 賞社のサービスを利用したいと考えております。 ぜひー度お打ち合わせさせていただけますと幸いです。 何卒よろしくお願いいたします。 送信日時: 2017年02月21日 10:45
今後とも をよろしくお願い申し上げます。
(※このアドレスは送信専用のため、このメールにご返信いただいても回答できません。 あらかじめご了承ください。)

②-4.「リードソース」を確認する

フォームでCVする内容とリードソースがずれていないか確認しましょう。 「リードソース」機能は選択することでリードの分類を区分することができます。

 ★ > サイト > フォーム=覧 > フォーム編集 フォーム編集 		
【週知】データを保存しました		×
	フォーム設定	
基本設定 オブション設定		
1 フォーム名を記入しましょう	ferret Oneフォーム_テスト フォーム一覧に表示される名称です。レイアウトには表示されません。	
2 完了ページを設定しましょう	/contact/thanks フォーム送信後に表示されるページの設定になります。右記のプルダウンメニューから設定して	サンクスページ マ
3 確認メール送信元アドレスを入力しましょう	 webiner@basicinc.jp 送信ボタンが押された時に送付されるメールアドレスです。 設定しない場合は、「no-reply@ferret-one.com」が送信元となります。 	
④ 通知先アドレスを記入しましょう	 webiner@basicinc.jp お問い合わせいただいたメールの受信先になります。 設定しない場合は、「webiner@basicinc.jp, に送信されます。 複数登録する場合はカンマ(、)区切りで入力してください 	
5 リードソースの分類を設定しましょう	リードソースを選択 ▼ 設定しておくとCVの合計数の確認などに便利です。	+リードソース定義通加
23	保存する 更を行った場合は必ず「保存」ボタンを押しましょう	● このページで何かお困り

デフォルトでは「お問い合わせ」「資料請求」「ホワイトペーパー」の3つが登録されてい ますが、任意の分類を追加することも可能です。設定しておくとレポートでアクセス解析を するとき、CVの合計数の確認などに便利です。

②-4-1. リードソースの新規で作成するには、「+リードソース定義追加」をクリックします

フォーム編集		
【通知】データを保存しました		×
	フォーム設定	
基本設定 オプション設定		
	ferret Oneフォーム_テスト	
● フォーム名を記入しましょう	フォーム一覧に表示される名称です。レイアウトには表示されません。	
2 第7ページを除空しましょう	/contact/thanks	サンクスページ
- HI - CARECONON	フォーム送信後に表示されるページの設定になります。右記のプルダウンメ	ニューから設定してください。
3 確認メール送信元アドレスを入力しましょう	webiner@basicinc.jp	
	送信ボタンが押された時に送付されるメールアドレスです。 設定しない場合は、「no-reply@ferret-one.com」が送信元となります。	
④ 通知先アドレスを記入しましょう	webiner@basicinc.jp	
	お問い合わせいただいたメールの受信先になります。 Participation Comparison in に送信されます。	
	改定しない地口は、WebnierwodakunにJJ」に本国されたす。 複数登録する場合はカンマ(,)区切りで入力してください	
	リードソースを選択	▼ +リードソース定義追加
5 <u>リードソースの分類を設定しましょう</u>	設定しておくとCVの合計数の確認などに便利です。	
	Plant z	
	味好する 変更を行った場合は必ず「保存」ポタンを押しましょう	
		の このページで何かお困り

②-4-2. フリーテキストでリードソース名を追加し、「+追加」をクリックすることで設定できます。

リードソース管理	×
※お問い合わせや資料ダウンロードなどの分類を記入 +追加	
デフォルトリードソースとは、ferret Oneが予め用意したリードソースです。 削除はできません。 ※1つ以上紐づくフォームがある場合は削除できません。	
リードソース名	
お問い合わせ(0) デフォルトリードソース	
資料請求(0) デフォルトリードソース	
ホワイトペーパー(0) デフォルトリードソース	
 全3件中 1 - 3件を表示	
閉じる	

※リードソースの削除をしたい場合は、この画面でゴミ箱マークをクリックすることで削除 が可能です。

※デフォルトリードソースを削除することはできません。

②-5.「項目」の内容をマーケティングチームとインサイドセールスチームで相談する

ferret Oneサービス紹介資料 ダウンロード	下記フォームにご記入下さい。(1分)
<section-header><section-header><text><text><text><list-item><list-item><list-item><list-item><list-item><list-item></list-item></list-item></list-item></list-item></list-item></list-item></text></text></text></section-header></section-header>	F記フォームにご記入下さい。(1分) 氏名 (3) テスト メールアドレス (3) Satokazumi@basicinc.jp 会社でお使いのメールアドレスを入力してください 03-6869-0956 会社名 (3) アストです 23-6869-0956 会社名 (3) アストです 23-6869-0956 会社名 (3) アストです 30-49名 30-49名 30-49名 30-49名 30-49名 30-49名 第 10-49名 30-49名 30-49名 30-49名 30-49名 第 10-49名 第 10-49名 10-5 10-5 10-6 10-7 10-7 10-7 10-7 10-7 10-7

インサイドセールスチームが対応する上で、「項目は多いほうが良い」という方がほとんどでしょう。ただし項目が多ければ多くなるほど入力のハードルが上がりCV率は落ちるので、獲得したいCV数とのバランスを、マーケティングチームとインサイドセールスチームで相談しましょう。

検討度が高いリードかどうか判断するスピードを上げるためには、その後大人数で分析・対 対応するためにもフリーテキスト項目より選択式項目にするのがオススメです。 ferret Oneでは「今抱えている課題」などを項目でお聞きし、選択肢に応じて対応やトーク スクリプトを変更しています。また、どういった顧客群からのニーズが多いのかなど、分析 にも使いやすくなります。

同じ項目内容でも、**設置するページのニーズに応じて入力する項目の順番を変える**なども効 果的です。 ③自動返信メールのカスタマイズ

フォーム内容をチーム同士で確認ができたら、次はフォーム送信後に届く自動返信メールの カスタマイズを行います。

※自動返信メールはそのままでも下記のようなメールがデフォルトで設定されているため、 カスタマイズをしなくてもご利用いただけます。

▼フォーム入力ユーザーへの自動返信メールの見本

【 】 本メールはフォームからの送信内容を確認するためのメールです 1件のメッセージ
no-reply@homeup.me <no-reply@homeup.me> To:</no-reply@homeup.me>
【 】送信ありがとうございます
フェレット太郎様
今回、送信いただきました内容は下記になります。
 氏名: フェレット太郎 メールアドレス: 会社名: 株式会社ペーシック テキスト(複数行): お世話になっております。 貴社のサービスを利用したいと考えております。 ぜひー度お打ち合わせさせていただけますと幸いです。 何卒よろしくお願いいたします。 送信日時: 2017年02月21日 10:45
今後とも をよろしくお願い申し上げます。
(※このアドレスは送信専用のため、このメールにご返信いただいても回答できません。 あらかじめご了承ください。)

③-1. フォームの編集画面(サイト > 入力フォーム > 入力フォーム一覧から該当フォームを 選んでいる状態)で「オプション設定」タブをクリックします。 ※編集画面を開くと、最初は「基本設定」タブが表示されています

畑】データを保存しました		
	フォーム設定	
基本設定 オプション設定		
	ferret Oneフォーム テスト	
フォーム名を記入しましょう	フォーム一覧に表示される名称です。レイアウトには表示されません。	
	/contact/thanks	サンクスページ
2 元「ページを設定しましょう	フォーム送信後に表示されるページの設定になります。右記のブルダウンメ	ニューから設定してください。
	webiner@basicinc.jp	
3 雑誌メール送信元アトレスを入力しましょう	送信ボタンが押された時に送付されるメールアドレスです。	
	設定しない場合は、「no-reply@ferret-one.com」が送信元となります。	
▲ 潘朝牛アドしてを行入しましょう	🐱 webiner@basicinc.jp	
	お問い合わせいただいたメールの受信先になります。	
	設定しない場合は、「webiner@basicinc.jp」に送信されます。	
	後期至時する場合はパンマ(),1240万で入力してくたさい	
5 リードソースの分類を除定しましょう	リードソースを選択	▼ +リードソース定義追加
	設定しておくとCVの合計数の確認などに便利です。	

③-2. 「確認メールの送信」がONになっていることを確認する ON:緑色のボタンマークで「使用中」/OFF:白色のボタンマーク「未使用」 となりま すので、メール送信をする状態になっているのか確認しましょう。



③-3. 「確認メールの編集」をONにする

ON:緑色のボタンマークで「使用中」/OFF:白色のボタンマーク「未使用」 となります。



③-4. 下にスクロールして「保存する」ボタンの右側に表示された「メール設定」ボタンを クリックする

の70 - ッ トロロVII3日のなうてロンスにのたく (人口 5 のにこれの 7 5 かく 5 0	
デフォルト入力設定	使用中
過去にユーザーがferret Oneのフォームから問い合わせをしたことがある場合、過去に入力された 内容が入力欄にデフォルトで設定されるようになり、ユーザーの入力の手間を省略することができ ます。	
外部サービス	なし
利用中の外部サービスと連携することができます。	
外部サービス(効果測定)	なし
利用中の効果測定ツールと連携することができます。	
3	保存する 変更を行った場合は必ず「 <mark>保存」ボタンを押しま</mark> っょう

すると、メール編集画面に移ります。

◆ が 確認メール編集 (テキストメール) もどる			プレビュー 保存してもどる
▶ テストメール		● テキストメールとして編集する ◎ HTMLメールとして編集する ◎	
▶ デザインバーツ	作名 苏带		
置換文字を挿入		件名(60又子以內推爽)	
	本文 必須	本文を入力してください	
			× クリックで置換文字を挿入
			見込み顧客の情報
			←尻傷先のフォームに入力された全
			< 配信先の氏名 < 配信先のメールアドレス
			<配信先の会社名
			送信者の情報
			<送信者の名前
			く送信者の会社
			く送信者の住所
			く送信者の家三ル く送信者の電話番号

③-5. テキストメール/HTMLメールどちらで書くか決めてカスタマイズをしていきます。

▼HTMLメールの作成方法

③-5-1. メール作成画面内で「HTMLメールとして編集する」を押す

✓ 確認メール編集 (HTMLメール)			プレビュー 保存してもどる
ストメール		○ テキストメールとして編集する ◎ HTMLメールとして編集する ◎	
ギザインパーツ	件名 必須 化	牛名(60文字以内推奨)	
▲==	*** 2018	HTML形式本文 マルチバート 0	HTML形式の内容をテキスト形式に変換
トロ タンロ シェアボタン			
•		Copyright © "[USER_COMPANY]", All rights reserved.	クリックで置換文字を挿入 見込み顧客の情報
75線 😡		Our mailing address is: *[USER_MAIL]*	<配信先のフォームに入力された全 <配信先の氏名 <配信先の大名
置換文字を挿入		キストリンクに下線を付ける	< 配信先の電話番号 < 配信先の金社名
			送信書の情報 < 送信書の名前 < 送信者の会社 < 送信者の会社 < 送信者の七折 < 送信者のメール

HTMLメールの編集画面が表示され、画面左側にページ編集機能と同様にデザインパーツが 表示されます。

HTMLメールで利用可能なパーツは以下の通りです。

- ・リッチテキストパーツ
- ・イメージパーツ
- ・ボタンパーツ
- ・シェアボタンパーツ
- ・区切り線

③-1-2.「タイトル」を入力します。

フォーム送信確認のメールであることがひと目でわかるタイトルを心がけましょう。 <例>

【ferret Oneへお問い合わせありがとうございます】ferret One運営事務局 【セミナーお申込みの御礼】ferret One運営事務局



③-5-3.「本文」を入力します。

作成方法はページ編集と同様に各種デザインパーツをドラッグ&ドロップすることで作成が 可能です。

← / 確認メール編集 (HTML) 626	(-JL)		プレビュー 保存してもどる ・
→ デストメール		○ テキストメールとして編集する ◎ HTMLメールとして編集する ◎	
• デザインパーツ ▲ ▲ リッチテキス イメージ0 トロ	P8 ● 件名 (60) *x ● HTMLBitk3	文字以内推奨)	HTML形式の内容をデキスト形式に変換
ボタンO シェアボタン O ごのつ服O		Copyright = "(USER_COMPANY)", All rights reser Our mailing address is: "UISER_MAIL!"	× クリックで置換文字を導入 見込み服素の情報 ・ で発売ありオームに入力された金 ・ を発発
建施文学生样入	☑チキストリンクに下	編先付ける	- (安定地のメールアドレス) - (安定地のメールアドレス) - (安定地の全社名) - (安定地の全社名) - (安信地の全社) - (安信地の全社) - (安信地の住所) - (安信地の住所) - (安信地の使用)

「フォーム入力したユーザーが無事送信完了したかどうか安心できる内容」を盛り込みつ つ、「送信後一番興味のあるユーザーへ促したい行動」がある場合は、**他の資料・ホワイト** ペーパーのダウンロードを促すボタン・バナーを入れたり、他セミナーの案内ページへのリ ンクを貼るのも効果的です。

(作成例)	
◯ テキストメールとして編集する Ø ● HTMLメールとして編	雇集する 😡
📧 😻 【ferret One】「基礎からわかる!BtoBマーケティン	[,] グ実践ガイド」のダウンロード、あり
本文 必須 HTML形式本文 マルチパート	HTML形式の内容をテキスト形式に変換
<page-header> Image: Anti-Ambuage: A general set and the set of the set o</page-header>	У Очосевен Вланков - Вланков

✔テキストリンクに下線を付ける

③-5-4.メール本文内に「置換文字」を挿入します。

ICUSTOMER_COMPANYI' ICUSTOMER_NAMEI* 額	 X) クリックで置換文字を得入
NO5ferret Oneをご利用いただき、誠にありがとうございます。 クリックして erret Oneかスタマーサポートでございます。 置換文字を挿入	記信先の情報 < 配信先の氏名 < 配信先の氏名カナ < 配信先の氏名力ナ
9月7月21日(火)にferret One操作サポートイベント「もくもく会」がオンラインで開催されます。	< 配信先の部署名 < 配信先の役職 < 配信先の認識優勝号 < 配信先の認識優勝号
「ferret Oneの操作でつまづいてしまう…」「一人でやるとわからないことが多くて時間がかかってしまう…」という 大人数でこ参加可度なWeb会議にて行いますので、 こ自宅からもご参加 いただけます。 ピひご参加下さいませ。	5月に20日本(1)(1)(1)(1)(1)(1)(1)(1)(1)(1)(1)(1)(1)(
└ 作業がはかどる! /	
もくもく会に申し込む	
■ferret Oneもくもく会とは?	
erret Oneもくもく会は、「いつでも・誰でも・自由に」ferret Oneの作業・更新・ページ作成に*もくもくと*集中し	して進めていただけるイベントになります。
ierret Queでサイト改善・運用をする際.	

置換文字を挿入することで、リストに保存されている「会社名」「担当者氏名」などを送付 先ごとに指定することが可能となるため、よりメールが個人向けに送られているような、 パーソナライズされた印象を与えられます。

本文右側のモーダル画面で「置換文字」を設定可能ですので、画像を参考にメール本文を作 成してみましょう。

詳細については<u>メールマーケティング/新規メール 置換文字の項目一覧・作成例</u>をご覧く ださい。

③-5-5.本文のタブより「マルチパート」をクリックし、マルチパート設定を行います。

乗 (HTMLメール)			
		○ デキストメールとして編集する ◎ ● HTMLメールとして編集する ◎	
	件名 必須	ferret One サービス資料をダウンロードいただきまして誠にありがとうごさ	゚゙います
9	本文 必須	HTML形式本文 マルチパート ●	内容をテキスト形式に変換
y			× クリックで置換文字を得入 見込み服客の情報 く記信先のフォームに入力された金

マルチパートとは、「端末や環境により、HTMLメールが受け取れない方用に代わりに送信 するテキストメール」のことです。

到達率を高め、相手にメールが届かないリスクを回避するために、必ず設定しておきましょう。詳細は<u>HTMLメールの作成方法</u>をご覧ください。

「③-5-3.本文の挿入」「③-5-4.置換文字の挿入」を参考に、テキストメールを作成しましょう。



③-5-6. HTMLメール、マルチパートメールの作成が完了したら、右上の「プレビュー」を押して、内容を確認します。



③-5-7. 問題なければ、「保存してもどる」をクリックすると、自動で3秒後タブが閉じられます。



以上でHTMLメール・マルチパートメールの作成は完了です。

▼テキストメールの作成方法

③-6-1.「テキストメールとして編集する」を押します。

()			7	ノビュー 保存してもどる	•
		● テキストメールとして編集する ◎	○ HTMLメールとして編集する ❷		
作名	ferret One サ	ービス資料をダウンロー	」 ドいただきまして誠にありがとうございます		
本文 必須	* CUSTOMER_COMPAI この度は、資料をダウンI	NY * * CUSTOMER_NAME * 様 ロード申請頂き、誠にありがとうございまし;	t.		

③-6-2. 「タイトル」を入力します。

フォーム送信確認のメールであることがひと目でわかるタイトルを心がけましょう。

【ferret Oneへお問い合わせありがとうございます】ferret One運営事務局 【セミナーお申込みの御礼】ferret One運営事務局

	テキストメールとして編集する ・ ・ HTMLメールとして編集する ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・	
件名 必須	ferret One サービス資料をダウンロードいただきまして誠にありがとうござ	います
本文 必須	* CUSTOMER_COMPANY * * CUSTOMER_NAME * 様	
	この度は、資料をダウンロード申請頂き、誠にありがとうございました。 下記のページから、"基礎からわかる!BtoBマーケティング実践ガイド"を ダウンロード頂ければ幸いです。	
		× クリックで置換文字を挿入
	"基礎からわかる!BtoBマーケティング実践ガイド" ダウンロードページ	見込み顧客の情報
	//ferret-one.com/dl_wp_btob-practice?hu=r&from=mail&code=5f3f33f38aa13f73b1615383dl_wp_btob-practice	∽配傷先のフォームに入力された
		く配信先の氏名
		< 配信先のメールアドレス
		< 配信先の電話番号
	ferret One サービス紹介資料	< 配信先の会社名
		送信者の情報
		< 送信者の名前
	(//forrations.com/pamphlat2_hu=r&from_mail&code_Ef9f99f90aal2f72h1615202	く送信者の会社
	//intercone.com/paniphilete_ind=ranom=manacode=statsstsbaarst/sbrotssba	く送信者の任所
	,	、洋信夫の崇託兼早
	「BtoBマーケティングのデジタル化に取り組みたい! だけど何から手をつけていいかわからない。」	
	ferret Oneはferretで積み上げたBtoB事業のデジタルマーケティングの王遠パターンを サイト制作と運用コンサルティングで導入できるサービスです。	
	▼サービス紹介資料はこちらからお受け取けとりください▼	
	//ferret-one.com/pamphlet?_hu=r&from=mail&code=5f3f33f38aa13f73b1615383	

プレビュー 保存してもどろ

③-6-3.「本文」を入力します。

作成方法はページ編集と同様に各種デザインパーツをドラッグ&ドロップすることで作成が 可能です。

● テキストメールとして編集する ◎ HTMLメールとして編集する ◎	
🎋 🔯 ferret One サービス資料をダウンロードいただきまして誠にありがとうごる	ざいます
本文 必須 *[CUSTOMER_COMPANY]* *[CUSTOMER_NAME]*様 この度は、資料をダウンロード申請頂き、誠にありがとうございました。 下記のページから、*基礎からわかる BtoBマーケティング実践ガイド*を ダウンロード頂ければやいです。	
	× クリックで置換文字を挿入
"基礎からわかる!BtoBマーケティング実践ガイド" ダウンロードページ //ferret-one.com/dl_wp_btob-practice?_hu=r&from=mail&code=5f3f33f38aa13f73b1615383dl_wp_btob-practice	見込み顧客の情報 < <u>、配信先のフォームに入力された全</u>
	< 配信先の氏名
farrat One サービフ 短小桜和	< 配信先の電話番号 < 配信先の会社名
	送信者の情報
(//ferret-one.com/pamphlet?hu=r&from=mail&code=5f3f33f38aa13f73b1615383	< 送信者の名前 < 送信者の会社 < 送信者の住所
)	< 送信者のメール < 送信者の承託 来 早
「BtoBマーケティングのデジタル化に取り組みたい! だけど何から手をつけていいかわからない。」	
ferret Oneはferretで積み上げたBtoB事業のデジタルマーケティングの王道パターンを サイト制作と運用コンサルティングで導入できるサービスです。	
▼サービス紹介資料はこちらからお受け取けとりください▼	
//ferret-one.com/pamphlet?hu=r&from=mail&code=5f3f33f38aa13f73b1615383	

「フォーム入力したユーザーが無事送信完了したかどうか安心できる内容」を盛り込みつ つ、「送信後一番興味のあるユーザーへ促したい行動」がある場合は、**他の資料・ホワイト** ペーパーのダウンロードを促すボタン・バナーを入れたり、他セミナーの案内ページへのリ ンクを貼るのも効果的です。

③-6-4.メール本文内に「置換文字」を挿入します。

	した二ル編集 > 4. 町店	
	● テキストメールとして編集する ◎ ○ HTMLメールとして編集する ◎	
テンプレート	テンプレートを選択してください ・ テンプレートを選択してください ・ ・ マンプレート 転気作成 ・ ・ マンプレート 転気作成 ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・	両読み込み
件名 必須	【明日開催!オンラインセミナー】専門知識ゼロでもできる!サイトページ作成方法と	こ は
本文 01		ワレタへ支援支援を取入 4.5% 4.5% 4.5% 4.5% 4.5% 4.5% 4.5% 4.5% 4.5% 4.5% 4.5% 4.5% 4.5% 4.5% 4.5% 4.5% 4.5% 4.5% 4.5% 4.5% 4.5% 4.5% 4.5% 4.5% 4.5% 4.5% 4.5% 4.5% 4.5% 4.5% 4.5% 4.5% 4.5% 4.5% 4.5% 4.5% 4.5% 4.5% 4.5% 4.5% 4.5% 4.5% 4.5% 4.5% 4.5% 4.5% 4.5% 4.5% 4.5%<

置換文字を挿入することで、リストに保存されている「会社名」 「担当者氏名」などを送付 先ごとに指定することが可能となるため、よりメールが個人向けに送られているような、 パーソナライズされた印象を与えられます。 本文右側のモーダル画面で「置換文字」を設定可能ですので、画像を参考にメール本文を作 成してみましょう。

詳細については<u>メールマーケティング/新規メール 置換文字の項目一覧・作成例</u>をご覧く ださい。

⑤-2-7. テキストメールの作成が完了したら、右上の「プレビュー」をクリックします。 プレビュー画面が現れるため、内容を確認ます。

戦 (HTMLメール)		プレビュー 保存してもどる •
	◯ テキストメールとして編集する ◎ ● HTMLメールとして編集する	0
	🏽 🖾 【ferret One】「基礎からわかる!BtoBマーケティングま	ミ践ガイド」のダウンロード、あり
	プレビュー	×
	件名: 【ferret One】「基礎からわかる!BtoBマーケ ティング実践ガイド」のダウンロード、ありがとうござ います。 	件名:【ferret One】「基礎 からわかる!BtoBマーケティ ング実践ガイド」のダウンロ ード、ありがとうございま
	株式会社テスト テスト太郎 様	す。
	この度は、資料をダウンロード申請頂き、誠にあり がとうございました。 下記のページから、"基礎からわかる!BtoBマーケテ ィング実践ガイド"を ダウンロード頂ければ幸いです。	株式会社テスト テスト太 郎 様 この度は、資料をダウンロ ード申請頂き、誠にありが とうございました。
	 "基礎からわかる!BtoBマーケティング実践ガイド" ダウンロードページ <u>https://ferret-one.com/dl_wp_btob-practice</u>	下記のページから、"基礎 からわかる!BtoBマーケ ティング実践ガイド"を ダウンロード頂ければ幸い です。

③-6-7. 問題なければ、「保存してもどる」をクリックすると、自動で3秒後タブが閉じられます。

キャンセル

← 確認メール編集 (H sどる	TMLメール)	לולב	- 保存してもどる 🔹
▶ テストメール		○ テキストメールとして編集する ◎ ● HTMLメールとして編集する ◎	
▼ デザインパーツ	件名 必須	ferret One サービス資料をダウンロードいただきまして誠にありがとうございます	

以上でテキストメールの作成は完了です。

④フォーム送信テスト

フォーム設定が完了しましたので、テストをします。

- ・フォーム送信が無事にできるかどうか
- ・フォーム後、自動返信メールが届くかどうか
- ・届いたメールはカスタマイズされた文面かどうか(メール内リンクに間違いが無いか)
- ・自動通知メールが設定したアドレスに届くかどうか
- ・自動通知メールが連携しているSlackやチャットワークに流れてきたかどうか

上記を中心に確認しましょう。

④-1. フォームを埋め込んだ公開ページにアクセスします。

ferret One	📞 03-4455-9117 🛛 お問い合わせ
ferret Oneとは v 業界/課題別 活用法 v 導入事例・制作事例 v 料金・1	ブラン セミナー情報 プログ 資料ダウンロード
ferret Oneサービス紹介資料 ダウンロード	下記フォームにご記入下さい。(1分)
time Cos サービス紹介資料	氏名 & a x アスト メールアドレス a x attrikazumi@Pasacioncin
	会社でお使いのメールアドレスを入力してください。 電話番号 Ø属
「BtoBマーケティングに必要な機能がこれ1つで!」をコンセプトに、 「見たまま編集」で操作できるCMSとマーケティングのノウハウをセットで 提供しているferret One。	03-6869-0956 会社名 ⁶³ テストです
下記に当てはまる方は、右のフォームより資料をダウンロードください。	従業員数 ≥x 30-49名 ~
 どんな効果があるのか知りたい 実際に使っている企業の事例を知りたい 社内で検討に上げたい 	役職 🧖 🗸
	https://ferret-one.com/pamphlet ビジネスモデル の1 ® BtoB ○ BtoC ○ どちらも
	抱えている課題感 💩
	具体的なお悩みがあればご記入ください (例)効率的に集密する方法がわからない。
	「利用規約」・「資料請求における個人情報取り扱 いについて」に同意する <mark>◎●●</mark> □ 同意する
	送信する 利用規約 資料請求における個人情報取り扱いに ついて

④-2. フォーム内容を入力し、送信します。

④-3. 通知先メールアドレスに、入力したフォーム内容が届いているか確認します。

【ferret Oneサポート操作説明用】本メールはフォームからの送信内 🛛 💢 🖶 🖸 容を確認するためのメールです > 🖉 🦉 🦉 🦉 8月27日(木) 17:09 (4 日前) 🍄 🛛 🛧 🔸 webiner@basicinc.jp <webiner@basicinc.jp> : To satokazumi+sample 👻 【ferret Oneサポート操作説明用】送信ありがとうございます。 山田 太郎様 今回送信いただきました内容は下記になります。 ■ 会社名: 株式会社ベーシック ■氏名:山田 太郎 ■ メールアドレス: satokazumi+sample@basicinc.jp ■ 電話番号: 000-0000-0000 ■ お問い合わせ内容: テストです ■送信日時: 2020年08月27日 17:09 今後ともferret Oneサポート操作説明用をよろしくお願い申し上げます。

(*このアドレスは送信専用の為、このメールに送信いただいても回答できません。あらかじめご了承ください。)

④-4. また、Slackやチャットワークなどを連携している場合は、入力したフォーム内容が届いているか確認します。

	÷	Ē	$\langle \rangle$:
P79 17:37				
▶ CCVが発生しましたので、ご連絡いたします				
■ フォーム名:				
■ リードソース:				
• 会社名: 7				
• 氏名:				
•				
•				
•				
•				
•				
•				
•				

④-5. メール・チャットツールにお問い合わせが届いていることを確認したら、ferret One管 理画面に戻り、リード > お問い合わせ をクリックします。

ferret One	ferret
👪 ダッシュボード	
□ サイト	
✔ ブログ	
~ マーケティング・最	適化
🗷 ライブラリ	
山 レポート・データ	
■ リード 5	
お問い合わせ ●	
見込み顧客一覧	
CSVダウンロード	
✿ 設定	
▲ ツール	

④-6. 右上の「ボード表示」をクリックし、お問い合わせを指定したカンバンへ振り分けます。



※上記の流れをできれば担当のチームのメンバーを巻き込んでテストをすることをおすすめします。

例:④-3.まではマーケティングチーム、④-4.から④-6. まではインサイドセールスチームが 確認する

上記の流れと確認する担当者・内容に問題がなければ、テストは完了です。

⑤ボード(カンバン方式)のカスタマイズ

ボード表示では、お問い合わせをカンバンボード内で行き来させることができます。 デフォルトでは「未対応」「対応中」「対応完了」の3つのカンバンを用意しております が、カスタマイズで増やすことができます。

手順④でカンバンを移動しましたが、対応中以外に移動したいことも多いかと思いますの で、下記を参考にカスタマイズをしてみてください。

※デフォルトのカンバンは削除することができません。

⑤-1. ferret One管理画面で、リード > お問い合わせ をクリックします。



⑤-2. 右上の「ボード表示」をクリックします。

╉ > リード > お問い合わせ							
お問い合わせ @					CSVダウンロード	ステータスを管理する 🔳 リスト表示	: Ⅲ ポード表示
5件	キーワードを入力して	く すべてのキャンペー	すべてのフォーム	、 ~ 氏名	۵	絞り込む	クリア
未対応 4件 対応中	1件	対応完了	0件	1 次返信済	0件		
#4 日 2020年08月27日 17:10 : 山田 花子 • 株式会社デスト * 株式会社パント * 株式会社パント * ますがないかけをおびわめらにかに.jp) あ同い合わせ #3 日 2020年08月27日 17:09 : 山田 太郎 • 株式会社ペンシック [satokazumi#basicinc.jp] レア用フォーム * 5 日 * 5	2020年08月27日 17:11 : ト 太郎 ーレッく mi+testtest@basicin… t						+ ステータス 通知

* †	> リード > お問い合わせ 3問い合わせ ◎						CSVダウンロード	ステータスを管理する 🔳 リスト	表示 Ⅲ ポード表示
	5件		キーワードを入力し	てく すべてのキャンペー	✓ すべてのフォーム	~ 氏名	—	絞り込む	クリア
	□ 未読のみ □ 添付ファイル付きのみ表示								
	未対応 4件	対応中	1件	対応完了	0件	1 次返信済	O件		
	#4 日 2020年08月27日 17:10 : 山田 花子 • 株式会社テスト [satokazumi+test@basicinc.jp] 志同い合わせ #3 日 2020年08月27日 17:09 : 山田 太郎 • 株式会社ペーシック [satokazumi+sample@basicinc… 本間い合わせ	#5 回 2020年08 フェレット 太郎 株式会社ペーレっく [satokazumi+testtest お問い合わせ	月27日 17:11 ; st@basicin…						
	#1 © 2020年01月21日 2028 : テスト ・テスト にあれるzzmi@basicinc.jp] レ用フォーム #0 © 2020年01月21日 2025 : てすと ・テスト [satokazzmi@basicinc.jp] レ用フォーム								+ ステータス 追加

⑤-3. 右端の「ステータス追加」をクリックします。

⑤-4. ステータス編集のモーダルが出てくるので、「ステータス名」「説明」を入力しま す。

ſ		ステータス編集	*
l	ステータス名	ステータス名を入力	
示 O1	説明	説明を入力	
l		キャンセル 保存する	Ś

⑤-5.「保存する」をクリックします

⑤-6. すると、一番右側にカンバン(ステータス)が1つ追加されています。

4	-> リード > お問い合わせ 8問い合わせ ❷						CSVダウンロード	ステータスを管理する	■ リスト表示	↓ Ⅲ ボード表示
	5件		キーワードを入力し	てくすべてのキャング	< > すべてのフォ		8	絞り	込む	クリア
	□ 未読のみ □ 添付ファイル付きのみ表示									
	未対応 4件	対応中	1件	対応完了	O件	カスタムステータス1	0件			
	#4 © 2020年08月27日 17:10 : 山田 花子 • 株式会社テスト [satokazumi+test@basicinc.jp] お問い合わせ	#5 C 2020年08, フェレット 太郎 株式会社べーしっく [satokazumi+testtes お問い合わせ	月27日 17:11 ; st@basicin…							
	#3 回 2020年08月27日 17:09 : 山田 太郎 • 株式会社ペーシック (satokazumi+sample@basicine… お問い合わせ									
	#1 ○ 2020年01月21日 20:28 : テスト 「テスト [satokazumi@basicinc.jp] LP用フォーム									+ ステータス 追加
	#0 図 2020年01月21日 20:25 : てすと									

⑤-7. カンバンの順番を変えたい場合は、カンバン名のところをドラッグ&ドロップすると 変更可能です。



⑤-**8**. カンバンを編集・削除したいときは右上の「ステータスを管理する」をクリックします。

★ > リード > お問い合わせ お問い合わせ ◎							CSVダウンロード	ステータスを管理する 🖀 リスト	表示 Ⅲ ポード表示
5件			キーワードを入力し	でくすべてのキャンペー	··· > すべてのフォ	ーム ~ 氏名	—	絞り込む	クリア
□ 未読のみ □ 添付ファイル付きのみる	表示								
未対応	4件	対応中	1件	対応完了	0件	1 次返信済	O件		
#4 四 2020年08月27日 17: 山田 花子 ● 株式会社アスト [satokazumi+test@basicinc.jp] お同い合わせ #3 回 2020年08月27日 17: 山田 太郎 ● 鉄会社ペーシック [satokazumi+sample@basicinc お同い合わせ	10 : J9 : 	#5 四 2020年08 フェレット 太郎 株式会社ペーレッく (satokazumi+testtes お問い合わせ	月27日 17:11 ; st@basicin…						
 1 回 2020年01月21日 202 テスト ラスト (satokazumi@basicinc.jp) レ用フォーム #0 回 2020年01月21日 202 てすと ・ テスト (satokazumi@basicinc.jp) レ用フォーム 	28 :								+ ステータス 通加

⑤-9. ステータス一覧が表示されます。名前の上にマウスオンすると、右側に「...」が出て くるので、クリックします。

₣説明用 ♂ 公開中 ∨					terret On
		ステー	タス管理		New
お問い合わせ			· · · pag - ada		
わせ@	ステータスの編集や削隊	余、追加を行うことができます。			CSVダウンロート
	※【未対応】【対応中】 付けられているステータ	【対応完了】ステータスは、編集・〕 7スを削除することはできません。他の	钏除することはできません。 ※1件以上のお骨 Dステータスに変更してから削除してくださぃ	別い合わせと関連 ヘ。	8
·□添付ファイル付きのみ表示 本 4 4	ステータス名			件数	O件
2020年08月27日 17:10 花子	未対応	default		4	
社テスト azumi+test@basicinc.jp]	対応中	default		1	
わせ 2020年08月27日 17:00	対応完了	default		0	
た郎 社ベーシック azumi+sample@basicinc…	カスタムステー タス1			: O	
っ わせ					
2020年01月21日 20:28		新しいステー	タスを追加する		
azumi@basicinc.jp] rーム					

⑤-10. 編集と削除を選ぶことができます。

ステータスの編集や削除 ※【未対応】【対応中】 付けられているステータ	、追加を行うことができます。 【対応完了】ステータスは、編集・削除することはできません。 ※1件 えを削除することはできません。他のステータスに変更してから削除し	-以上のお問い合わせと関連 てください。
ステータス名		件数
未対応	default	4
対応中	default	1
対応完了	default	0
カスタムステー タス1	ステータスを	E編集 E削除

※【未対応】 【対応中】 【対応完了】ステータスは、デフォルトステータスのため編集・削 除することはできません。

※1件以上のお問い合わせと関連付けられているステータスを削除することはできません。 他のステータスに変更してから削除してください。 <カンバンカスタマイズ例>

・担当営業名で分ける

・アポ・案件化・受注で分ける

・商談後(案件化後でもOK)、検討期間によって分ける(1週間以内、1~2週間以内、2週 間~1ヶ月以内)

・失注後、リサイクルができるか否かで分ける

・セミナー申し込みリードは別で分ける

上記のような分け方をすると、営業担当者がひと目で今後追うべきリードがわかるようにな りますし、チーム責任者が見ても今の商談状況がひと目でわかります。

⑥対応メンバーへ周知

テストとカンバンのカスタマイズが完了したら、対応担当メンバーへ周知を行います。

問題がある場合は今あるカンバンと問合せ通知先アドレスを変更・カスタマイズすることで より良い管理方法を見つけていきましょう。

7. 実際の対応イメージ

■営業チームがferret One管理画面で操作できる場合の事例

営業チーム(インサイドセールスチーム)がferret Oneにログインできる場合は、 カンバン管理はもちろんですが、**行動履歴のチェック**も行いましょう。 お問い合わせしてくれたユーザーは一体何に興味を持っているのか、行動履歴を見ることで 細かく把握し、トークや提案内容に活かすことができます。

フォーム作成・項目設定・通知先連携ツール設定 →**マーケティングチーム**

リード通知後の確認(内容・行動履歴)・対応・お問い合わせ管理画面にてカンバン分け・ 移動

→インサイドチーム

■営業チームが通知先から問い合わせが確認できるだけの場合 お問い合わせ管理は、営業対応しているか否かでわけるのがシンプルでわかりやすいです。

フォーム作成・項目設定・通知先連携ツール設定・重複チェック・カンバン分け・移動 →**マーケティングチーム**

リード通知後チャットツール or メールで確認・対応 →**インサイドチーム** ■外部連携ツールを利用している場合

Salesforce、Pardotなど外部連携をしている場合、ferret Oneのお問い合わせ管理画面を確認せずに対応することが多いと思います。その場合は無理して使う必要はなく、お問い合わせの分け方の例を参考にして見てください。

8. よくあるご質問

Q. お問い合わせの通知はメールのみですか?

通知はメールに基本届きますが、Slackやチャットワークと連携し、確認することができま す。連携方法は、 <u>Slack(スラック)の通知連携方法</u> と <u>ChatWork(チャットワーク)</u> <u>の通知連携方法</u>をご覧ください。

Q. デフォルトであるステータス(カンバン)以外に追加すべきステー タスはありますか?

カンバンはカスタマイズすることができます。カスタマイズ方法は上記の<u>手順⑤に、<カン</u> バンカスタマイズ例>と合わせて記載しています。

Q. 複数のお問い合わせフォームをそれぞれ分けて管理できますか?

複数のお問い合わせフォームをご利用いただいていても、リード > お問い合わせ画面にて 該当フォームを絞り込むことができます。

✿ > リード > お問い合わせ								
お問い合わせ 🧕						CSVダウンロード ス	テータスを管理する 🔳 リスト	•表示 Ⅲ ポード
5件	キーワ	ードを入力して、	すべてのキャンペ… ~	すべてのフォーム	✔ 氏名	#	絞り込む	クリア
□ 未読のみ □ 添付ファイル付きのみ表示				すべてのフォーム				
未対応 4件	対応中	1件 🔽	カスタムステータス1	お問い合わせ	院了	0件		
#4 ^四 2020年08月27日 17:10 ; 山田 花子 • 株式会社テスト [satokazumi+test@basicinc.jp]	#5 □ 2020年08 フェレット 太郎 株式会社ペーしっく [satokazumi+testtest@basic	7:11 : n…		LP用フォーム				
お問い合わせ #3 回 2020年08月27日 17:09 : 山田 太郎 • 株式会社ペーシック [satokazumi+sample@basicinc… お問い合わせ	お問い合わせ							
#1 回 2020年01月21日 20:28 : テスト 「テスト [satokazumi@basicinc.jp]								+ ステータ 追加

そうすることで、該当キャプチャだけのカンバン・ステータス情報を確認することができま す。

※どのフォームからのお問い合わせも、一番はじめは「未対応」に入ってきます。

Q. ferret Oneではどんな体制でリード管理・対応していますか?



ferret Oneでは、下記の図を元にリード対応をしています。

お問い合わせが来たら、Slackでマーケチームとインサイドチームどちらのチームも同チャンネル内で確認し、素早く気づいたインサイドチームの担当が素早く顧客対応します。フォームによって優先度が異なることをチーム内で共有しているので、お問い合わせの時とホワイトペーパーのときでは動きが異なります。

また、インサイドチームもferret One管理画面を確認できますが、商談で忙しいことも多い ためマーケチームから行動履歴を確認し、インサイドチームへ情報共有を行うこともありま す。

(例)

ferret Oneマーケ担当者がSlackに来た通知にスレッド返信で、

- ・半年くらいferret記事色々見ており
- ・fOへの接触自体は今回が初めて
- ・事例記事をいくつか見たり、料金ページも見ている

などの情報を追加でインサイドチームへ共有しております。

9. ferret Oneサポートのご案内



運用支援サポート:貴社の状況に合わせてサイトの運用支援、施策のアドバイスを行います。必要に応じてお打ち合わせが可能です。



テクニカルサポート TEL:03-6868-8244/Mail:管理画面右下より 受付時間:平日(月~金)午前10時~午後5時



ヘルプページ:<u>https://ferretone.zendesk.com/hc/ja</u>



操作レクチャー:<u>https://fo-keiyaku.hmup.jp/contact_lecture</u> 予約制です。Web会議もしくはお電話にて画面を見ながらレクチャー



もくもく会:<u>https://fo-keiyaku.hmup.jp/mokumoku-event</u> サポートが近くにいる状態で作業ができる場を提供。(オンライン有)

■ ご請求内容の確認/ユーザー追加・変更はこちら https://fo-keiyaku.hmup.jp/contact_option



