

salesforce

# マーケティングメールの到達性を高めるために Account Engagementで できること

Salesforce

Account Engagement Support



# 目次

[メール送信の仕組み](#)

[メールが届かない原因](#)

[Account Engagement でできること](#)

[トラブルシューティング](#)

[Appendix](#)



# Forward-Looking Statements



This presentation contains forward-looking statements about, among other things, trend analyses and future events, future financial performance, anticipated growth, industry prospects, environmental, social and governance goals, and the anticipated benefits of acquired companies. The achievement or success of the matters covered by such forward-looking statements involves risks, uncertainties and assumptions. If any such risks or uncertainties materialize or if any of the assumptions prove incorrect, Salesforce's results could differ materially from the results expressed or implied by these forward-looking statements. The risks and uncertainties referred to above include those factors discussed in Salesforce's reports filed from time to time with the Securities and Exchange Commission, including, but not limited to: the impact of, and actions we may take in response to, the COVID-19 pandemic, related public health measures and resulting economic downturn and market volatility; our ability to maintain security levels and service performance meeting the expectations of our customers, and the resources and costs required to avoid unanticipated downtime and prevent, detect and remediate performance degradation and security breaches; the expenses associated with our data centers and third-party infrastructure providers; our ability to secure additional data center capacity; our reliance on third-party hardware, software and platform providers; the effect of evolving domestic and foreign government regulations, including those related to the provision of services on the Internet, those related to accessing the Internet, and those addressing data privacy, cross-border data transfers and import and export controls; current and potential litigation involving us or our industry, including litigation involving acquired entities such as Tableau Software, Inc. and Slack Technologies, Inc., and the resolution or settlement thereof; regulatory developments and regulatory investigations involving us or affecting our industry; our ability to successfully introduce new services and product features, including any efforts to expand our services; the success of our strategy of acquiring or making investments in complementary businesses, joint ventures, services, technologies and intellectual property rights; our ability to complete, on a timely basis or at all, announced transactions; our ability to realize the benefits from acquisitions, strategic partnerships, joint ventures and investments, including our July 2021 acquisition of Slack Technologies, Inc., and successfully integrate acquired businesses and technologies; our ability to compete in the markets in which we participate; the success of our business strategy and our plan to build our business, including our strategy to be a leading provider of enterprise cloud computing applications and platforms; our ability to execute our business plans; our ability to continue to grow unearned revenue and remaining performance obligation; the pace of change and innovation in enterprise cloud computing services; the seasonal nature of our sales cycles; our ability to limit customer attrition and costs related to those efforts; the success of our international expansion strategy; the demands on our personnel and infrastructure resulting from significant growth in our customer base and operations, including as a result of acquisitions; our ability to preserve our workplace culture, including as a result of our decisions regarding our current and future office environments or work-from-home policies; our dependency on the development and maintenance of the infrastructure of the Internet; our real estate and office facilities strategy and related costs and uncertainties; fluctuations in, and our ability to predict, our operating results and cash flows; the variability in our results arising from the accounting for term license revenue products; the performance and fair value of our investments in complementary businesses through our strategic investment portfolio; the impact of future gains or losses from our strategic investment portfolio, including gains or losses from overall market conditions that may affect the publicly traded companies within our strategic investment portfolio; our ability to protect our intellectual property rights; our ability to develop our brands; the impact of foreign currency exchange rate and interest rate fluctuations on our results; the valuation of our deferred tax assets and the release of related valuation allowances; the potential availability of additional tax assets in the future; the impact of new accounting pronouncements and tax laws; uncertainties affecting our ability to estimate our tax rate; uncertainties regarding our tax obligations in connection with potential jurisdictional transfers of intellectual property, including the tax rate, the timing of the transfer and the value of such transferred intellectual property; uncertainties regarding the effect of general economic and market conditions; the impact of geopolitical events; uncertainties regarding the impact of expensing stock options and other equity awards; the sufficiency of our capital resources; our ability to comply with our debt covenants and lease obligations; and the impact of climate change, natural disasters and actual or threatened public health emergencies, including the ongoing COVID-19 pandemic.

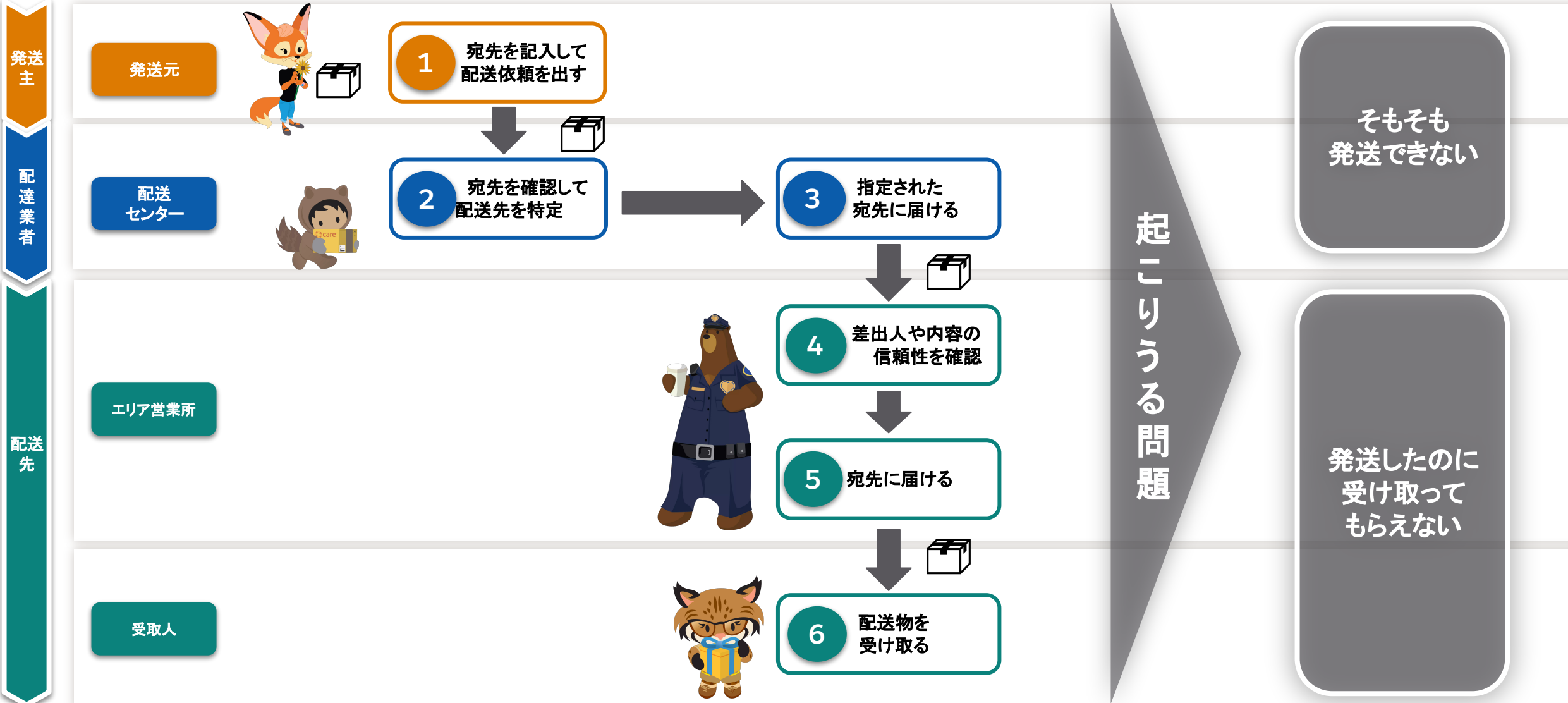
# メール送信の仕組み

メール送信の流れと起こりうる問題  
- 宅配便に例えて -



# “宅配便”の流れと起こりうる問題（概要）（1/2）

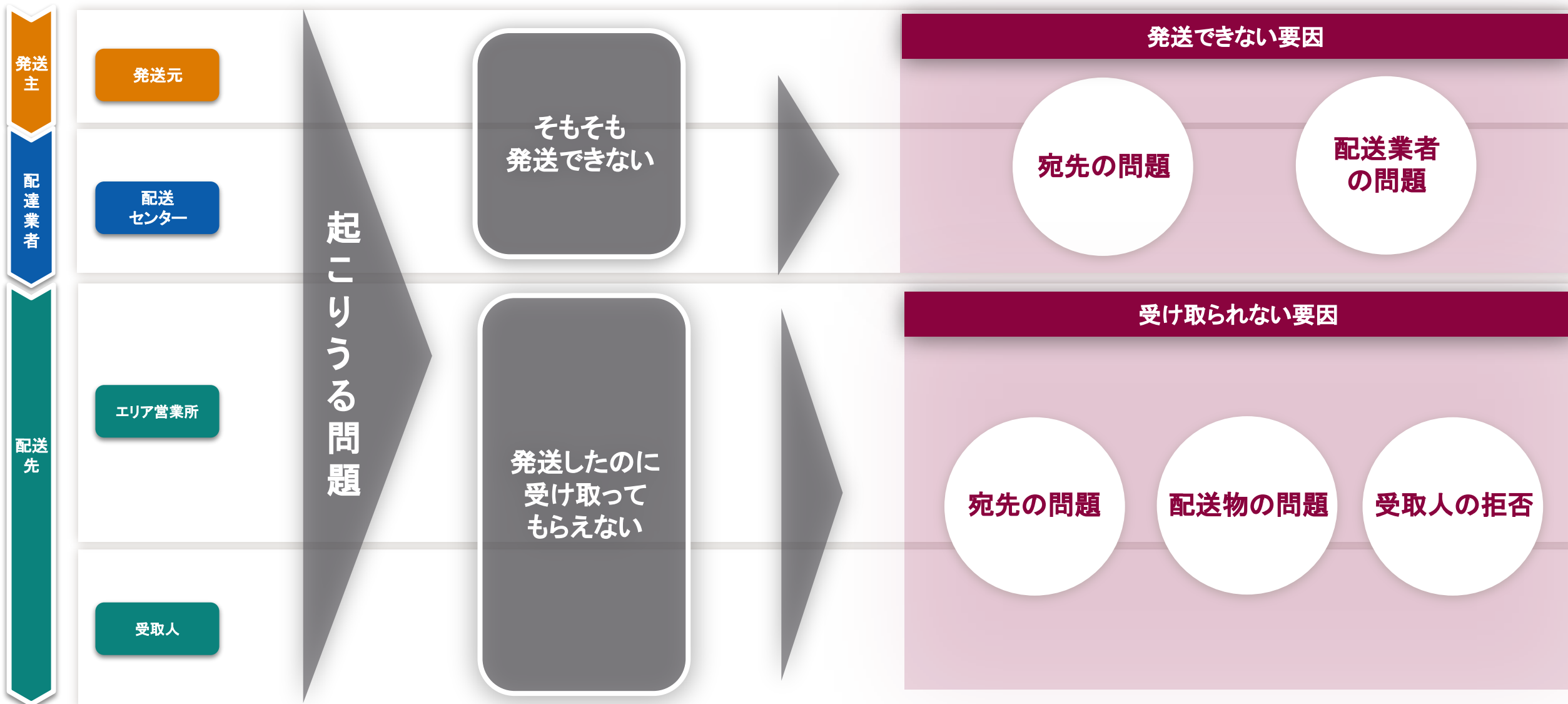
メール送信の流れは“宅配便”の流れに似ている



# “宅配便”の流れと起こりうる問題（概要）（2/2）



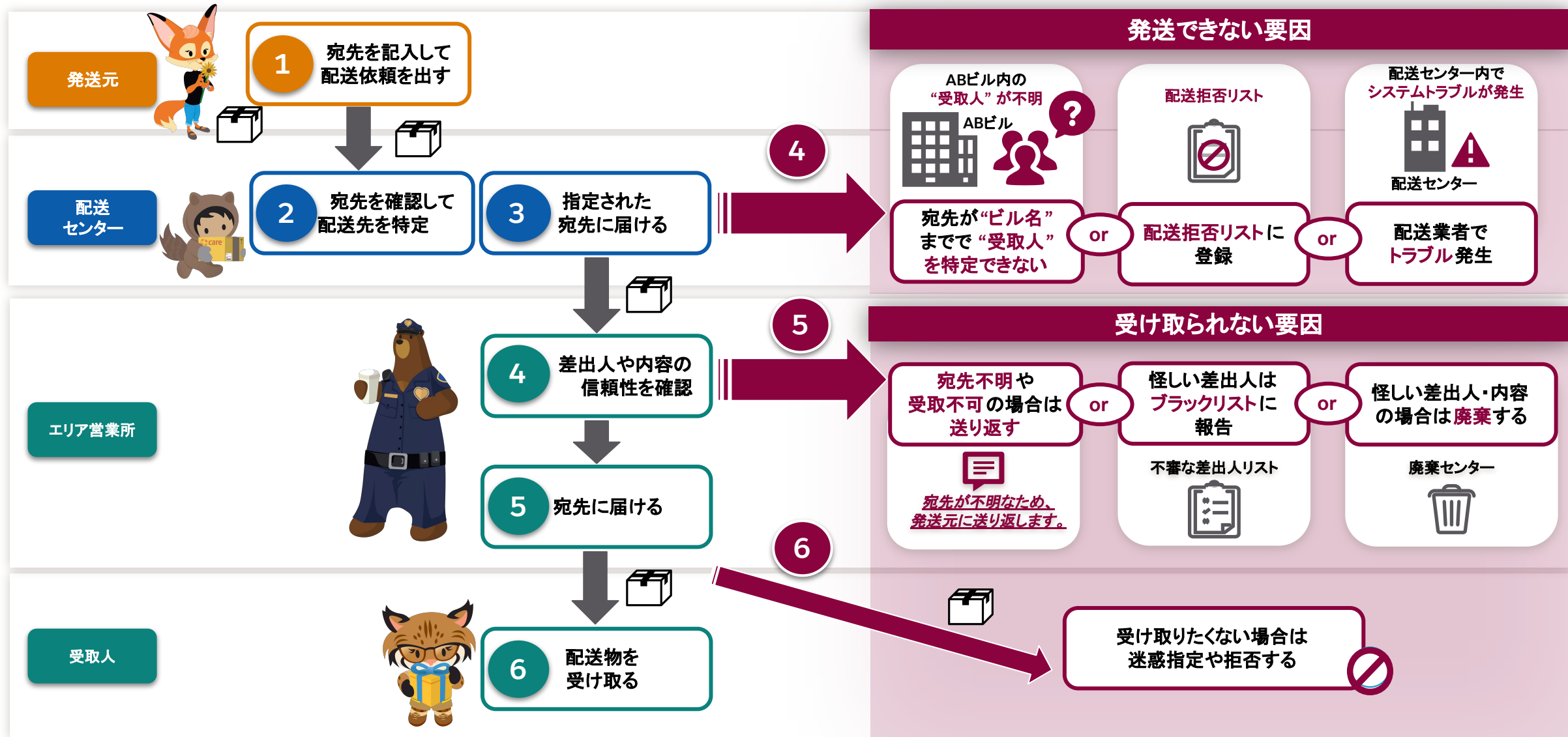
問題は発送する側と受け取る側で起こる



# “宅配便”の流れと起こりうる問題の要因（詳細）

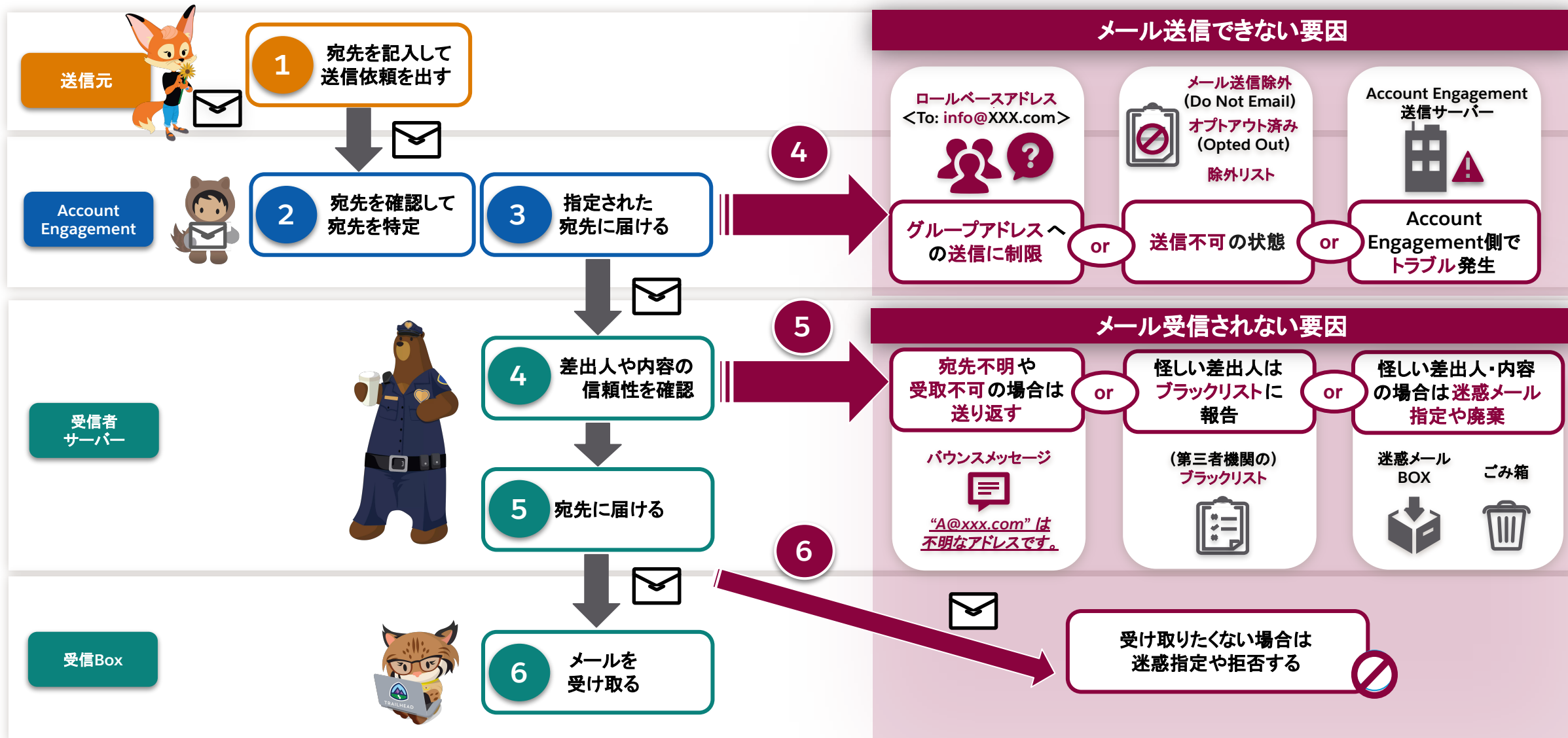
メールの送受信は、“宅配便”と同様、宛先に届くかは受け取り側の判断に委ねられる

発送主  
配達業者  
配送先



# “メール”の流れと起こりうる問題の要因（詳細）

メールの送受信と起こりうる問題は“宅配便”と同じ

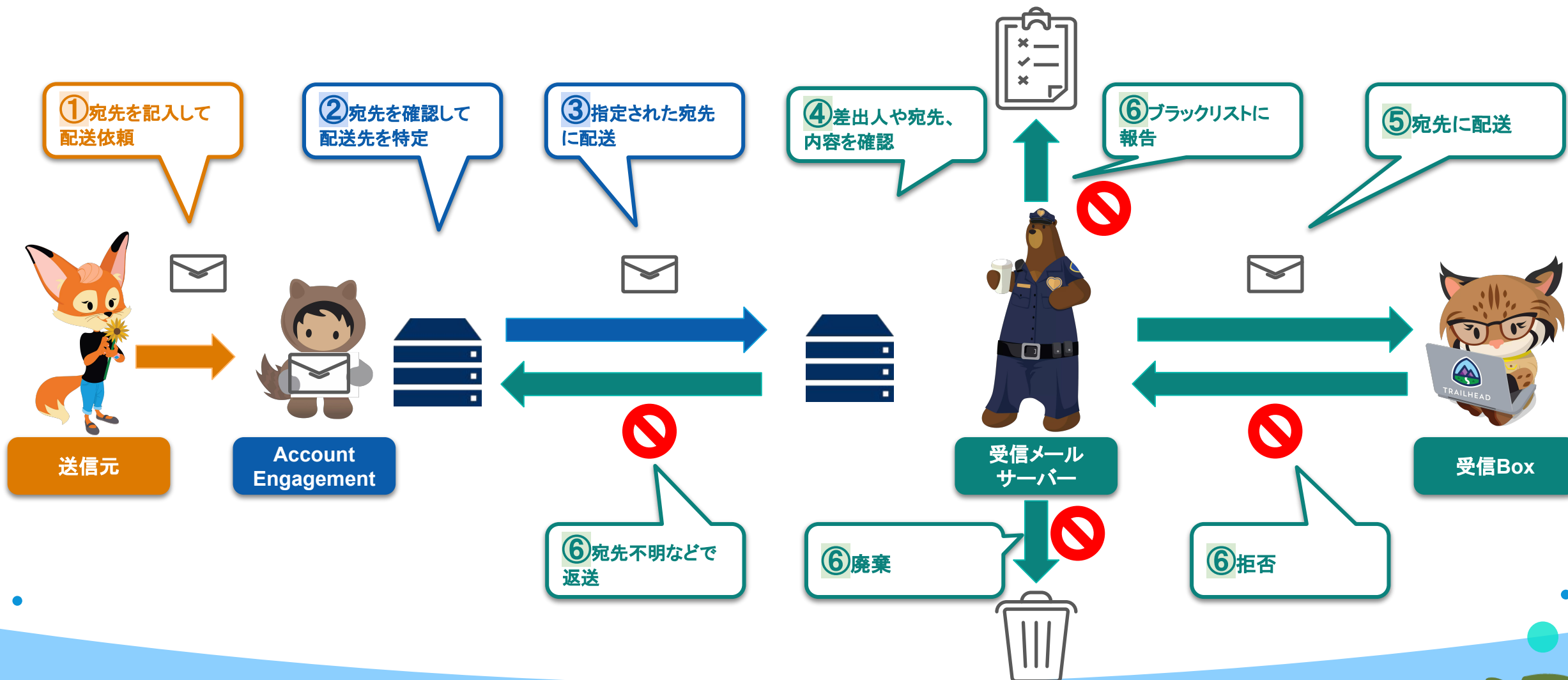


# メールが届かない原因



# メールが受信Boxへ入るまでの流れ

宅配便と同様、メールの到達性の多くは、受け取り側の判断に委ねられる





## メールが届かない 主な原因

1

### メールが受信側でバウンスしている

- 宛先に不備がある、受信可能な状態ではない

2

### 受信側のメールサーバーやメーラーに、スパム扱いにされる

- 受信サーバーでブロックされる
- 受信者にてスパム報告される

3

### 宛先がロールベースアドレスである

- ロールベースアドレス(info@など)への送信はAccount Engagement側で制限
- 必要の場合はサポートケースで解除申請が必要

4

### Account Engagement側に問題がある

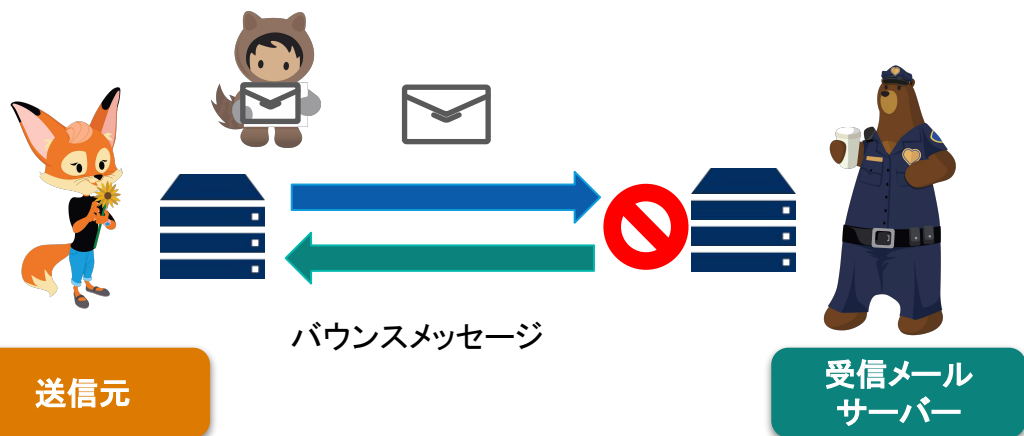
- 設定上の問題
- 一時的なシステムの問題

# メールが届かない原因 1: バウンスが発生している

バウンスとは、宛先不備や受信ボックスのパンクなどで受信者が受信できない状態

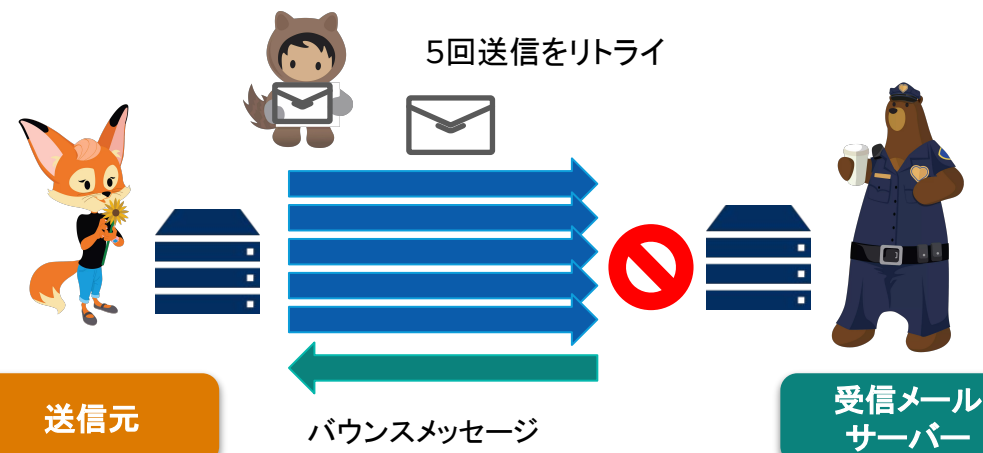
## ハードバウンス:完全に受信不可

- アドレスの不備
- 受信メールサーバーがメールをスパム判定
- 送信IPアドレスのブラックリスト登録、など



## ソフトバウンス:一時的に受信不可

- 受信Boxがいっぱい
- メッセージの長さが許容を超えている
- 受信メールサーバーの一時的な問題、など



# メールが届かない原因 2: 迷惑メールフォルダに入る

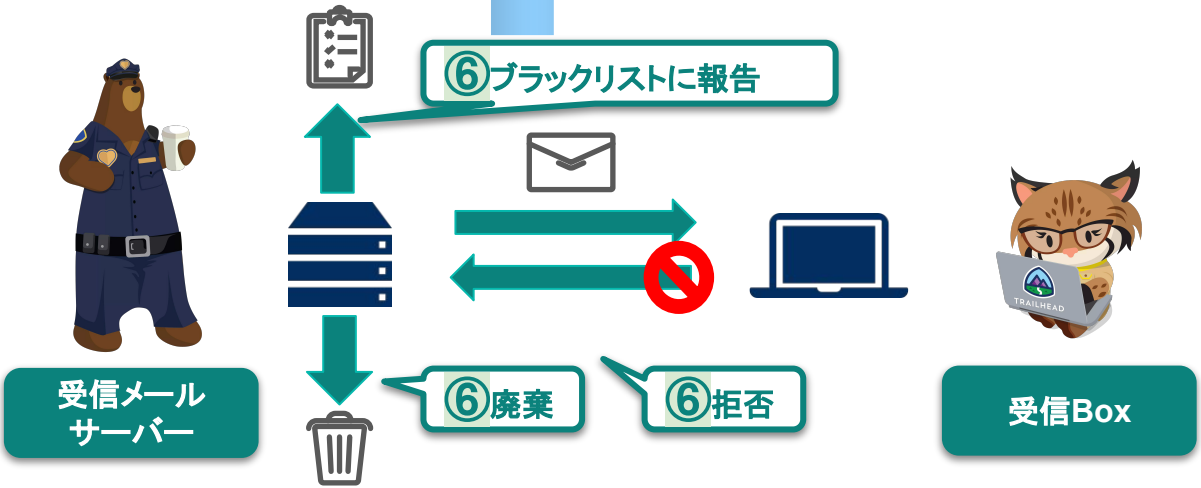
受信者側の判断で迷惑メールフォルダに入る場合

## プロスペクトによるスパム指定

- プロスペクトがメール受信を承諾していない
- メール送信の頻度が多すぎる
- メール登録解除の仕方がわからない、など

## 受信サーバーのスパムフィルター

- IPレピュテーションが低い ([参考](#))
- 受信者からのスパム報告
- コンテンツの質によるスパム判定、など

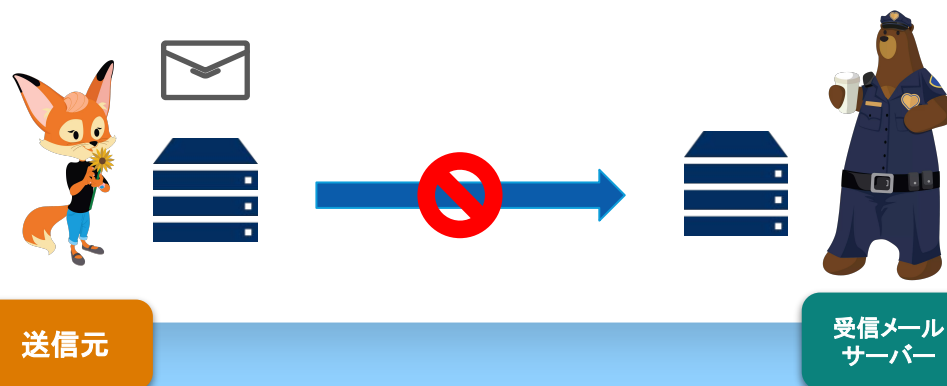


# メールが届かない原因 3: ロールベースアドレス宛の送信制限

info@などのロールベースアドレス (グループメール) へ送信している場合

## ロールベースアドレス (グループメール) への送信はAccount Engagementで制限されている

- 企業のロールベースアドレスはそれぞれ企業側の目的があり、他社からのマーケティングメールを受信する目的はない場合が多い
- そのため、受信側でマーケティングメールの受信を拒否している場合などがあり、バウンス発生やスパム報告の確率が高い傾向にある
- 送信IPのレピュテーション低下を避けるため、Account Engagementにおいてはデフォルトで送信を制限している
- 原則として個人アドレスに送信する必要があるが、明確なビジネス要件がある場合は、サポートケースで解除申請する



# メールが届かない原因 4: Account Engagementから送信されていない

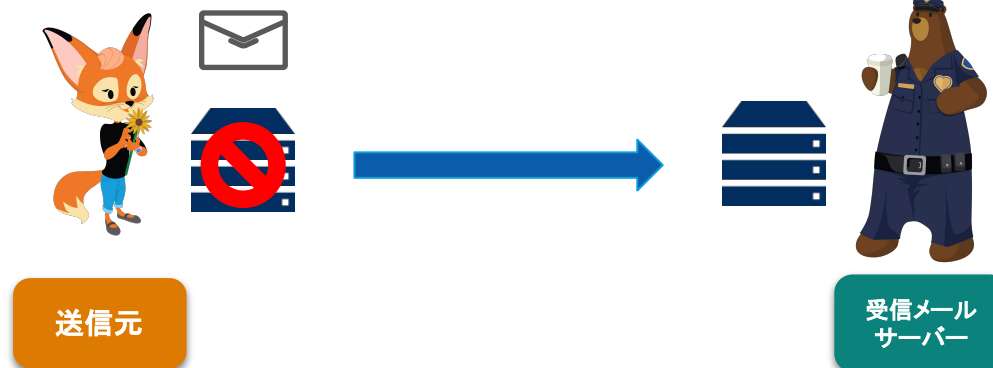
何らかの原因でそもそもAccount Engagementからメールが送信されていない場合

## 機能や設定が影響している

- プロスペクトが[オプトアウト](#)や[メール送信除外](#)状態である(確認方法は[こちら](#))
- 宛先プロスペクトが[除外リスト](#)に含まれる
- Engagement Studioのメール送信アクションに辿り着く前に[シナリオ対象から外れた](#)

## メール送信機能における障害の発生

- Account Engagement側に何らかの問題が発生
- インシデント情報は[Account Engagement TRUST](#)に掲載



# Account Engagement でできること





1

## メール受信の承諾を得る

- 外部購入のリストへの送信はNG
- 各プロスペクトからメール受信の承諾を得る

2

## 宛先アドレスを最新の状態に保つ

- アドレス変更などにより受信不可の状態である可能性
- 定期的にアドレスの到達性と受信承諾を再確認する

3

## 送信ドメインを認証する

- 送信ドメインのDKIM認証はスパム回避に必要不可欠

4

## メールの内容の質を上げる

- メール内フォームやJavaScriptの設置は不可
- 画像の多用は避ける
- 登録解除方法は分かりやすく

原因に対策は一つではない

まずはベストプラクティスに則ることが大事



# Account Engagementでできること1:メール受信の承諾を得る

承諾に基づくマーケティングポリシーの遵守が重要

## メール受信の承諾 取得は必須

- 承諾に基づくマーケティングポリシーで規定
- プロスペクト本人に直接承諾を得ることが必須

## 承諾取得で不達の リスクを低減

- 外部購入リストは利用不可
- 登録解除しやすくする

Copyright © 2022, All rights reserved.

住所:

KTEE6BU1  
Akasaka  
Minato-ku, Tokyo 100-1111

[すべてのメールの登録解除](#) [サブスクリプション設定の更新](#)

## 承諾の取り方の例

- 名刺交換時に口頭で承諾を得る
- Account Engagementフォームに承諾のチェックボックスを設置
- 確認済みオプトインプロセスを採用する  
(概要は[こちら](#))

# Account Engagementでできること2: アドレスを最新の状態に保つ

古いアドレスなど到達性が疑わしいアドレス宛には送信しない

## メール送信前にアドレスが受信可能な状態か確認する

- 1年以上前に登録したプロスペクトなどは、アドレスが変わっている可能性あり
- 古いプロスペクトにはメールを送信しない
- アドレスの有効性をチェックする外部ツールの利用を検討する
- 長期で非アクティブなプロスペクトに再度メール受信の承諾を求めるメールを送信して、承諾状況を再確認  
(概要は[こちら](#))

# Account Engagementでできること3:送信ドメインを認証する

Account Engagementから送信する際の送信ドメインを認証してバウンスなどのリスクを軽減させる

## 送信ドメインのDKIM認証は必須

- メールサービスやサーバーの多くは、ドメインが送信元のものであるかなど、信頼性をチェックする
- ドメイン未認証のアドレスからのメールはスパムのリスクが高まる

## 送信ドメイン認証で信頼性を高める

- 自社のドメインサーバーに、[認証用TXTレコードを登録](#)\* (概要は[こちら](#))

**\*自社ドメインサーバー管理者にて要対応(弊社サポート対象外)**

## return-path アドレスを自社ドメインに合わせる

- 送信メールのreturn-pathドメインはAccount Engagementのもののため、DMARCのSPFチェックにはパスしない
- [Account Engagementサポートにて変更可能](#)

**\*合わせられるのはアカウントで1つのみ**

# Account Engagementでできること4:メールの内容の質を上げる

メールの内容を簡潔にすることでスパム判定のリスクを軽減させる

## コンテンツの質を高める方法

- メール内にJavaScriptなどインタラクティブコンテンツを含めない
- 不要なHTMLコードを除く
  - WebサイトやWordなどからHTMLコードを転記すると余計なコードが含まれる可能性がある
- 画像を多用しない
  - 目安はメール全体の3割以下に抑える
- 短縮URLの利用を避ける
  - 例: <https://www.example.com> → <https://bitly.xxx.xxx>
- 登録解除方法をわかりやすく明記する
  - 「メールの登録解除は「こちら」」という様に、メール本文内に登録解除リンクをわかりやすく設置する

# トラブルシューティング

## 適切に問題を解決するために必要な準備

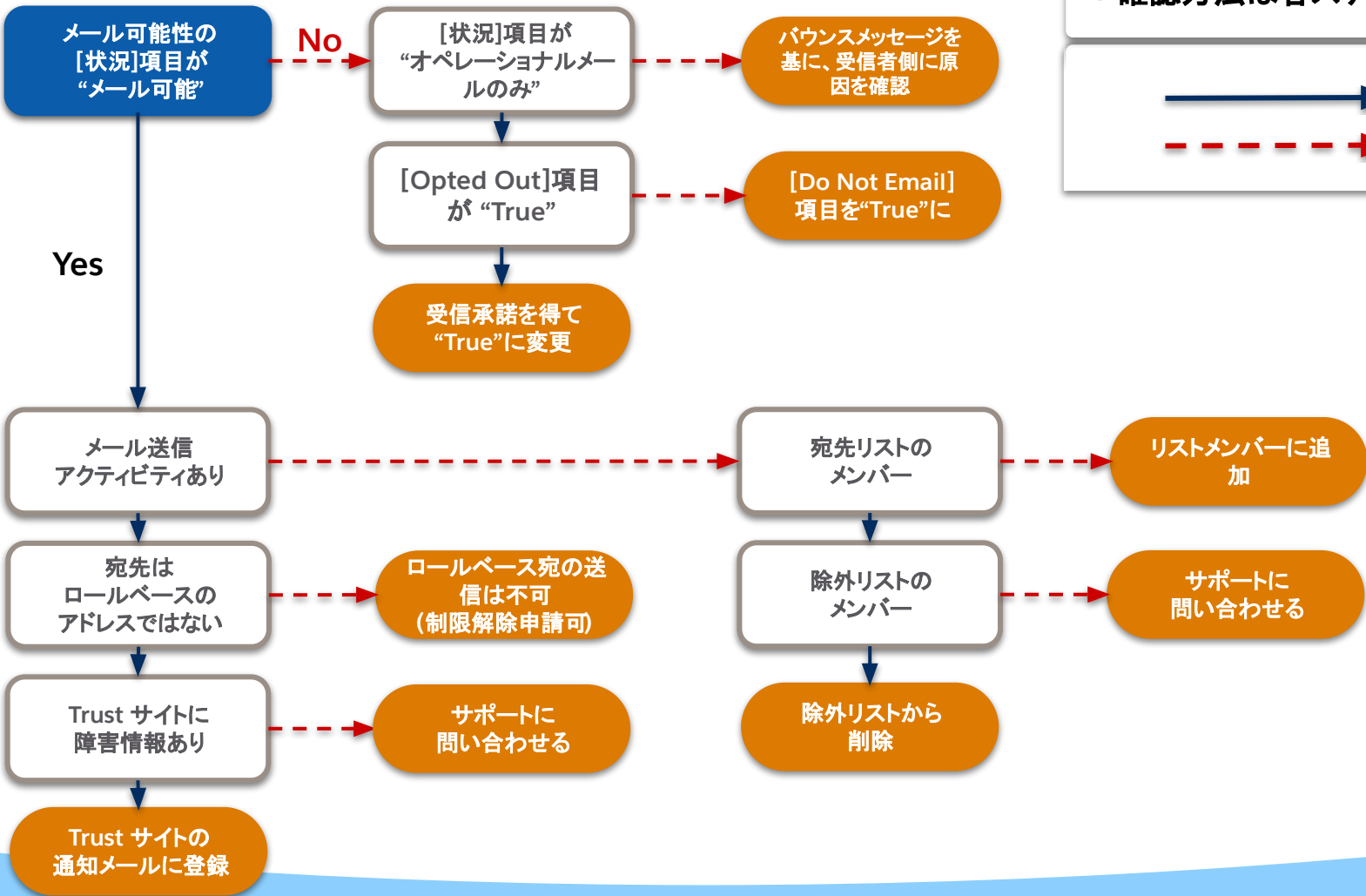
- Account Engagementにおける設定が十分かを確認する
- 問題が送信側(Account Engagement)と受信側(プロスペクト)のどちらにあるのかを切り分ける



# 問題切り分けのフロー

プロスペクトレコードからフローにしたい問題を切り分ける

START



\* 確認方法は各ステップをクリック

→ Yes  
- - - No

# プロスペクトのメール可能性状況の確認方法

## プロスペクトレコードの [メール可能性] セクションで確認

### メール可能

#### メール可能性

状況  メール可能

メールの一意性 メールアドレスはこのプロスペクトに固有です。

Opted Out ⓘ False


Do Not Email ⓘ False

ソフトバウンスが検出されませんでした いいえ

ハードバウンスが検出されませんでした いいえ

### オペレーショナルメールのみ

#### メール可能性

状況  オペレーショナルメールのみ

メールの一意性 メールアドレスはこのプロスペクトに固有です。

Opted Out ⓘ False

Do Not Email ⓘ True

ソフトバウンスが検出されませんでした いいえ


ハードバウンスが検出されませんでした いいえ

# プロスペクトのメール可能性状況の確認方法

## プロスペクトレコードの [メール可能性] セクションで確認

### 受信拒否 / メール送信除外

#### メール可能性

状況  オペレーショナルメールのみ

メールの一意性 メールアドレスはこのプロスペクトに固有です。

Opted Out ⓘ True

Do Not Email ⓘ True

ソフトバウンスが検出さ  
れました いいえ

ハードバウンスが検出さ  
れました いいえ

### 到達不能

#### メール可能性

状況  到達不能

メールの一意性 メールアドレスは複数のプロスペクトで共有されています。

Opted Out ⓘ False

Do Not Email ⓘ True

ソフトバウンスが検出さ  
れました いいえ

ハードバウンスが検出さ  
れました はい (リセット)

バウンス日 2019/11/08 12:50

**バウンスメッセージ**

バウンス理由 Hard bounce - User Unknown [5.0.0 (undefined status) Unknown user  
[redacted]@jp]

# プロスペクトのメール送信アクティビティの確認方法

[プロスペクトのアクティビティ] セクションで[送信済み]アクティビティ確認


山田 太郎

[編集](#)
[削除](#)
[CRM と同期](#)

🔔 プロスペクトが正常に保存されました

[概要](#)
[リスト](#)
[プロフィール](#)
[アクティビティ](#)
[監査](#)
[ライフサイクル](#)
[商談](#)
[関連オブジェクト](#)

### コンテンツ

名前

山田 太郎

☆  

メール

会社

株式会社山田



取引先名

取引先がありません

ソースキャンペーン

KTEE6BU1-Webキャンペーン

コンバージョンポイント

フォーム: お問い合わせフォーム

コンバージョン日

2021/09/02 13:58

### メール可能性

状況

 メール可能

メールの一意性

メールアドレスはこのプロスペクトに固有です。

### プロスペクトのアクティビティ

すべての種別

すべてのカテゴリ

アクティビティ	種別	スコア	日時	フィルター済み
✉ メール: [ {{Sender.LastName}} ] KTEE6BU1 Photo Galleryについてのお知らせ	開く	0	2022/03/25 9:28	いいえ
🕒 訪問: 1 ページビュー	訪問	1	2022/03/14 16:04	いいえ
🖱️ メールトラッカー: ...tee6bu1p1-customredirect	クリック	3	2022/03/14 16:03	いいえ
✉ メール: [ {{Sender.LastName}} ] KTEE6BU1 Photo Galleryについてのお知らせ	開く	0	2022/03/14 16:03	いいえ
✉ メール: [ {{Sender.LastName}} ] KTEE6BU1 Photo Galleryについてのお知らせ	送信済み	0	2022/03/14 15:52	いいえ
👤 メール: EmailLinkTest	送信済み	0	2021/10/25 15:49	いいえ

# メールの送信・除外リストの確認方法

## リストメールとEngagement Studioの場合

### リストメール

ダッシュボード Pardot キャンペーン キャンペーン 見込み客 リード 取引先責任者 取引先 商談 オートメーション **Pardot メール** コン

Introducing KTEE6BU1 Photo Gallery Copy 作成 テスト 送信

**宛先** メールを受信者を選択します。

**リスト (送付先)**

追加するリストを選択... 選択

General Email List (1)

**除外リスト (対象外の送付先)**

除外リスト 選択

除外リスト (1)

**送信者** メールを送信者を選択します。

以下の最初のおブレーションを使用... [送信者] フィールドが設定されます。当該のプロスペクトに使用できない場合、次のおブレーションから送信します。

### Engagement Studio

キャンセル

**名前**

テスト2

**フォルダー**

Uncategorized/Engagement Programs

**説明**

**受信者リスト**

General Email List ×

**除外リスト**

除外リスト ×

# Account Engagement Trust サイトで障害情報を確認

## [SUBSCRIBE TO UPDATES] ボタンから通知メールを受信



The screenshot shows the Salesforce Pardot Account Engagement Trust site. At the top left is the Salesforce logo and the word 'pardot'. Below this is a green banner that says 'All Systems Operational'. To the right of this banner, a red box highlights a 'SUBSCRIBE TO UPDATES' button. Below the button is a form with the text 'Get email notifications whenever Pardot creates, updates or resolves an incident.' and 'Email address:'. The email address field contains 'xxx@xxx.xxx'. Below the field is a 'SUBSCRIBE VIA EMAIL' button. At the bottom of the highlighted area, there is a small text: 'This site is protected by reCAPTCHA and the Google Privacy Policy and Terms of Service apply.'

**About This Site**

This page monitors the overall status of the Pardot application. Disruptions related to a specific area of the application will be posted to your account's dashboard. If you're experiencing an issue that has not been reported, please reach out to our Support Team at [pardot.com/help](https://pardot.com/help).

To report security issues please contact [security@salesforce.com](mailto:security@salesforce.com).

System	Status
Pardot Web Application	Operational

**Past Incidents**

**Jul 14, 2022**

No incidents reported today.

**Jul 13, 2022**

問題切り分け  
フローに戻る



# Account Engagementサポートに問い合わせる



メール遅延・不達に関してサポートに問い合わせる際に必要な情報

Account Engagement設定

アカウント設定

1

アカウント情報

会社 KTEE68U1

Pardot アカウント ID 805883

アカウントタイプ Advanced Edition

Web サイト http://www.pardot.com

国 日本

住所 1 Akasaka

住所 2

市区郡 Minato-ku

都道府県 Tokyo

郵便番号 100-1111

電話 0311111111

Fax

タイムゾーン (GMT+09:00) Asia - Tokyo

アカウントのデフォルト ロケール 日本語 (日本)

アカウントのデフォルト 言語 日本語

通貨の書式 日本語 (日本) (¥1,235)

ファーストパーティトラッキングを有効

サードパーティクッキーをファーストパーティトラ

製品およびサービスに関する通知

更新の通知、使用制限、データベースのサイズ Admin.BU1 (stakashima+ee6-bu1admin@salesforce.com)

メールのコンプライアンス Admin.BU1 (stakashima+ee6-bu1admin@salesforce.com)

重大インシデント Admin.BU1 (stakashima+ee6-bu1admin@salesforce.com)

製品の更新で必要なユーザーのアクション Admin.BU1 (stakashima+ee6-bu1admin@salesforce.com)

Salesforce Engage Admin.BU1 (stakashima+ee6-bu1admin@salesforce.com)

プロスペクト

3

Test Test

2

コンテンツ

名前 Test Test

メール TEST@TESTTEST

会社 http://www.TESTTEST

取引先名 取引先がありません

ソースキャンペーン KTEE68U1 Test キャンペーン

メール可能性

状況 遅延・不達

メールの一貫性 メールアドレスは複数のプロスペクトで共有されています。

Opted Out False

Do Not Email False

ソフトバウンスが検出されました

ハードバウンスが検出されました

バウンス日 2022/06/20 16:10

バウンス理由 Hard bounce - Domain Unknown [5.1.2 (bad destination system: no such domain)]

インサイト

スコア 0

Einstein Behavior Score 0

プロスペクトのアクティビティ

すべての種別

すべてのカテゴリ

種別 スコア 日時

バウンス 理由facebook 0 2022/06/20 16:10

ハードバウンス 0 2021/11/09 20:29

送信済み 0 2021/11/09 20:00

外部アクティビティ

アクティビティ

表示する外部アクティビティがありません

マーケティングアプリケーションの拡張機能の詳細

カスタム項目

42564848検証用1 false

42564848検証用2 false

AWS有人監査サービス 実行状況

CheckUser1 false

①Account EngagementアカウントID (Account Engagement設定画面で確認)

②調査対象のメールレコードのURL (または名前や送信日時)

③調査対象のプロスペクトレコードのURL (ブラウザのアドレスバーよりコピー)

④サポートに対するアカウントアクセス権の付与 (手順)

問題切り分け  
フローに戻る

## 参考情報

### サクセスナビ

- [配信対象見込み客リストを作成しましょう](#)
- [メールの雛型を作成しましょう](#)
- [メール配信設定をしましょう](#)
- [配信結果の確認・メールの改善をしましょう](#)

### ベストプラクティス

- [Account Engagement のメールの到達性のベストプラクティス](#)
- [リストのコンプライアンスに関するよくある質問](#)
- [質の高いメールコンテンツの送信](#)

A vibrant, stylized illustration of a forest scene. The background is a clear blue sky with three small, white, fluffy clouds. The top and bottom edges of the frame are decorated with lush green foliage, including various leaves and small flowers in shades of pink, yellow, and purple. On the left and right sides, the brown trunks of large trees are visible. In the lower-left area, a small orange butterfly is shown in flight. The central focus of the image is the text "Thank You" in a large, bold, dark blue font.

# Thank You



# Appendix



# プロスペクトのメール可能性状況の確認方法

[メール可能性] セクションで現在メール送信が可能な状態かを確認

The screenshot shows the Salesforce Pardot interface. The top navigation bar includes 'Pardot', 'Pardot ダッシュボード', 'Pardot キャンペーン', '見込み客' (Prospects), '取引先責任者', '取引先', '商談', 'オートメーション', 'Pardot メール', 'コンテンツ', 'ランディングページ', 'Pardot レポート', and 'さらに表示'. The '見込み客' tab is selected, and a red box highlights the '見込み客' tab and the 'テスト 太郎' prospect name in the header.

On the left sidebar, the 'メール可能性' (Email Status) section is highlighted with a red box. It shows the following details:

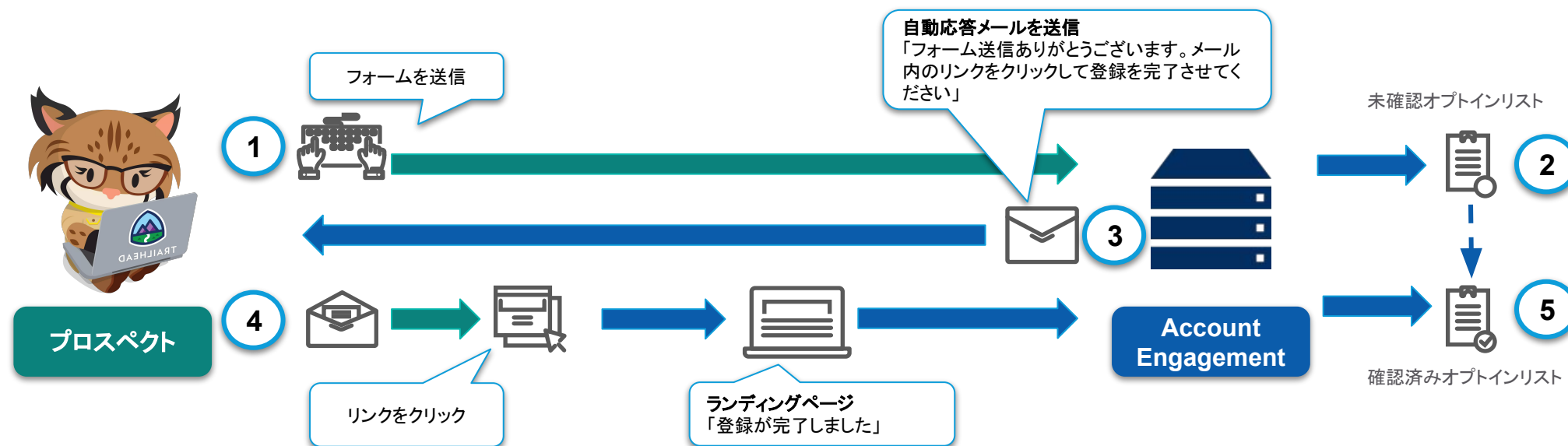
- 状況** (Status): ☒ メール可能 (Email Possible)
- メールの一意性** (Email Uniqueness): メールアドレスはこのプロスペクトに固有です。 (Email address is unique to this prospect.)
- Opted Out** (Opted Out): ☐ False
- Do Not Email** (Do Not Email): ☐ False
- ソフトバウンスが検出されました** (Soft bounce detected): いいえ (No)
- ハードバウンスが検出されました** (Hard bounce detected): いいえ (No)

The main content area shows the prospect's details, including name, email, company, and a list of activities. The 'メール可能性' section is also visible in the left sidebar.

- [状況] が「メール可能」であれば送信可能
- [状況] が「オペレーショナルメールのみ」の場合はマーケティング目的のメールは送信不可
- [状況] が「到達不能」の場合は送信不可

# 確認済みオプトインプロセス(1/2):概要

## フォーム送信時のアドレスの正確性を確認するための仕組み



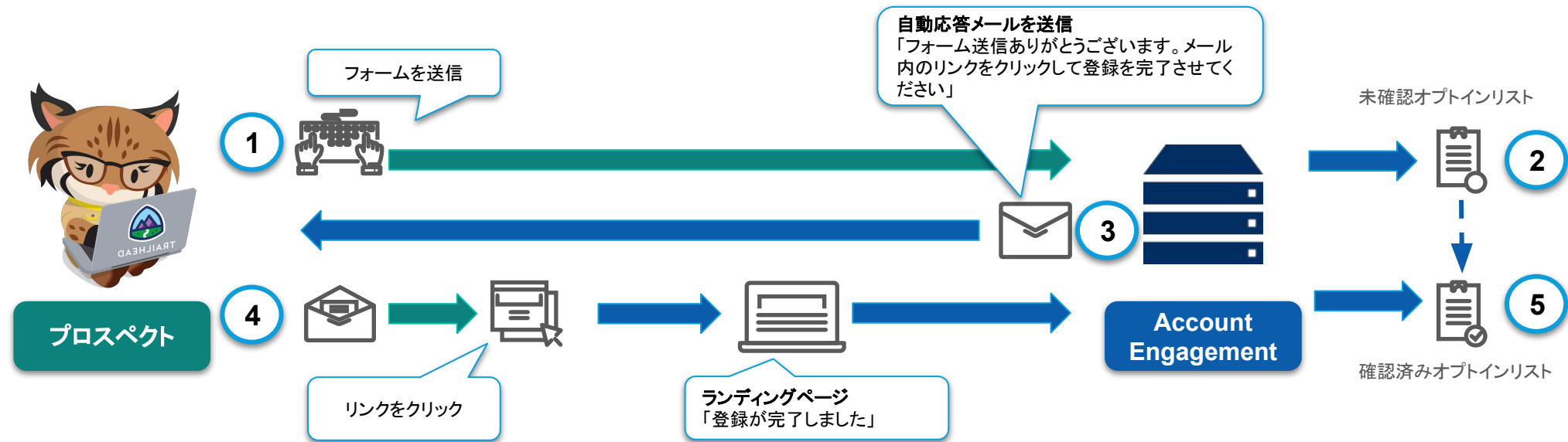
### 動作イメージ

- ①Account Engagementフォーム送信により、入力されたアドレスでプロスペクトが作成される
  - ②この時、プロスペクトは一旦 [未確認オプトイン] リストに追加される
  - ③フォームの完了アクションで、入力されたアドレス宛に、オプトイン(メール受信承諾)を求める自動応答メールを送信する
  - ④プロスペクトがメールを受信し、オプトインリンク(カスタムリダイレクト)をクリックする
  - ⑤それにより、[確認済みオプトイン] リストに移動する
- ✦リストメール送信時は、[未確認オプトイン] リストを除外リストに指定することで、未承諾または不正なアドレス宛のメール送信を防ぐ



# 確認済みオプトインプロセス(2/2): 設定

## フォーム送信時のアドレスの正確性を確認するための仕組み

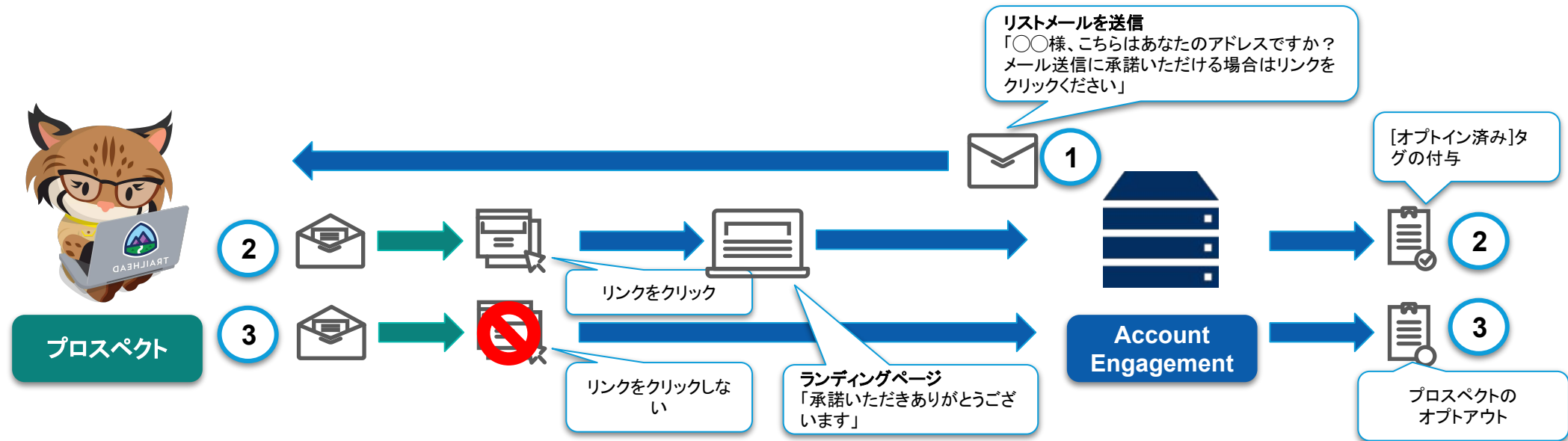


### 設定の流れ

1. [未確認オプトイン] リストと[確認済みオプトイン] [スタティックリストを作成](#)する
2. ステップ④で利用する、オプトイン完了用の[ランディングページ](#)を作成する
3. ランディングページ宛の、[カスタムリダイレクト](#)を、以下完了アクションを含めて設定する
  - a. [プロスペクトをリストに追加] | [確認済みオプトイン] リスト
  - b. [リストからプロスペクトを削除] | [未確認オプトイン] リスト
4. ステップ③で利用する、フォーム送信のお礼メッセージとカスタムリダイレクトリンクを含む[メールテンプレート](#)を作成する
5. ステップ①で利用する、Account Engagementフォームに以下完了アクションを定義する
  - a. [プロスペクトをリストに追加] | [未確認オプトイン] リストへの追加
  - b. [プロスペクトメールを送信] | [作成したメールテンプレート]

# 承諾パス(1/2) : 概要

過去に取得したアドレスの正確性や受信承諾を再確認する方法



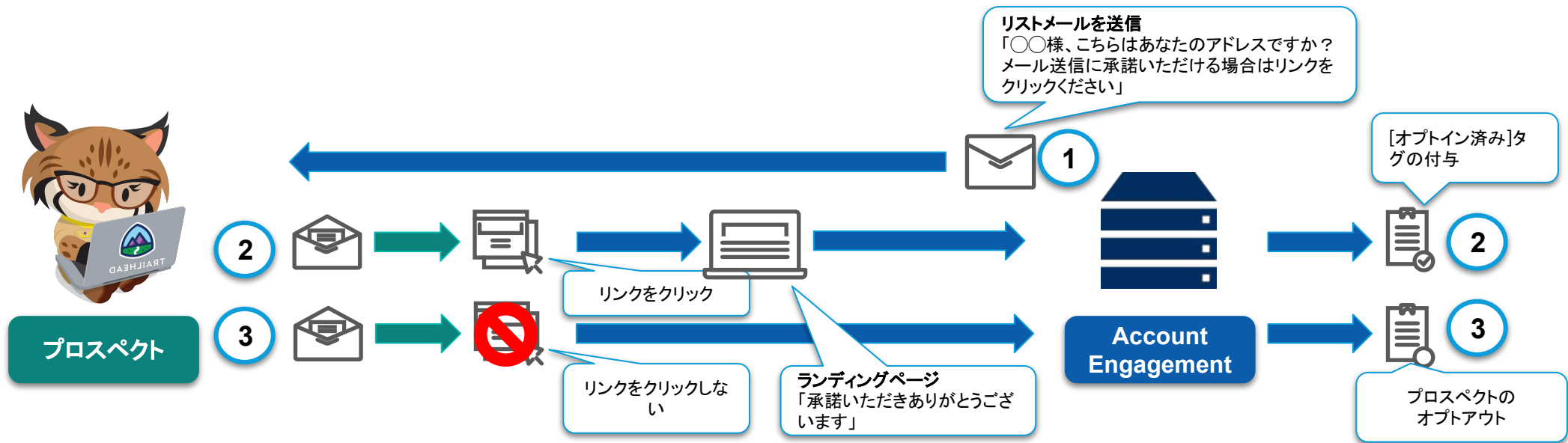
## 動作イメージ

- ①古いプロスペクトのリストに対し、登録アドレスの確認とメール受信の承諾の有無を確認するためのカスタムリダイレクトリンクを含むメールを送信する
  - ②プロスペクトがメール内の確認用のカスタムリダイレクトリンクをクリックすると、完了アクションにより「オプトイン済み」タグが付与される
  - ③リンクをクリックしなかったプロスペクトを、オートメーションルールによりオプトアウトする
- ➡最新のアドレスと受信承諾状況を確認することで、以降の未承諾または不正なアドレス宛のメール送信を防ぐ



# 承諾パス(2/2): 設定

過去に取得したアドレスの正確性や受信承諾を再確認する方法



## 設定の流れ

- 以下の様なルールで抽出した非アクティブプロスペクトの セグメンテーションリスト を作成する
  - [プロスペクトの時間] | [数日前の最新アクティビティ] | [次の値より大きい] | 360 (例: 1年以上アクティビティのないプロスペクト)
- ②で利用するオプトイン完了通知用の ランディングページ を作成する
- ステップ1のランディングページにリダイレクトする カスタムリダイレクト リンクを作成する
  - 完了アクションに、[タグを適用] = 「オプトイン済み」を定義する
- ①ステップ3で作成したカスタムリダイレクトを含む、メール受信承諾を求めるリストメールを、ステップ 1で作成したリスト宛に送信する
- ③メール送信後 7~14 営業日後など日を置いてから、リンクをクリックしなかったプロスペクトをオプトアウトするオートメーションルールを実行する
  - ルール条件 (すべて一致)
    - [プロスペクトリスト] | [次のメンバーである] | [メールリスト名]
    - [プロスペクトタグ] | [次の値と等しくない] | [オプトイン済み]
  - アクション
    - [プロスペクトのデフォルト項目] | [メール送信除外] (Opted Out) | [True]

# 送信ドメイン DKIM 認証 (1/2)

Account Engagementに登録した送信ドメインを認証して信頼性を高める



1. Account Engagementの [ドメイン管理] 設定の、メール送信ドメインの [想定されるDNSエントリ] より、ドメイン認証用の TXTレコードを手りする
2. 自社ドメイン管理者に [ドメイン] と TXT レコード [エントリ] を伝え、自社のドメインサーバーにて、各 [ドメイン] に対して、対応する TXTレコードを登録する

**\*ドメインサーバーへの TXTレコードの登録はサポート対象外のため、自社のドメイン管理者に要依頼**

# 送信ドメイン DKIM 認証 (2/2)

3つのドメインに対して以下の様にTXTレコードが登録がされていることを確認

[ホーム](#)
[ダッシュボード](#)
[見込み客](#)
[Account Engagement キャンペーン](#)
[キャンペーン](#)
[Account Engagement メール](#)
[リード](#)
[取引先責任者](#)
[オートメーション](#)
[Account Engagemen](#)


**ドメイン管理**

ドメインは確認されました。すべての DNS エントリは正しくなっています。

メール送信ドメイン

フィルター:

ドメイン	SPF	検証状況	DOMAINKEY	アクション
jp	デフォルトで検証済み	検証済み	検証済み	<a href="#">想定される DNS エントリ</a>   <a href="#">DNS エントリの確認</a>   <a href="#">削除</a>

1. 自社ドメイン管理者にTXTレコードの登録が完了したことを確認
2. Account Engagementの [ドメイン管理] 設定の、メール送信ドメインの [DNSエントリの確認] をクリック
3. 「ドメインは確認されました。」メッセージが表示されれば認証完了

# 送信ドメイン DMARC 対応のための return-path ドメイン変更

送信メールの return-path ドメインは Account Engagement サーバーのもの

- Account Engagement から送信されるメールの return-path ドメインは、送信アドレスドメイン (Header-From) ではなく、bounce.s10.mc.pd25.com など Salesforce メールサーバーが利用されます ([ヘルプ](#))
- この状態で DMARC を実装すると、DKIM にはパスするが、DMARC の SPF チェックではパスしません
- サポートに問い合わせて、return-path を送信ドメイン (Header-From) と一致するように変更いただくことが可能です
- 詳しくはこちらの [ヘルプ](#) に記載されています
  - 注意: return-path の変更は 1 点のみのため、一致させられるのは一つの送信ドメインのみです
  - 注意: DMARC の実装自体はお客様対応範疇です