

エンゲージメント方法

ユーザーにはどのようにスマートウォークスルーを利用して欲しいですか？ WalkMe はトレーニング、サポート、プロモーションなどに必要なさまざまな方法をユーザーに提供します。本記事はユーザーがスマートウォークスルーやその他のWalkMeリソースを活用できるさまざまな方法を知るのに役立ちます。

概要

成功する実装とは、重要なプロセスを通じてユーザーをガイドするスマートウォークスルーを一式作成することだけではありません。成功する実装とは、ユーザーにとって必要なサポートを、必要な時に、必要な方法で提供し、WalkMeアプリとその機能を完全なパッケージとして利用できるようにするソリューション全体のことです。

エンゲージメント方法には、より一層ユーザーのイニシアチブが必要なものと、あまり必要としないものがあります。ビジネスの目的に応じてWalkMeで利用可能なリソースをユーザーが最も便利に利用できる方法を検討します。以下ではビジネス目的に使用できる方法をいくつかご提案します。

1. **WalkMeを使用して電話によるサポートを軽減**：ユーザーが必要に応じてサポートを利用できるエンゲージメント方法を使用します。プレーヤーメニューの整理された構成により、必要なSmart Walk-Thruやサポートリソースを簡単に利用できるようにし、24時間365日無休のサポートセンターを実現します。新しいユーザーがWalkMeで利用できるサポートを調べやすくするシャウトアウトを作成します。ユーザーが早急なサポートを必要としそうな場所にLaunchersを配置します。
2. **WalkMeをオンボーディングとトレーニングに使用**：ユーザーがトレーニングの完了と学習用リソースの認識をしやすくするエンゲージメント方法を使用します。オンボーディングのリストを使用して、ユーザーが重要なプロセスを学ぶスマートウォークスルーを完了するよう促します。シャウトアウトを使用してオンボーディングの利用を促します。サイトを開き、Smart Walk-Thruの起動を開始するメールのパーマリンクを使用して正式なトレーニングのフォローアップを行うことで、ユーザーが学習内容を再確認できるようにします。ユーザーに新機能を学んでもらうために、スマートウォークスルーが適切なタイミングで自動的に起動するように設定します。
3. **WalkMeを使用して無料ユーザーの有料ユーザー化を促進**：ユーザーのイニシアチブをあまり必要としないエンゲージメント方法を使用します。例えば、ユーザーがウェブサイトアクセスした時に自動的に起動されるウェルカムバルーンを設定してサポートを提供し、強調したい部分に集中できるようにします。積極的なアプローチにより、ユーザーは具体的な経路をたどることができ、ウェブサイト上で自ら方法を模索する必要がなくなります。Launchersを極めて重要な場所に配置して、サイト上でのエンゲージメントを最大化します。Onboardingを使用して、プラットフォームの主要機能を強調します。

スマートウォークスルーで使用できるエンゲージメント方法は以下の通りです。

- **プレーヤーメニュー**：スマートウォークスルーをプレーヤーメニューに配置します。プレーヤーメニューにより、ユーザーは必要な時にサポートを探すことができます。
- **シャウトアウト**：アクションボタンでシャウトアウトを使用して、スマートウォークスルーを開

始します。シャウトアウトはスマートウォークスルーを開始する強力な誘因になります。

- **自動再生**：スマートウォークスルーを自動的に開始するように設定します。自動再生により、ユーザーはスマートウォークスルーを確実に体験できます。
- **ランチャー**：関連するページ上にスマートウォークスルーを開始するランチャーを配置します☐ Launchers によりユーザーは必要なヘルプを必要な場所で簡単に見つけることができます。
- **オンボーディングリスト**：スマートウォークスルーをタスクに関連付けます。タスクにより、ユーザーはトレーニングの一環としてプロセスを完了する必要性に気づきます。
- **パーマリンク**：サイトを開き、スマートウォークスルーを起動するパーマリンクを作成します。パーマリンクにより、ユーザーはEメールまたは外部のサポートサイト経由でスマートウォークスルーにアクセスできます。

エンゲージメント方法に関する適切な対応についての詳細は、以下の記事を引き続きお読みください。

使用方法

プレーヤーメニュー

プレーヤーメニューはウィジットのヘルプタブに表示され、すべてのスマートウォークスルー、リソース、シャトルの中央リポジトリになります。これらのアイテムを作成すると、公開時にプレーヤーメニューに自動的に表示されます。メニューオーガナイザーで削除することにより、プレーヤーメニューに表示しないことも選択できます。

ユーザーはプレーヤーメニューで必要なものを検索できます。タスクを完了するためにその他の場所を探す必要はありません。ウェブサイトに精通していない訪問者と無料の試用版ユーザーは、ヘルプを検索してさまざまなプロセスに関連するチュートリアルを開始することができます。このように、プレーヤーメニューは関連するすべてのサポート情報が1か所に格納されている統合ナレッジベースと検索ツールになります。

ユーザーがプレーヤーメニューからスマートウォークスルーを利用する場合、留意すべきさまざまな点があります。

プレーヤーメニューの利用におけるユーザー・エクスペリエンスを考慮してください。使いやすくすることで利用される可能性が高くなります。プレーヤーメニューのアイテムの名称がわかりやすく明確な場合に、ユーザーに利用される可能性が高まります。命名規則については、例えば「リードを作成する方法」、「リードを作成する」、「リード作成」など、いずれの場合であっても一貫性を保ってください。マーケティングやプロモーションを目的としたスマートウォークスルーの場合には、「抽選で当たる！」などのより目立つ名前を使用すると良いかもしれません。必要に応じて、追加情報を提供するために説明を加えることもできます。

ユーザーによるプレーヤーメニューの使用傾向を検討し、それに応じてスマートウォークスルーの表示を調整します。サイトの詳細を知る好奇心から、ユーザーはプレーヤーメニューを見ていますか？そのようなユーザーはプレーヤーメニューをスクロールする可能性が高いため、関連するアイテムのみが表示され、情報に圧倒されないようにセグメンテーションをすることが特に重要です。ユーザーはトラブルシューティングのヘルプを探していますか？その場合には、スクロールよりも検索フィールドを使用して、関心のあるスマートウォークスルーを見つける可能性が高くなります。適切なキーワードを設定するようにしてください。

プレーヤーメニューだけが常に最適なエンゲージメント方法であるとは限りません。例えば☐Smart

Walk-Thru についてユーザーが存在を知らない、探したい、必要と思う場合などは□Launcher や ShoutOut などユーザーのイニシアチブをあまり必要としない別の方法を試してください。非常に限られた状況でのみスマートウォークスルーが関連している場合、その時点でユーザーを積極的に関与させるか、スマートウォークスルーをセグメント化して関連ページにのみ表示する別の方法を使用することができます。

ShoutOuts

シャウトアウトは、スマートウォークスルーまたはリソース、シャトル、サーベイ、一連のスマートチップを開始するアクションボタン、もしくはプレーヤーメニューを開くことで作成できます。シャウトアウトは重要なメッセージに対してユーザーの注意を引きつけ、アクションの強力な誘因になります。

重要なことは、適切なユーザーに適切なタイミングで到達する場合にのみ、シャウトアウトは有効であるということです。それらが正しく設定されていない場合□ShoutOut は該当するタイミングでユーザーに表示されないか、あるいは頻繁に表示されてユーザーを困らせる可能性があります。セグメンテーションと自動起動の設定は慎重に確認してください。自動再生またはセグメンテーションのルールにあてはまる場合、シャウトアウトが自動的に起動します。また、自動起動設定のキャンセルの確認も行ってください。例えば、ユーザーがアクションボタンをクリックした後にのみ ShoutOut の起動が停止するように設定すれば□Smart Walk-Thru が確実に表示されるようになります。または□Smart Walk-Thruの目的が達成されるか、もしくはオンボーディングタスクが完了した場合にShoutOutの起動を停止するように設定できます。その場合は、ルールタイプをオンボーディングタスクのユーザーアクティビティに設定することで□Smart Walk-Thru に関連するタスクとして設定された目標をユーザーが達成するまで起動が継続されるようになります。

シャウトアウトのデザインや色、スタイルを変更して、ユーザーの注意を最大限に引くことができます。リッチテキストエディターを使用して、シャウトアウト内のテキストからスマートウォークスルーにリンクしたり、ダイナミックテキストやビデオを追加したりすることができます。 [続きを読む](#)

自動起動

自動再生を使用したスマートウォークスルーまたはシャウトアウトは、ユーザーの積極的なアクションがなくても表示されます。自動再生は、WalkMeアイテムが利用できることをユーザーが知らない場合や自分でヘルプを探そうと考えつかない可能性がある場合に特に便利です。一般的に間違いやすい共通プロセスがある場合は、自動再生を使用してください。作成した自動再生ルールにあてはまる場合、自動再生が有効になっているスマートウォークスルーもしくはシャウトアウトが自動的に開始されます。

WalkMeはユーザーがウェブサイトアクセスした瞬間に、非常に積極的に働きかけることができます。新しい従業員がアプリケーションを使用する際に何を必要とするかを正確に知りたい場合、マネージャーやトレーニングセッション、新人研修に頼る必要はありません□ WalkMeはポップアップバルーンでウェブサイトの新しい変更点や新しい機能/プロセスをユーザーに通知することができ、特定の日付やユーザーグループ、もしくはユーザープロフィールのいずれの場所にも表示されるように設定できます。 [続きを読む](#)

Launcher

ランチャーをクリックするとスマートウォークスルーが開始され、リソース、サーベイ、シャトルなどを稼働し、シャウトアウトもしくは一連のスマートチップを表示します□ Launcher はユーザーに働きかけ、ヘルプに関する適切な背景を提供しながら、複雑なページやタスクに直面しているユーザーをサ

ポートします。Launchersはスマートウォークスルーを開始して、行動を促すフレーズをユーザーが簡単にフォローできるプロセスに変えることができます。Launchersは通常、Surveyでユーザーからフィードバックを求めたり、ユーザーをテンプレートやフォームにリダイレクトしたりするためにも使用されます。

Launchersは極めて重要なポイントでヘルプを提案し、最大限のエンゲージメントを確保する新しい機能を強調します。エンゲージメント率やコンバージョン率を高めるために、行動を促すフレーズを投げかけたり、特別な機能を強調したいページ上に戦略的に配置することができます。Launchersは混乱を解消するのにも役立ちます。無料版から有料版への移行をユーザーが決定する時、ウェブサイトのナビゲーションのしやすさは常に大きな要因になっています。Launchersはユーザーがヘルプページ上にいる場合、さまざまな困難なプロセスに対するSmart Walk-Thruの完了を促す指示をすることができます。あるいはユーザーがあるプロセスの特定のポイントで最後まで完了できない場合、プロセスの途中にLauncherを配置してユーザーが完了するよう導くことができます。 [続きを読む](#)

パーマリンク

パーマリンクは、クリックすると自動的にスマートウォークスルーを開始するウェブサイトへの直接的なリンクです。パーマリンクは現在ウェブサイトにはアクセスしていないユーザーを引きつけるのに最適です。Eメール、ニュースレター、ソーシャルメディアでパーマリンクを使用して、ユーザーをページにリダイレクトし、スマートウォークスルーを起動します。これらのリンクを他のリソースに埋め込んで「クリックをする」行動を促すフレーズを提供し、プロセスの至る所でユーザーを即座にガイドすることができます。

例えば、新機能をユーザーにお知らせするメールにパーマリンクを使用して送信し、そのリンクからユーザーがサイトを開くと新機能についてガイドするSmart Walk-Thruが起動するようにします。あるいは、新しいアカウント所有者にウェルカムメールでパーマリンクを送信し、ユーザーを支援するオンボーディングプロセスを開始できます。パーマリンクを使用すると、トレーニングセッションやチームミーティングを待つのではなく、ユーザーがサイト上にいなくても、必要と思われる時にWalkMeへのアクセス権を与えることができます。 [続きを読む](#)

関連リソース

- [スマートウォークスルーのベストプラクティス](#)について学ぶ
- [ユーザーの成功を追跡して価値を示すゴール設定に関する記事](#)を読む
- アニメーション、強く人目をひく話題、CSSなどを使用して、サイト上でWalkMeに注目を集める方法について読む