インサイトのデータの活用

概要

インサイトを通じて収集されたデータを活用することで、プラットフォーム上のさまざまなプロセスでユーザーが経験する問題点を特定するとともに全体的なユーザーエクスペリエンスの改善に役立つWalkMeアプリケーションを特定できます。 また、使用しているWalkMeコンテンツのうち高い効果を出しているものを確認し、追加のコンテンツを作成するためのガイドとして使用できます。

以下の各セクションではインサイトの各ページを取り上げ、インサイトのデータを活用する方法についてガイドを提供します。

Tip Tuesday動画

概要のデータの活用

この概要では、プラットフォーム全体のすべてのユニークユーザーが収集されます。このページにはユーザー全体が表示されますが（Apps Overview（アプリ概要）ページにはWalkMeユーザーのみが表示されます。 ここでWalkMeインサイトの他の機能を使用すれば、全体的なユーザーアクティビティに予想外の変化があった場合にその原因の特定に役立ちます。

この概要ページを使用して、作成したWalkMeコンテンツに基づいて、時間の経過に伴うセッションデータの変化を表示することもできます。

Apps Overview（アプリ概要）データの活用

WalkMeとのユーザーインタラクション

WalkMeを使用できるのが全ユーザーのごく一部に限定されている

トラフィックが多いプラットフォームの領域にWalkMeコンテンツを追加すれば（WalkMeコンテンツが表示されるユーザーの割合が増加します。 より強固なソリューション実現のため、追加のWalkMeアプリケーションを組み込む方法を検討してください。

ユーザーがWalkMeコンテンツとインタラクションしていない

自動再生ルールを使用すればウォークスルーが自動的に再生されるため、ユーザーがWalkMeメニューからウォークスルーをトリガーする必要がなくなります。

ユーザーが特定のウォークスルーを必要とする可能性が高いページにランチャーを配置すれば、ユーザーがWalkMeコンテンツを見つけて再生しやすくなります。

シャウトアウトは設定した自動再生ルールに基づいて自動的に表示されます。 シャウトアウトはユーザーにとって最も重要な場面で、確実にユーザーにWalkMeコンテンツを表示できます。

スマートウォークスルーのデータの活用

スマートウォークスルーのアナリティクス：概要

スマートウォークスルーのゴールが達成されていない

スマートウォークスルーのゴールが達成されていない場合は、スマートウォークスルーのタイトルをクリックしてプロセスをより詳細に分析します。

スマートウォークスルーが頻繁に再生されていない

スマートウォークスルーがまったく再生されていない場合は、ランチャー、自動再生ルール、またはミニメニューを追加して、ユーザーエンゲージメントを改善することを検討し

てください。

スマートウォークスルーのアナリティクスの概要：詳細ビュー

スマートウォークスルーのゴールが達成されていない

スマートウォークスルーのゴールが達成されていない場合は、この詳細ビューの［Smart WalkThru Steps Analysis（スマートウォークスルーのステップ分析）］セクションを確認してください。多くのユーザーがウォークスルーを終了するステップが見つかった場合には、エディタでこのステップを再調査して、ステップが設計どおりに機能していることを確認します。

追跡イベントを使用してファネルを作成し、このプロセスのセッションプレイバックを表示します。 ユーザーがプロセスに従うのを止めてしまう時点にガイダンスを追加することを検討してください。

ステップの数を減らします。最も有効なウォークスルーの長さは、10～12ステップ以下です。バルーンステップをスマートチップスに置き換えることを検討してください。

効果的なスマートウォークスルーの構築に関する追加のガイダンスについては、全般的なベストプラクティスガイドラインを参照してください。

スマートウォークスルーが頻繁に再生されていない

別のエンゲージメント方法を追加します。シャウトアウトと自動再生ルールを使用すれば、ユーザーに確実にウォークスルーを表示できます。

スマートウォークスルーを他のスマートウォークスルーにリンクすることで、ユーザーは関連するタスクの完了に共通のウォークスルーを使用することもできます。

スマートウォークスルーがどのように開始されているかを確認します。スマートウォークスルーを開始する方法のいずれかが機能していない場合は、そのエンゲージメント方法の修正を検討してください。

他の類似したスマートウォークスルーのイニシエータを確認します。 他のスマートウォークスルーでより効果的なエンゲージメント方法があれば、このウォークスルーにもその方法を追加することを検討してください。

シャウトアウトのデータの活用

シャウトアウトのアクションボタンがクリックされていない

アクションボタンのテキストの変更を検討します。 アクションボタンに行動を促す魅力的なラベルを付ければ、ユーザーはアクションボタンをクリックすることで得られる価値を確実に理解できます。

ユーザーがシャウトアウトのアクションボタンをクリックしていない場合は、Cancel AutoPlay（自動再生キャンセル）のルールを調整し、ユーザーがアクションボタンをクリックするまでこのシャウトアウトを1日1回自動再生することを検討してください。

シャウトアウトのパフォーマンスを向上させるには、シャウトアウトのベストプラクティスの記事も参照してください。

シャウトアウトのゴールに到達していない

ユーザーがシャウトアウトのゴールに到達していない場合は、シャウトアウトのアクションボタンがクリックされていないことが原因かどうかを確認します。 アクションボタンがクリックされているのにゴールに到達していないのであれば、リンクされたスマートウォークスルーのゴールを確認してください。

ランチャーのデータの活用

ランチャーが頻繁にクリックされていない

ランチャーが頻繁にクリックされていない場合、ユーザーに表示されていないか、ユーザーが気づいていない可能性があります。 ランチャーの色、位置、またはテキストの調整を検討してください。 これらの調整については、ランチャー設計のベストプラクティスを参照してください。

ランチャーがまったくクリックされていない場合は、ランチャーの表示条件を確認し、すべてのユーザーにランチャーが表示されることを確かめます。

スマートチップスのデータの活用

スマートチップスとのユーザーインタラクション

スマートチップスがユーザーに表示されない

トラフィックの多いプラットフォーム領域にスマートチップスのコンテンツを追加すれば、スマートチップスのコンテンツが表示されるユーザーの割合が増加します。

スマートチップスが役に立つのは、ユーザーが既に正しいページに到達している場合のみです。 ユーザーを適切なページに誘導するには、スマートウォークスルーまたはシャトルの使用を検討してください。

スマートチップスの1セットが他と比べてより頻繁に表示されている

スマートチップスの1セットが他のセットよりも頻繁に表示されている場合、これがユーザーにとって特に分かりにくいプロセスである可能性があります。他のWalkMeコンテンツを追加することで大きなメリットが得られるかもしれません。 このセットにほかのスマートチップスを追加したり、このプロセスについてユーザーをガイドするスマートウォークスルーを追加したりすることを検討してください。

メニューと検索のデータの活用

WalkMeとのユーザーインタラクション

ユーザーがWalkMeメニューにアクセスしていない

Customization（カスタマイズ）メニューのAttention Grabber（注目表示）機能を使用すればWalkMeメニューがユーザーの目に留まりやすくなります。

検索結果がユーザーのアクションにつながっていない

WalkMeコンテンツにキーワードを追加し、ユーザーが探しているコンテンツを見つけやすくすることを検討してください。

多くのユーザーが同様の問題に関するガイダンスを検索している場合、そのニーズに対応するためにWalkMeコンテンツを追加するよい機会です。

複数のユーザーが同じページで検索メニューを開く

サイト上の1つのページで大量のMenu Open（メニューオープン）またはMenu Action（メニューアクション）が発生している場合は、このページのスマートウォークスルーに別のエンゲージメント方法を追加することを検討してください。 シャウトアウト、ランチャーおよび自動再生ルールを使用すれば、重要なウォークスルーが確実にユーザーに表示されるようになります。

このページにスマートチップスを追加すると、このページに表示される情報に関して追加のコンテキストをユーザーに提供できます。

セッションプレイバックのデータの活用

セッションプレイバックは、追跡イベントおよびファネルと組み合わせると、ユーザーが特定のプロセスに従うのを停止するポイントを特定するのに役立ちます。 このプレイバックを使用することで異なるブラウザー、プラットフォーム、デバイス間のユーザーアクティビティを比較することもできます。

追跡イベントのデータの活用

追跡イベントでインタラクションが発生していない場合、別のWalkMeコンテンツ（スマートウォークスルー、ランチャーまたはシャウトアウト）を追加して、ユーザーにこのプロセスの開始を促すことを検討してください。

また、複数の追跡イベントをファネルに組み入れたり、セッションプレイバックの結果をフィルタリングしたりすることで、この追跡イベントに関するユーザー行動を分析できます。