

シャウトアウトが頻繁に表示される

問題

指定された頻度設定よりも多く再生されたり、適用済みのセグメンテーションや自動再生ルールに反して再生されたりするなど、本来再生すべきでないユーザーに対してShoutOutが再生されてしまいます。

ソリューション

[Engagement(エンゲージメント)] タブでShoutOutの頻度を確認します。以下の点にご注意ください。

1. 再生設定

ShoutOutは1回、1日1回、または常に再生するように設定されていますか？ユーザーが報告しているものと比較して、この設定は何ですか？

(例えば、再生設定が「1度だけ」に設定されているにもかかわらず、ユーザーがシャウトアウトを複数回再生したと報告している場合など)

2. ユーザーがクリックすると自動再生をキャンセル

これらのオプションはチェックオフされていませんか？チェックが入っていない場合、これらのオプションのいずれかが選択されるとShoutOutは再生を停止します(頻度が「常時」に設定されていて自動再生ルールが常にTrueである場合を除く)。

ただし、1つまたは2つのオプションのみが選択されている場合、シャウトアウトはそのアクションがクリックされた*場合にのみ*再生を停止します。例えば[Action button(アクションボタン)]と[Close button(閉じるボタン)]が選択されており[Xボタン]が選択されていない場合、ユーザーは[XボタンをクリックするだけでShoutOutにアクセスし続けることになります。

Get a Free \$10 Gift Card
ShoutOut Options

Interaction
Engagement
Appearance
Goals

Engagement

Auto Play

☐ Off (Initiate this ShoutOut via permalink or launcher)
☒ Auto Play
☐ Play according to a rule [Create an Auto Play Rule](#)

Replay settings

Once a Day

☐ Prevent this ShoutOut from appearing while Walk-Thrus are in progress

Cancel Auto Play once the user clicks:

☒ Action Button
☒ Close Button
☒ "X" Button

Launchers

Launchers create a strong call to action on difficult pages or complicated tasks. Add one now to

Play
Cancel
Save

3. 自動再生設定

「Engagement（エンゲージメント）」タブでシャウトアウトの自動再生ルールを確認します。「Play according to a rule（ルールに従って再生）」の代わりに「Auto Play（自動再生）」オプションが選択されていますか？

この場合、ユーザーが環境にアクセスするとすぐにShoutOutが再生され、他のページでも指定された頻度で再生されるようになります。

Get a Free \$10 Gift Card
ShoutOut Options

Interaction
Engagement
Appearance
Goals

Engagement

Auto Play

☐ Off (Initiate this ShoutOut via permalink or launcher)
☒ Auto Play
☐ Play according to a rule [Create an Auto Play Rule](#)

Replay settings

Once a Day

☐ Prevent this ShoutOut from appearing while Walk-Thrus are in progress

Cancel Auto Play once the user clicks:

☒ Action Button
☒ Close Button
☒ "X" Button

Launchers

Launchers create a strong call to action on difficult pages or complicated tasks. Add one now to

Play
Cancel
Save

4. 自動再生の代わりにセグメントタグが使用されています

ユーザーは、自動再生ルールの条件を作成するのではなく、複数のセグメントタグでシャウトアウトをマークすることがあります。セグメントタグが「Or」条件であるため、片方のタグがTrueの場合、シャウトアウトが再生されることにご留意ください。

ユーザーがシャウトアウトを表示させる特定の条件（現在のURLなど）が、シャウトアウトの*自動再生*ルールに追加されていることを確認してください（下図参照）。

Get a Free \$10 Gift Card
ShoutOut Options

Interaction
Engagement
Appearance
Goals

Engagement

Auto Play

☐ Off (Initiate this ShoutOut via permalink or launcher)
☒ Auto Play
☐ Play according to a rule [Create an Auto Play Rule](#)

Replay settings

Once a Day

☐ Prevent this ShoutOut from appearing while Walk-Thrus are in progress

Cancel Auto Play once the user clicks:

☒ Action Button
☒ Close Button
☒ "X" Button

Launchers

Launchers create a strong call to action on difficult pages or complicated tasks. Add one now to

Play
Cancel
Save

5. キャッシュとクッキーのクリア

繰り返し発生するシャウトアウトがキャッシュとクッキーのクリアに起因する*ではない*ことを確認してください。ブラウザのキャッシュまたはクッキーをクリアすると、シャウトアウトデータは常によりセットされます（使用しているストレージマネージャーのタイプによって異なります）。

ShoutOutが再生されるべき環境にアクセスしてこのテストを行い、複数回再生されない頻度設定になっていることを確認した後、複数回表示されるかどうかを確認します。

ヒント

これが問題の原因である場合は、カスタマーサクセスマネージャーまたはWalkMeの連絡先に連絡して、サーバーストレージを有効にすることが適切かどうかを尋ねてください。