WalkMe Net Promoter Score (NPS) Surveys

概要

Net Promoter Score（NPS）は、顧客満足度を測定する業界基準です。 WalkMeを使用すると、あらかじめ構築済みのNPS Survey（NPS調査）により製品のNPSスコアを簡単に測定できるようになりました。

NPS調査では、ある重要な質問が提示されます。*1～10の尺度で考えた場合、知人や同僚に製品を推奨する可能性はどの程度ですか？*

ほとんどのNPS 調査はEメールで送信されるため、応答率が低く、該当ソフトウェアの使用経験があまりないユーザーからのフィードバックを受け取ることになってしまいます。

WalkMeのNPS調査では、アプリケーション内でアンケートを表示し、フィードバックの量および質の両方を向上させることができます。

WalkMeのNPS調査の一般的なユースケースには以下があります。

- 顧客のロイヤリティと満足度を理解する
- 調査をアプリケーションに表示することにより、調査の回答数を増やす
- Eメールでの単純な回答だけでなく、ソフトウェアに携わっているユーザーから高品質のフィードバックを取得することができる

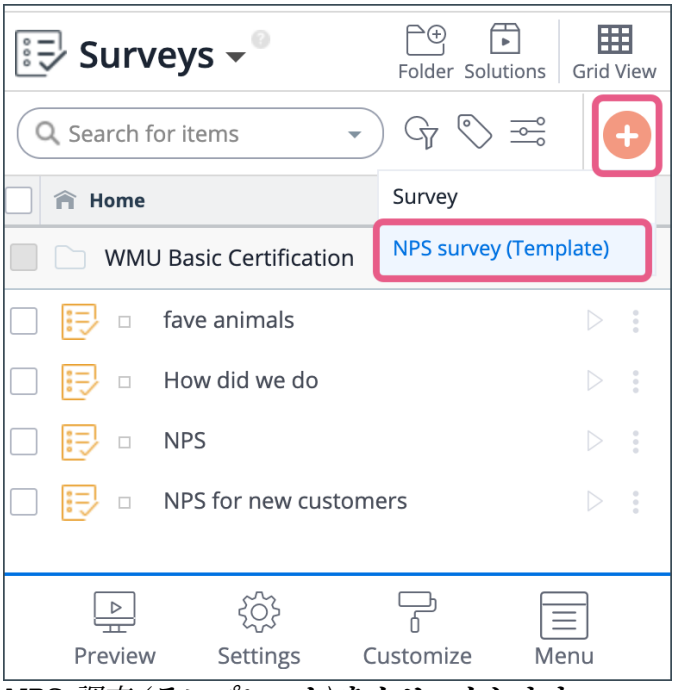
使用方法

NPS調査はWalkMeのSurveysアプリで作成 します。 NPS形式の質問、フィードバックフィールド、およびカスタマイズ可能なメッセージを含むテンプレートを使用します。 質問回答データはInsightsで収集されます。 ダッシュボードはすべての計算を実行し、分かりやすいUIで結果を表示します。

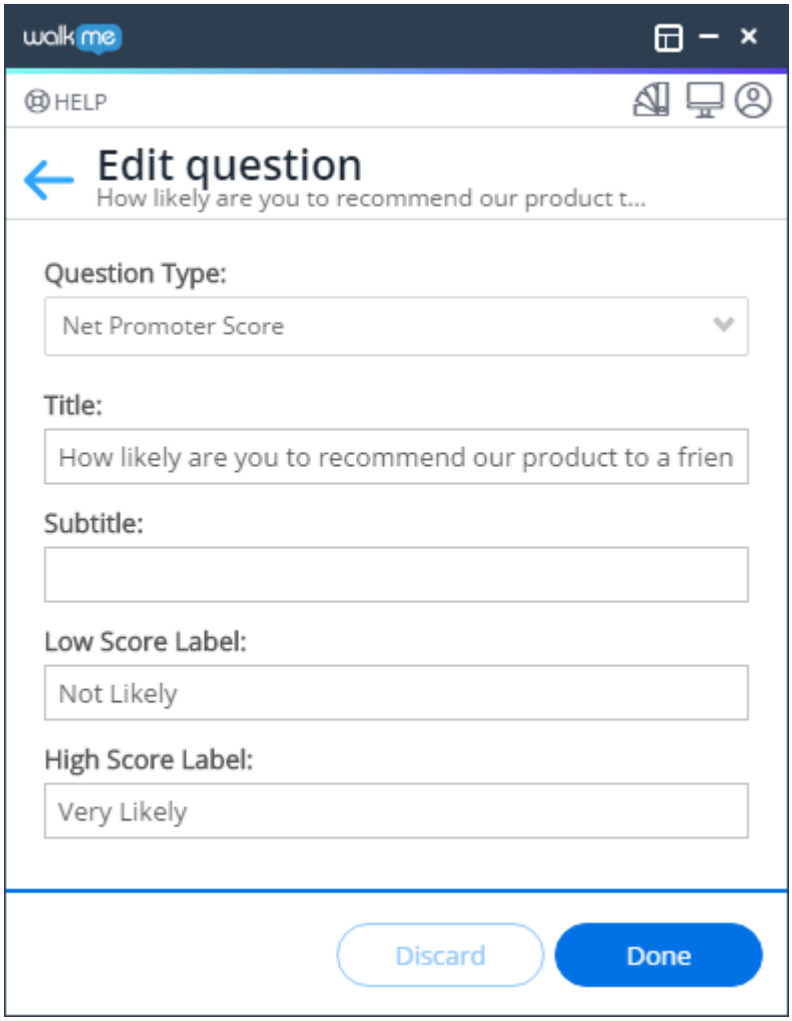
NPS調査の作成

NPS調査を作成するには、次の手順に従います。

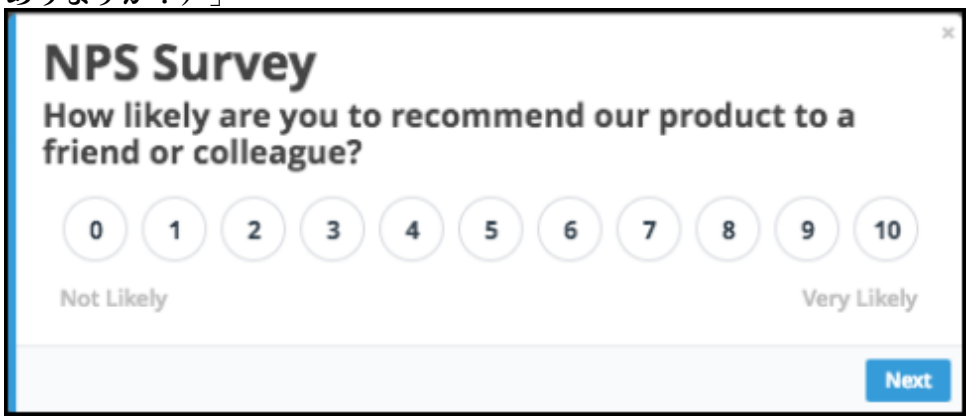
1. WalkMeエディタで*Surveys*アプリに移動する
2. +アイコンにカーソルを合わせてNPS調査オプションを表示させます。



3. *NPS 調査 (テンプレート)* をクリックします
    - すると、3つの調査項目が自動的に作成されます。
        - 質問（製品を推奨する可能性について、0～10の尺度でスコアを付けるようユーザーに要求します)
            - Question Type = *Net Promoter Score*



- Title =How likely are you to recommend our product to a friend or colleague当社の製品を友人や同僚の方に推奨する可能性はどのくらいありますか？）」



- 質問（ユーザーがそのスコアを選んだ理由について説明を求めるフォローアップの質問）
  - Question Type = *Free Text*
  - Title =Please tell us a bit more about why you chose this ratingこの

評価を選んだ理由についてもう少しお聞かせください）」
- メッセージ（ユーザーが調査を完了した後に表示されます）
  - Title = Thank you ありがとうございました！）」
  - Message = Your feedback is highly appreciated フィードバックはありがたく受け取りました）」

調査の設定

一般的に、調査の設定は以下のように行うのが最適です。

- Spotlight スポットライト）= *OFF*
- Show questions one-by-one 質問を1つずつ表示）= *ON*
- Show questions count 質問数の表示）= *OFF*
- Survey Frequency 調査頻度）= *Once*

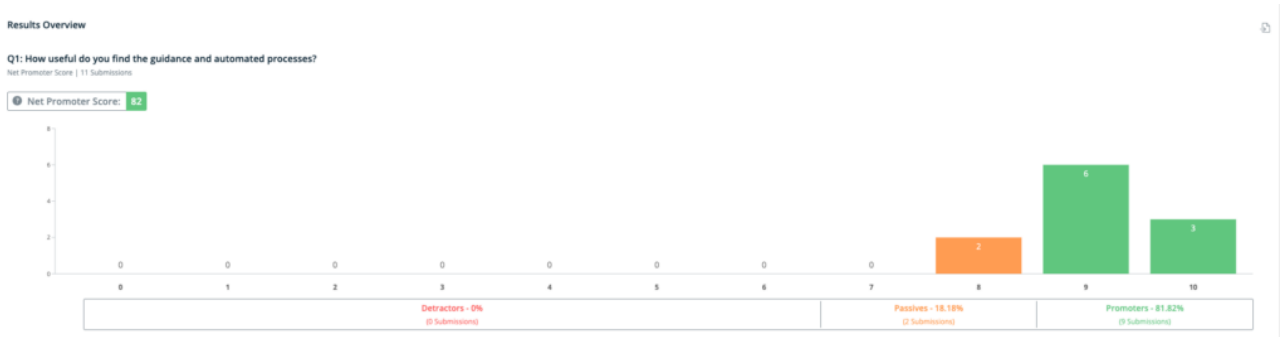
NPS調査の自動再生ルールを設定することもできます。 詳細については、 Surveysの記事を参照してください。

インサイト

InsightsでNPSレポートを表示させるには、質問を**Question Type = Net Promoter Score**に設定します。

Insightsでは、**[Apps アプリ]→[Survey 調査）]**に移動し、調査をクリックすると NPS結果が関連する質問項目に自動的に表示されます。

詳細については Insights→[Apps アプリ）]ページのドリルダウンを参照します。



NPS比率の計算

NPS調査に対する回答者は以下のようにグループ化できます。

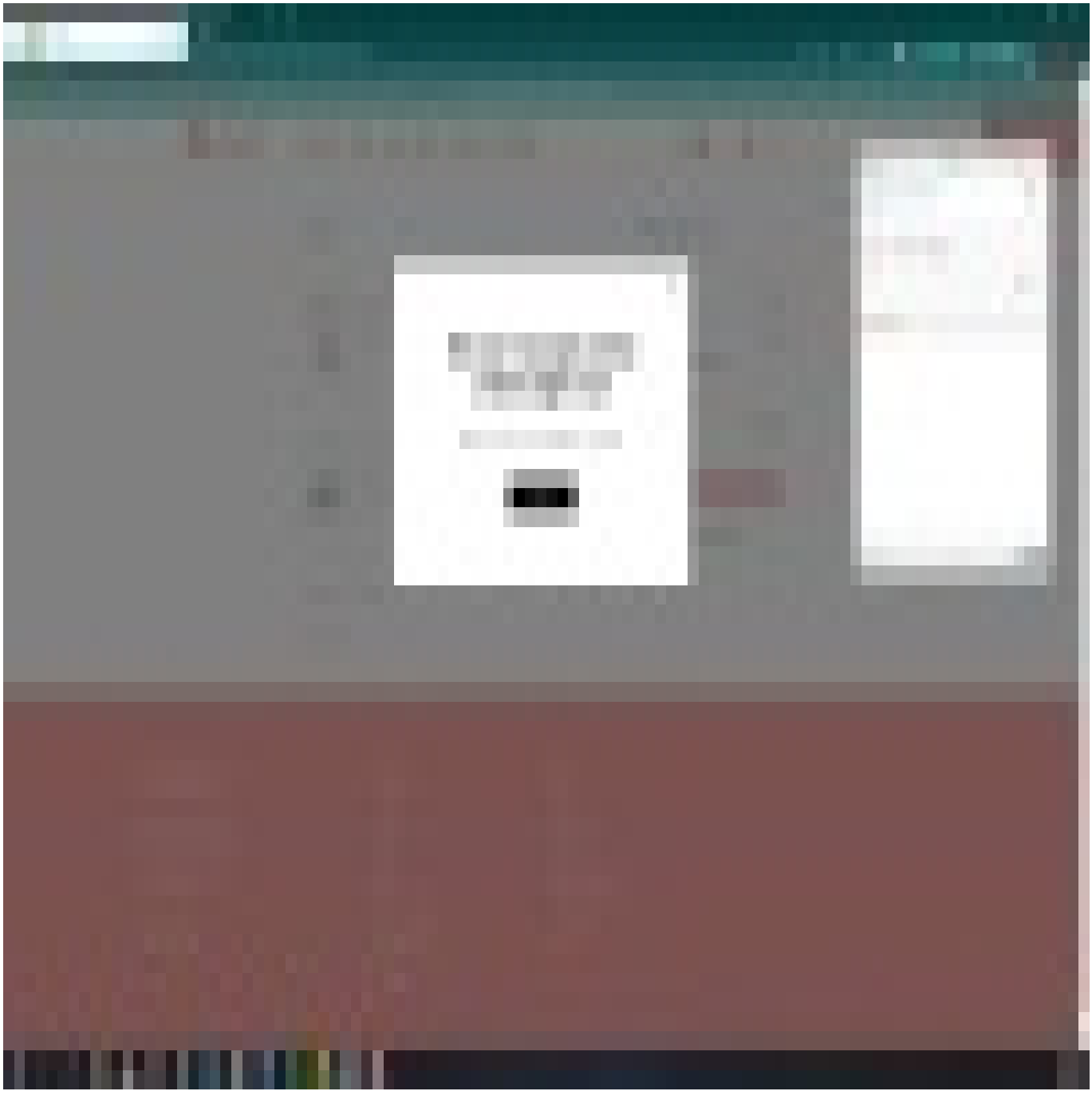
- **プロモーター**（9～10のスコアで回答するエンドユーザー）は製品の重要なサポーターで、より多くのユーザーを紹介することで成長を促してくれるロイヤリティの高い愛好者になります
- **消極的購買者**（7～8のスコアで回答するエンドユーザー）は満足度は高いものの、競合製品にも

反応しやすい顧客になります
- **批判的購買者**（0～6のスコアで回答するエンドユーザー）は見込み客に否定的なフィードバックを提供することで成長を妨げる可能性のある批判的スタンスの顧客になります

批判的購買者の割合をプロモーターの割合から引くとNPSが得られますNPSは、最小値*-100*（すべての顧客が批判的購買者の場合）から最大値*100*（すべての顧客がプロモーターの場合）までの範囲になります。

Tip Tuesday動画

複数のNPS質問を追加する方法



WalkMe WorldのTip Tuesday動画をもっと見るには、ここをクリックしてください。

時間ベースのサーベイ

