

ゴール

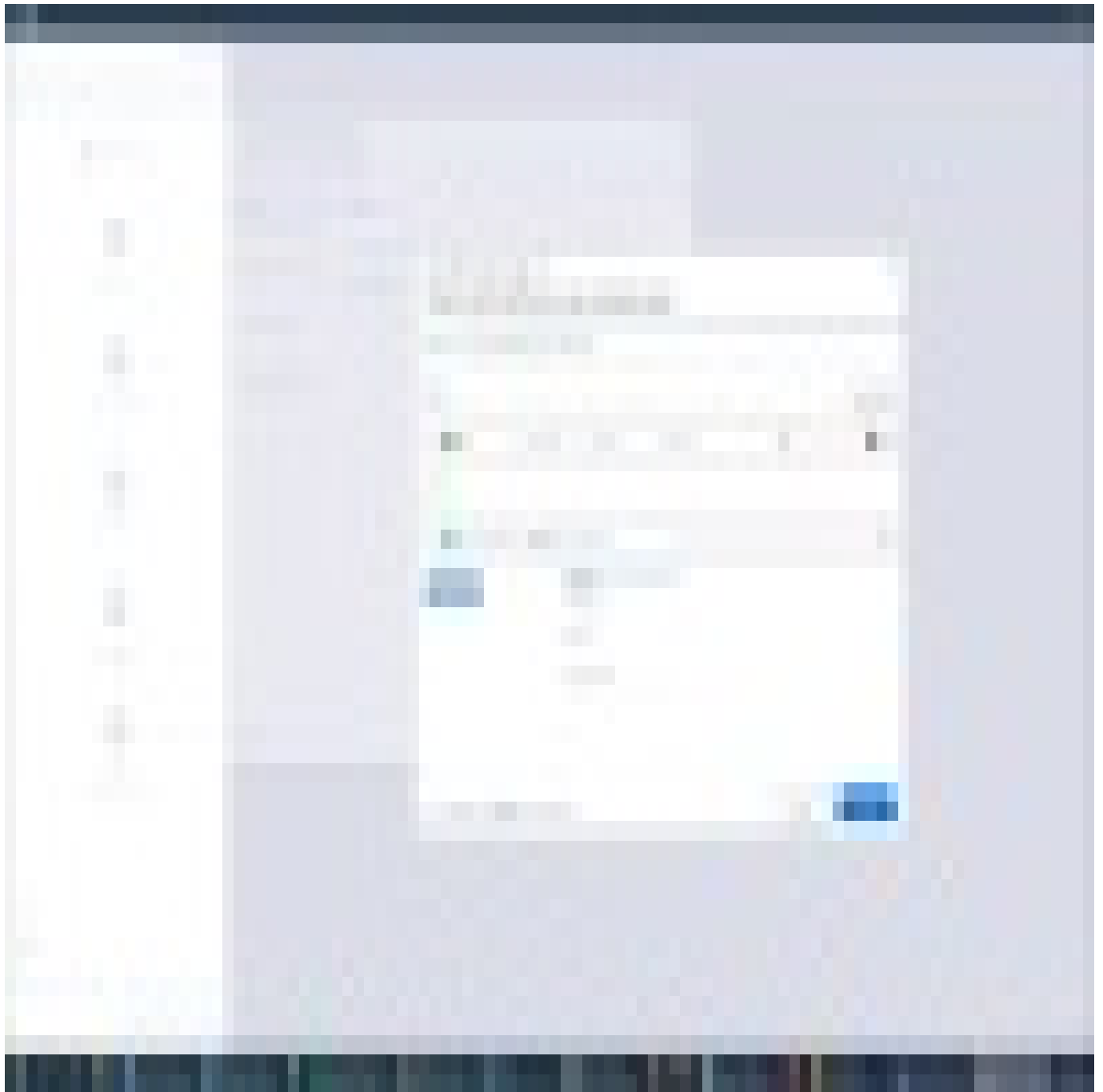
概要

WalkMeでは「Insights」(WalkMeのアナリティクスプラットフォーム)内でサクセスを定量化し、ユーザー行動を把握するためにゴールを使用します。ゴールを使用することで「Smart Walk-Thru」「Resource」「Shuttle」「ShoutOut」「オンボーディングタスク」の再生回数だけでなく、ユーザーがサイトでプロセスを完了したかどうかを確認できます。

適切なゴールを設定すれば「WalkMe実装の価値を実証することができます」WalkMe Analyticsはアイテムの使用状況を自動的に報告します。一方のゴールは、有料サービスへの登録、新しい機会の創出、またはパフォーマンスレビューの完了などにおいて、スマートウォークスルー、シャウトアウト、リソース、またはチャトルが実際にユーザーの役に立っているかどうかを実証します。

WalkMeアイテムの使用状況だけを確認しても、そこにアイテムの価値が正確に反映されているとは限りません。スマートウォークスルーを使用する場合、プロセスの途中までのみガイドを必要とするユーザーも多くいます。それ以降は自力でプロセスを追って完了することができるので、途中でスマートウォークスルーを停止する場合も多くあります。ユーザーがスマートウォークスルーを完了していなくても、ユーザーがプロセスを完了するのにガイドが役立った可能性はあります。ゴールでは「WalkMeアイテムの使用結果を追跡できるため、ユーザーが無事にプロセスを完了しているかどうか、またWalkMeで目標とするKPIを達成しているかどうかを確認できます。

例えば、経費報告書の提出プロセスについてガイドをユーザーに提供するSmart Walk-Thruでは、ユーザーがサクセスページに到達したかどうかを追跡するメインゴールと、ユーザーが送信をクリックしたかどうかを追跡するマイルストーンゴールを設定することが考えられます。これは、エラーメッセージが原因でユーザーがプロセスを完了していない可能性についての理解に役立ちます。



ユースケース

次に示すゴールの例は、目標とするKPIまたはビジネス目標の達成のためにWalkMeが役立っているかどうか評価するのに役立ちます。

- CRMでユーザーが新しいリードを作成するのを助けるSmart Walk-Thruで、メインゴールを作成し、ユーザーが実際に新しいリードを送信しているかどうかを確認。
- 新しい従業員がプロフィール情報を設定するかどうかを検証するゴールを作成し、プロフィール情報の設定などのオンボーディングアイテムを完了しているかどうかを追跡。
- 懸賞プログラムを宣伝するシャウトアウトで、メインゴールを設定し、シャウトアウトを見たユーザーのうち懸賞に応募した人数を追跡。
- サイトの新機能の使用方法に関するResource記事で、メインゴールを設定し、ユーザーがResourceを参照した後にその新機能を正常に使用したかどうかを追跡。

使用方法

ゴールは、サイトでのユーザーの行動を追跡し、その情報をWalkMeアナリティクスに送信します。ユーザーがWalkMeで行う各行動は、イベントと呼ばれます。これらのイベントの多くは、ユーザーが特定のエレメントをクリックしたり特定のページに到達したりといったゴールに直接関連するものです。大半のゴールは、スマートウォークスルーが再生されたときにのみ追跡を開始します。これらのゴールでは、2時間後に追跡が停止されます。Onboardingタスクのゴールでは、ページにWalkMeが読み込まれるとすぐに、ゴール到達の検証を開始します。つまり、ユーザーがSmart Walk-Thruを開始しなくても、ゴールは集計されます。

ゴールには、メインゴールとマイルストーンゴールの2種類があります。メインゴールは、プロセスの完了を追跡します。メインゴールは、プロセス完了の改善を定量化し、機能の使用状況を追跡するのに役立ちます。マイルストーンは、プロセスの過程でユーザーを追跡するのに役立ちます。マイルストーンは、メインゴールが完了していない場合のユーザー行動を理解するのに特に役立ちます。

ゴールは、各WalkMeアイテムのEditorで作成します。Editorでゴールを変更するたび、本番環境で公開するには、変更が行われた個々のアイテムを再公開する必要があります。

ゴールが作成されたこと、ゴール完了基準として特定のアクションが追跡されていること、またはユーザーがゴール完了に成功したことなどは、ユーザーには分からないようになっています。ただし、オンボーディングは例外です。ユーザーがオンボーディングタスクのゴールを達成すると、タスクが完了したもののとしてユーザーに表示されます。

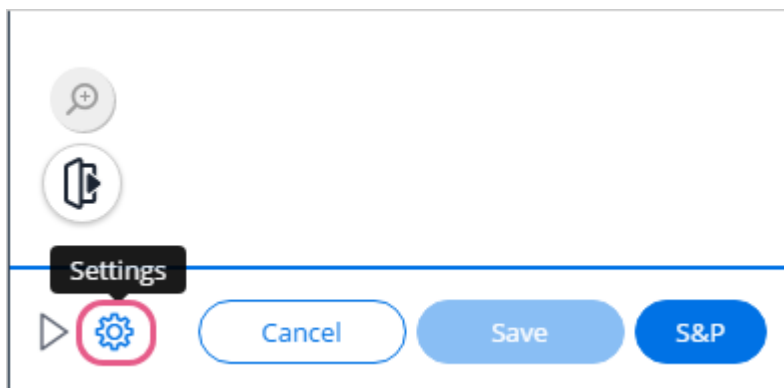
Digital Adoption Institute

- スマートウォークスルーカリキュラムの [「スマートウォークスルー101」コース](#)を受講しましょう。
- DAIアカウントはまだお持ちでないですか？ [サインアップはこちらから。](#)

ゴールの設定方法

ゴールは、スマートウォークスルー、リソース、シャトル、シャウトアウト、およびオンボーディングで使用できます。 Onboarding以外のすべてのアプリで、メインゴールとマイルストーンゴールの設定が可能です。 ゴールの設定はWalkMeエディタにあります。

スマートウォークスルーでは「[Settings]設定」メニューを使ってゴールを作成します。 Onboardingでは、タスクの作成時にゴールを設定します。



ゴールの追跡

スマートウォークスルー、リソース、シャトルおよびシャウトアウトのゴール

WalkMeは、Smart Walk-Thru、Resource、ShoutOutまたはShuttleの再生が開始された瞬間にゴール完了の検証を開始します。アイテム再生が、ユーザーがプレーヤーメニューをクリックした、あるいは自動再生またはLauncherによるものだったのかは無関係です。該当アイテムが閉じられた後も最長2時間、ゴールの追跡は継続されます（ただしOnboardingは例外です）。ユーザーがタスクを再生したかどうかに関わらず、常にゴール完了を検証します。

いったんスマートウォークスルーが再生されると、ゴールは10秒ごとに検証されます。ゴールの検証は、ゴールが達成されるまで続けられます。したがって、ゴール設定の際にはURLおよび画面上エレメントのクリック、またはURLおよびjQueryの表示を利用することを推奨します（このタイプがパフォーマンスにおいて最も軽量なため）。 [Rule Engineの詳細については、こちらを参照してください。](#)

Onboarding

オンボーディングのゴールは、タスクを完了したものと見なしてタスク一覧から外す判断に使われる条件となります。言い換えれば、Onboardingのゴールは、タスク完了を追跡してWalkMe管理者がアナリティクスでできるようにするだけでなく、タスクを完了したことをWalkMeプレーヤーでユーザーにも表示します。 Onboardingタスクでは、タスクが完了したことを判断するメインゴールしか設定できず、マイルストーンゴールは設定できません。ただし、Smart Walk-ThruまたはResourceにはマイルストーンを追加することを推奨します。

Smart Walk-ThruのゴールとOnboardingのゴールの主な違いは、Onboardingのゴールは、タスクが再生

されたかどうかに関わらず、サイトにWalkMeが読みこまれるとすぐに継続的に追跡を始めることにあります。こうすることで、ユーザーがWalkMeを利用しなくても、ユーザーの進捗を正確に追跡してどのタスクを完了したか確認することができます。これは、関連するSmart Walk-Thruが再生されなかった場合でも、タスク一覧の表示では完了したタスクが取り消されることを意味します。このためOnboardingのゴールを作成するには、パフォーマンスへの影響が特に少ないルールタイプを使用する必要があります。例えば、ルールでは画面上エレメントの代わりにURLを使用し、ゴールがサイトのパフォーマンスに影響を与えないようにする必要があります。 [ルールのパフォーマンス最適化についての詳細を参照してください。](#)

ゴールの作成

ゴールはルールエンジンのステートメントを利用して構成します。ルールは、監視する対象およびアナリティクスに記録する情報を指定します。よく利用されるゴールタイプには、到達したURLをクリックした画面上エレメント、表示されたjQueryエレメントなどがあります。

メインゴールを作成

メインゴールは、お客様とアカウントマネージャーの定義に従って、価値を実証し重要業績評価指標に関連するものを設定します。完了を示すメッセージまたはURLを使用します。

1. ゴールを追加するスマートウォークスルー、リソース、シャトル、シャウトアウト、またはオンボーディングタスクを開きます。ゴールの設定は、アプリによって異なる場所にあります。
 - **スマートウォークスルー**：スマートウォークスルー設定を開き、ゴールタブを開きます。
 - **Resource**：該当のResourceを開きます。
 - **シャトル**：シャトルを開きます。
 - **シャウトアウト**：シャウトアウトオプションを開き、ゴールタブを開きます。
 - **オンボーディングタスク**：タスクを開きます。
2. **メインゴールを設定**をクリックします。

qweqw
Smart Walk-Thru Settings

Goals
Segmentation
Search Ranking
Advanced Settings

Goals
To track users success rate and progress in this process, set a Main Goal and Milestones.

Set a Main Goal

Play
Discard
Done

3. ゴールに名前を付けます WalkMeアナリティクスでわかりやすいよう、端的に内容を説明する簡単な名前にします（例えば「サクセスメッセージを受信」または「送信をクリック」など）。
4. サクセスの基準となるアクションを識別するルールを作成します。例えば、完了メッセージの後にのみ表示される特定のメッセージを受信するjQueryエレメントが表示された）、またはプロセスが完了した時にしかアクセスできないURLに到達した（現在のURLが「submission_received」を含む）、といった条件をゴールとして定義します。
5. 完了をクリックします。

マイルストーンゴールを作成

マイルストーンが最もよく利用されるのはスマートウォークスルーですが、リソース、シャトル、またはシャウトアウトで活用しても貴重なインサイトを得ることができます。マイルストーンを使用すると、サイトまたはビジネスプロセス内で問題のある領域を特定できます。ユーザー行動から最大限の情報を収集する強力なゴールにするには、プロセス内の各重要段階を表すマイルストーンをそれぞれ作成します。ユーザーのサイト上での現在位置や最後に行ったアクションを示す、固有のURLまたはページ上の特定のエレメントを使用します。マイルストーンは、メインゴールを作成するまで作成できません。

1. メインゴールを作成すると、マイルストーンを追加のオプションが表示されます。

Goals[?]

To track users success rate and progress in this process, set a Main Goal and Milestones.

Main Goal[?]

URL Criteria

Milestones[?]

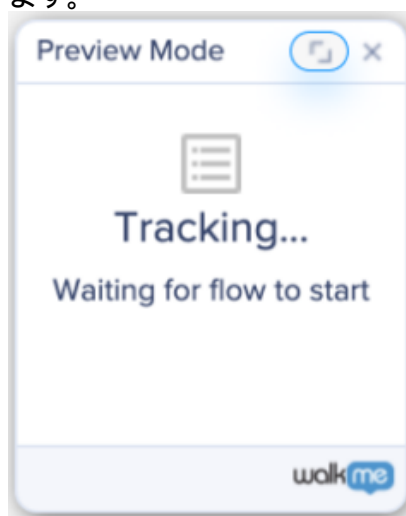
Add a Milestone

2. マイルストーンに名前を付けます。 名前は、端的に内容を説明する簡単なものにします。
3. ユーザーが実行中のプロセスに含まれるステップを識別するためのルールを作成します。
4. 完了をクリックします。

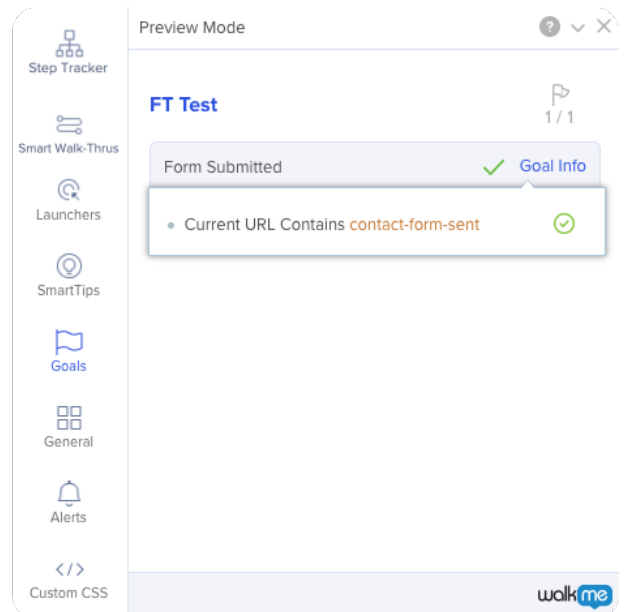
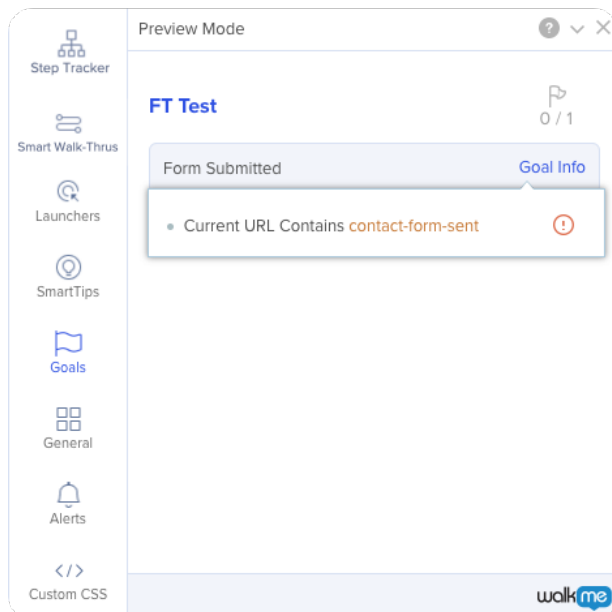
ゴールをテスト

作成したゴールをテストするには□Smart Walk-Thruをプレビューまたは公開モードで再生し、フロートラッカーを使用してゴールが達成されたかどうかを確認します。

1. 右上隅で展開をクリックして、フロートラッカーを最大化します。 フロートラッカーが展開されます。



2. サイドメニューでゴールをクリックします。



3. スマートウォークスルー、リソース、シャトル、シャウトアウトまたはタスクを開始します。
4. ゴール情報をクリックして、各々のルールをプレビューします。複数のゴールが表示されている場合、最初のゴールがメインゴールで、その他のゴールはマイルストーンです。
5. 実装をナビゲートし、適切なアクションの実施によってゴールが完了となることを確認します。
6. ゴールが達成されると、その横に緑色のチェックマークが付きます。

[フロートラッカーの詳細はこちらです。](#)

Tip Tuesday動画

ゴール！ ゴール！ ゴール！





WalkMe Community

[WalkMe Worldコミュニティーで会話に参加しましょう！](#)