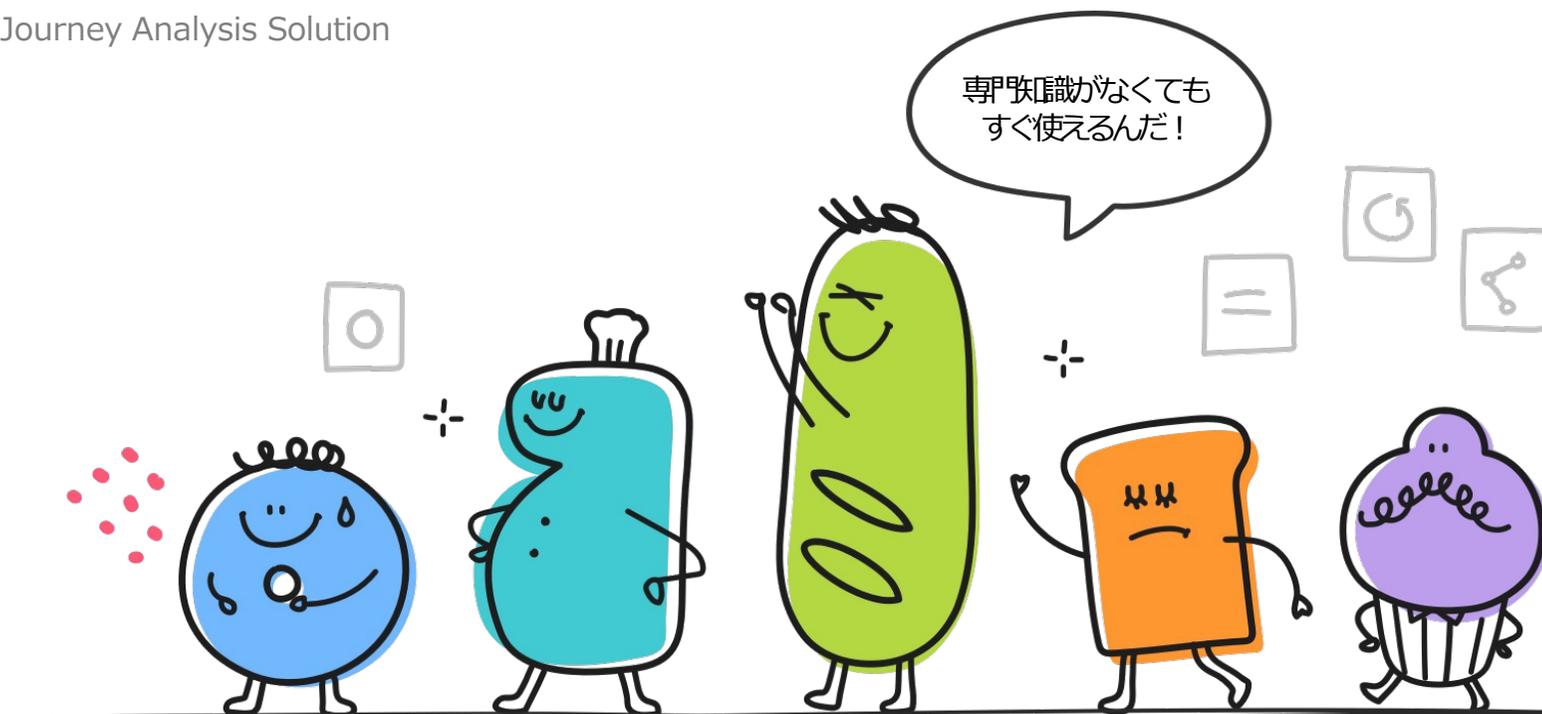


# カスタマージャーニーで課題を可視化する。 Journey Map

The All-New Customer Journey Analysis Solution

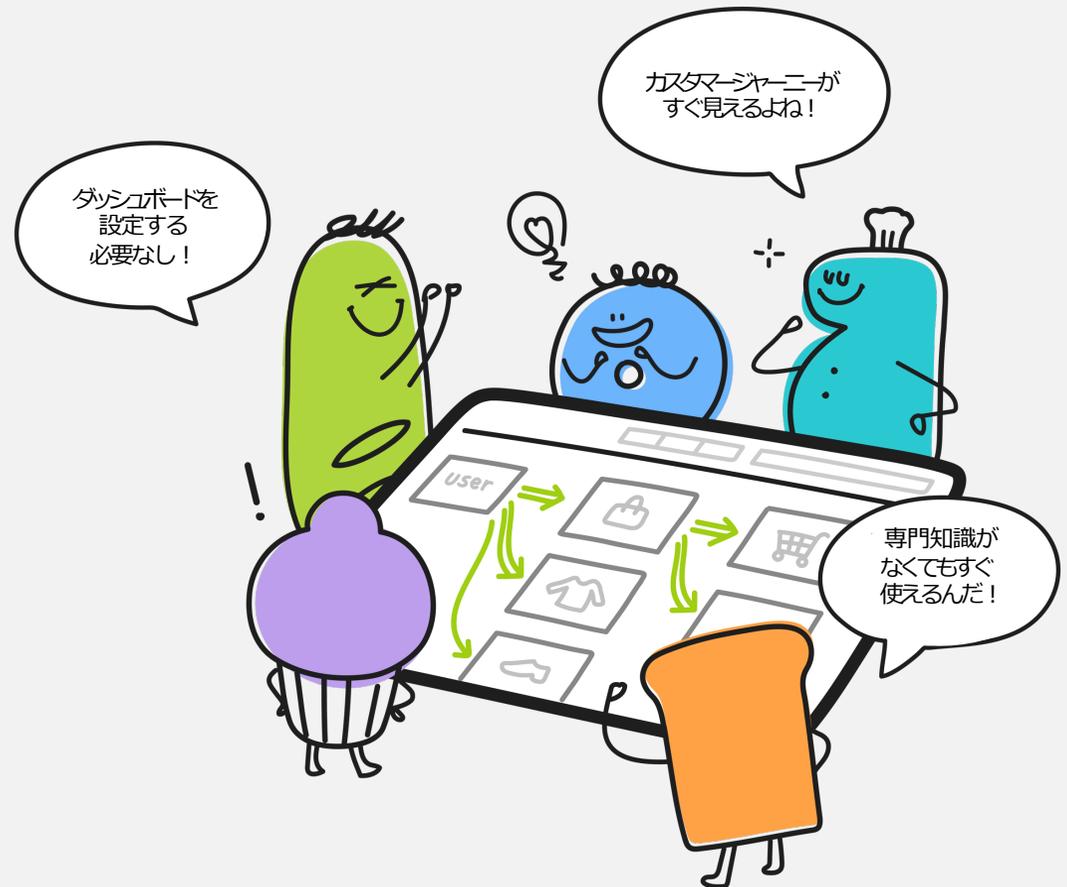


# CONTENTS

カスタマージャーニーで課題を可視化する。	3
なぜ「カスタマージャーニー」は重要なのでしょうか？	4
Journey Map !カスタマージャーニーを可視化しよう !	5
Journey Mapで出来ること	6
Journey Mapで全体像を、UX Heatmapで詳細を	11
料金プラン案内	13
CONTACT	14

# Journey Mapは複雑な設定も専門知識もいりません！ すぐカスタマージャーニーが把握できます。

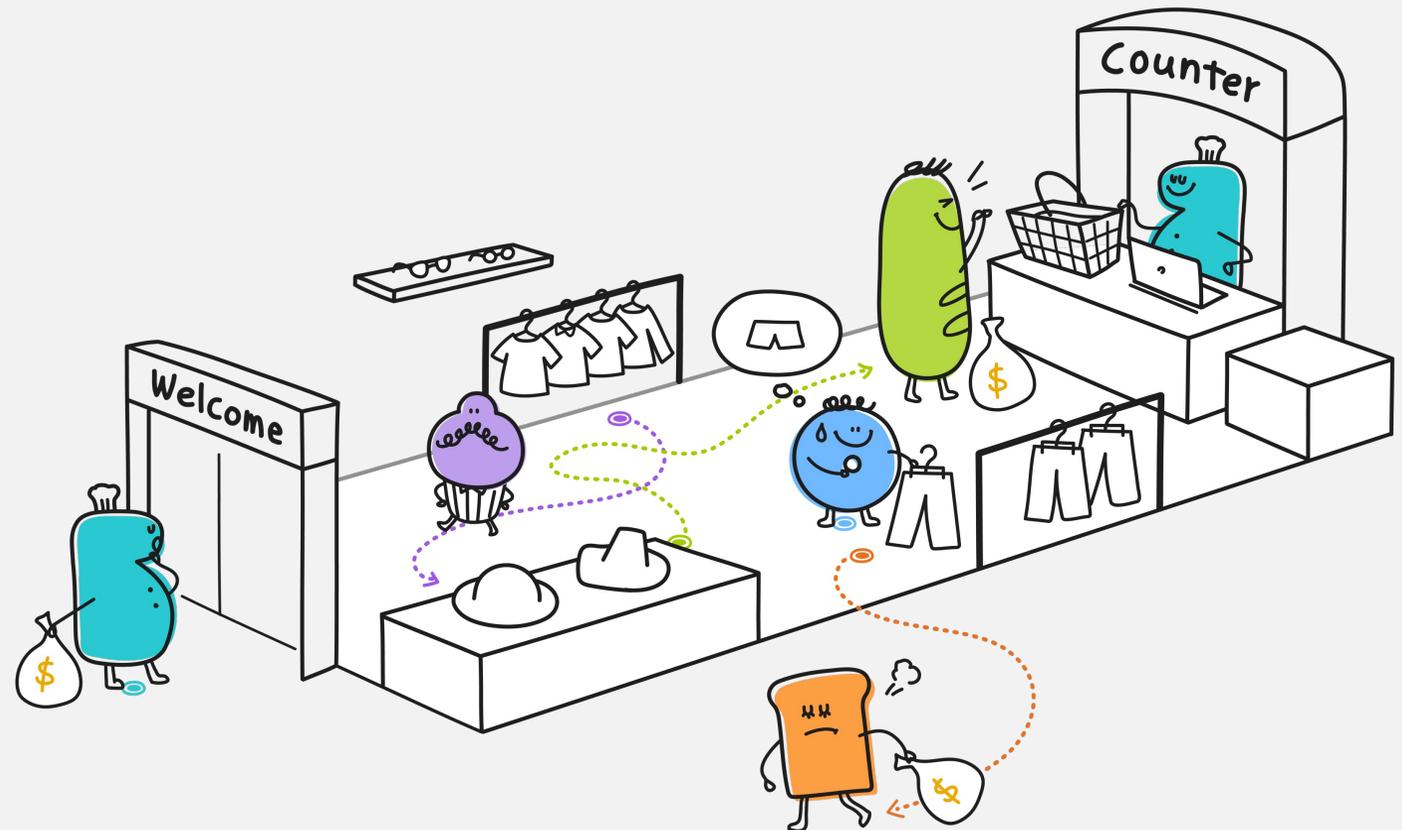
カスタマージャーニーとは、カスタマーがサービスを探索する一連のプロセスを意味します。  
このプロセスには、サービス流入から離脱までカスタマーの総合的な経験が含まれています。



# なぜ「カスタマージャーニー」は大切なのでしょうか？

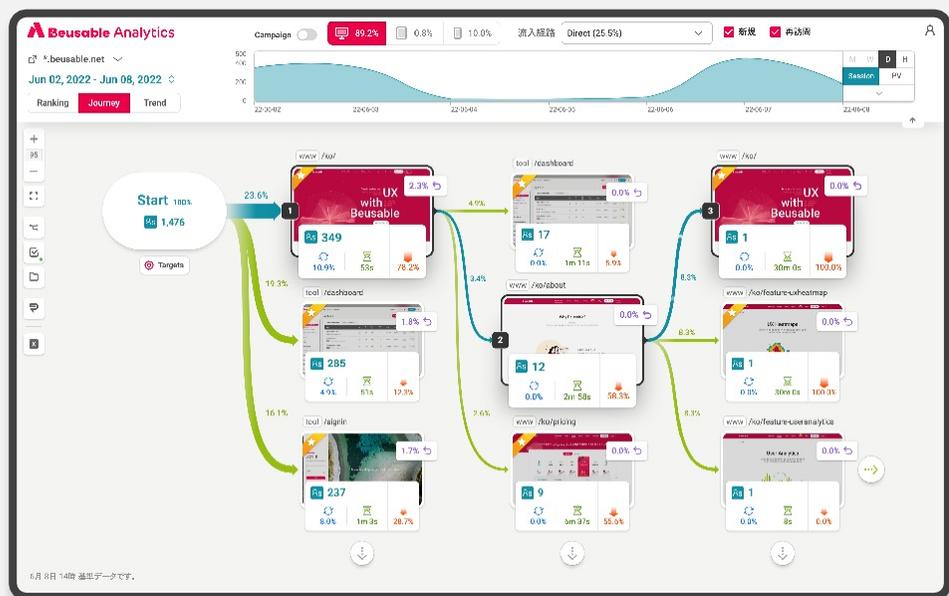
苦労してウェブサービスに流入させたカスタマー！流入した後のカスタマーはどんな行動をしているかご存知ですか？  
カスタマーは見えないところで今もサービス内で失敗を経験しているかもしれません。

反復的な失敗の経験は、カスタマーを失望させサービスを二度とご利用してもらえなくなる恐れがあります。



# Journey Map! カスタマージャーニーを可視化する。

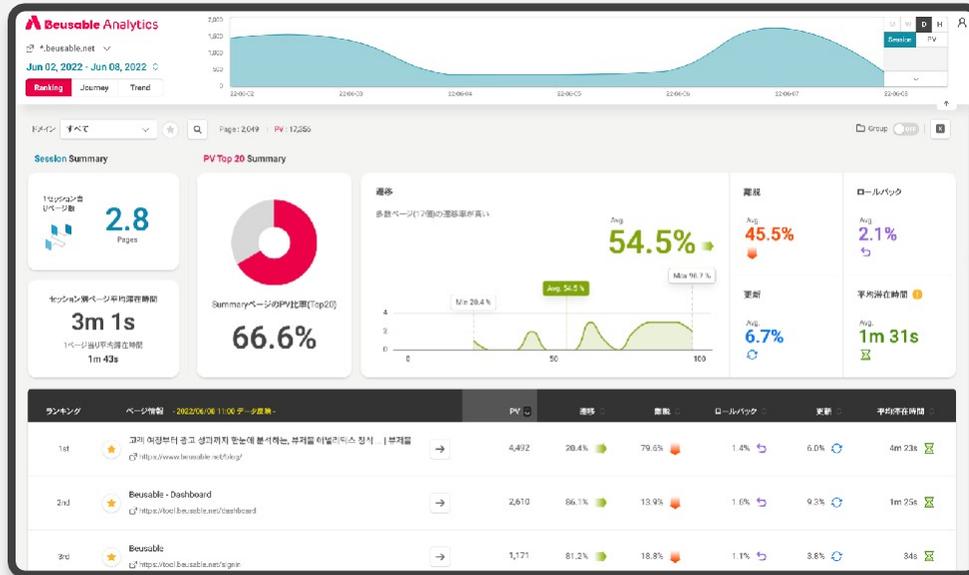
Journey Mapは、サービス内のカスタマージャーニー分析に最適化されたソリューションです。  
知らない内に今も失敗を体験しているユーザーを見つけ出して、分析することができます。



▲ Journey Map を活用したカスタマージャーニーの分析画面

- 1** 一目で見るカスタマージャーニー  
 強力なモニタリング方法の1つは、サービス全体を把握する事です。  
 顧客がどのように商品ページに到達しているのか、  
 到達した顧客が決済までジャーニーをつづけているのかなど、  
 推測ではなく、実際のカスタマージャーニーを直接確認できます。
- 2** 顧客別のカスタマージャーニーを確認  
 同じサービスを利用している顧客であっても、  
 状況と条件によって互いに異なる動きを見せます。  
 ジャーニーマップでは、広告による流入基準、  
 決済を完了した状況基準など、色んなカスタマージャーニーを  
 確認できる強力なセグメント機能を提供します。

# Journey Mapで出来ること (1/6)



サービス全体を一目でモニタリングする。

## 1 Ranking

「Ranking」では、サービス全体のモニタリングができます。分析データの指標をどのように判断すべきなのか、悩む必要はありません。

まとめダッシュボードとページリストがデータ分析の為のガイドになります。

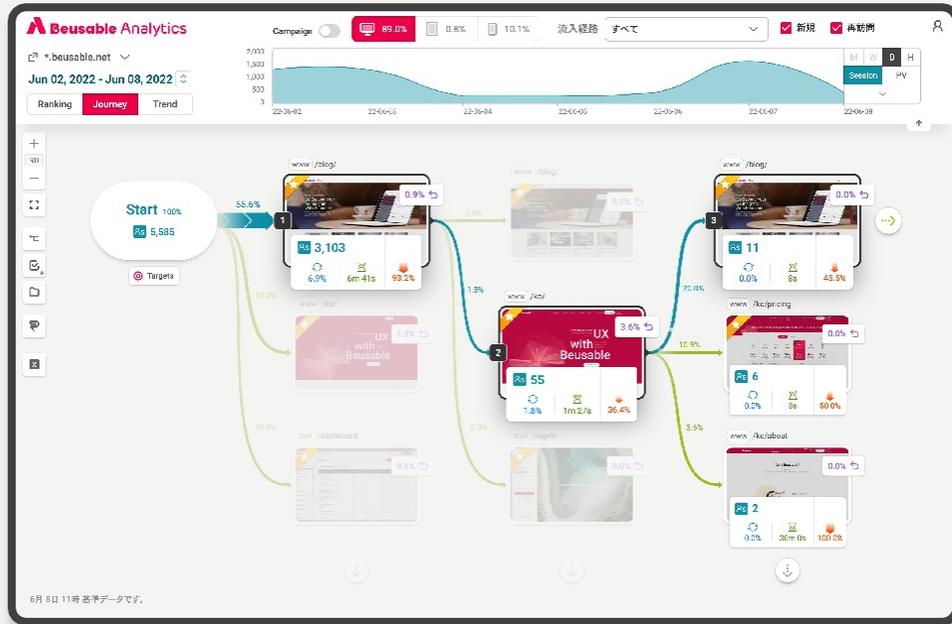
### ⌘s セッションまとめ

顧客がどれ程サービスに滞在して、どれ程のページに訪問しているのか、確認できます。

### ⌘P PVまとめ

重要ページの指標現況を確認して、サービスの問題点を素早く確認できます。

# Journey Mapで出来ること (2/6)



顧客の全体の動きを確認する。

## 2 General Journey

Journey Mapは、訪問した顧客の全体の動きをそのままお見せします。複雑なURLではなく、サービスのサムネイルでカスタマージャーニーを確認できます。実際の顧客の動きを折って行くと、何を点検して改善するべきなのかがすぐ分かります。



遷移

持続的にサービスを探索している顧客の規模が確認できます。



離脱

段階別に顧客が探索を終了する時点とその規模が確認できます。



ロールバック

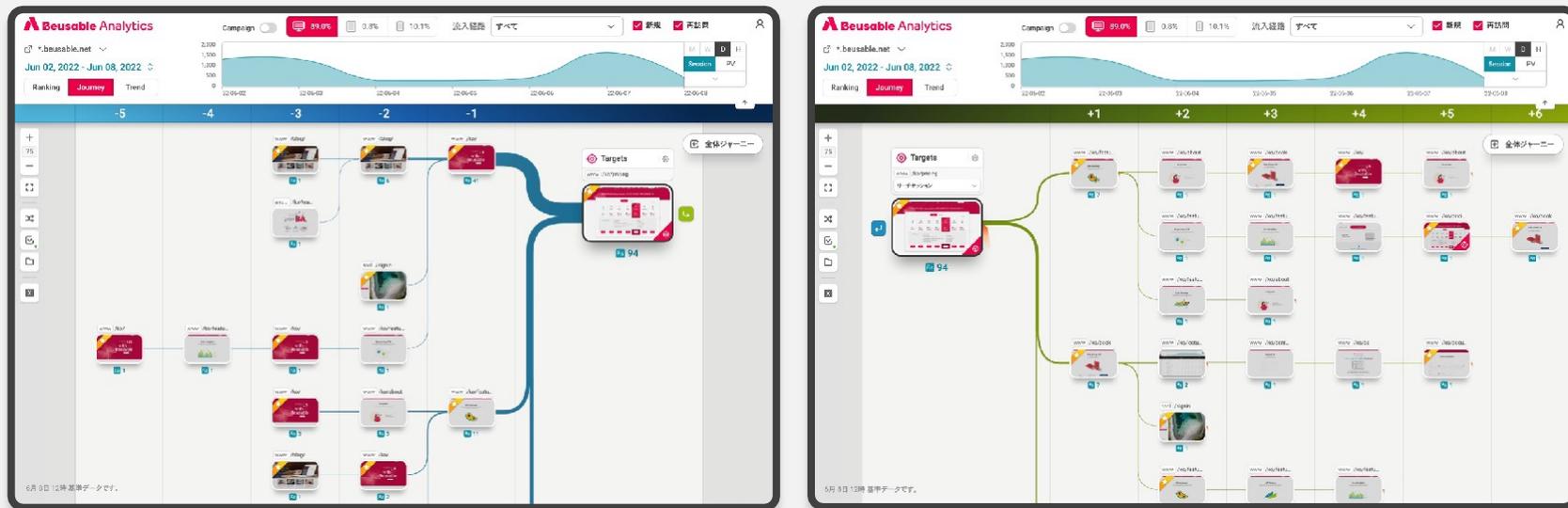
遷移したページから前のページに戻ってきた顧客を確認して、遷移を妨害する要因を点検できます。



更新

同一なページを繰り返して呼び出しているパターンを確認して、技術的な問題を点検できます。

# Journey Mapで出来ること (3/6)



目標まで到達したカスタマージャーニーを確認する。

## 3 Targeting Journey

商品をカートに入れるまで、どの様に動いているのか、決済までジャーニーを続けているのかなど、

「Target」では目標ページに到達する前後のカスタマージャーニーを確認できます。

推測ではなく、顧客の実際の動きを追跡してみましょう。



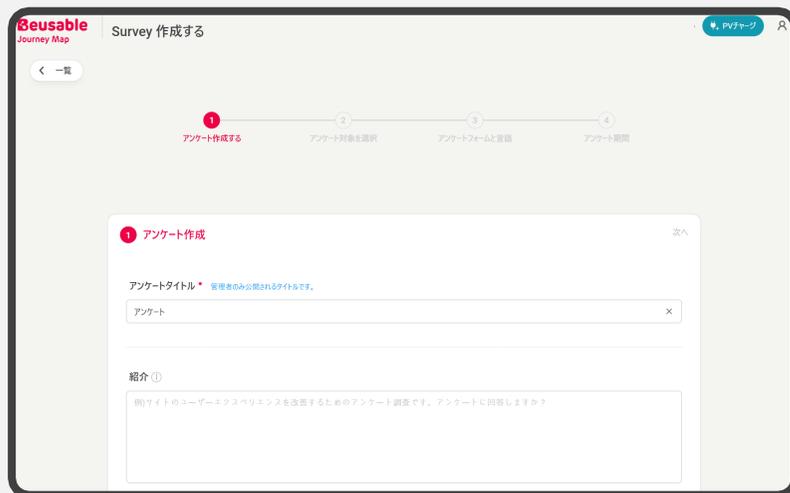
# Journey Mapで出来ること (5/6)

実際のユーザーの声を集めカスタマージャーニーを確認する。

## 5 Survey

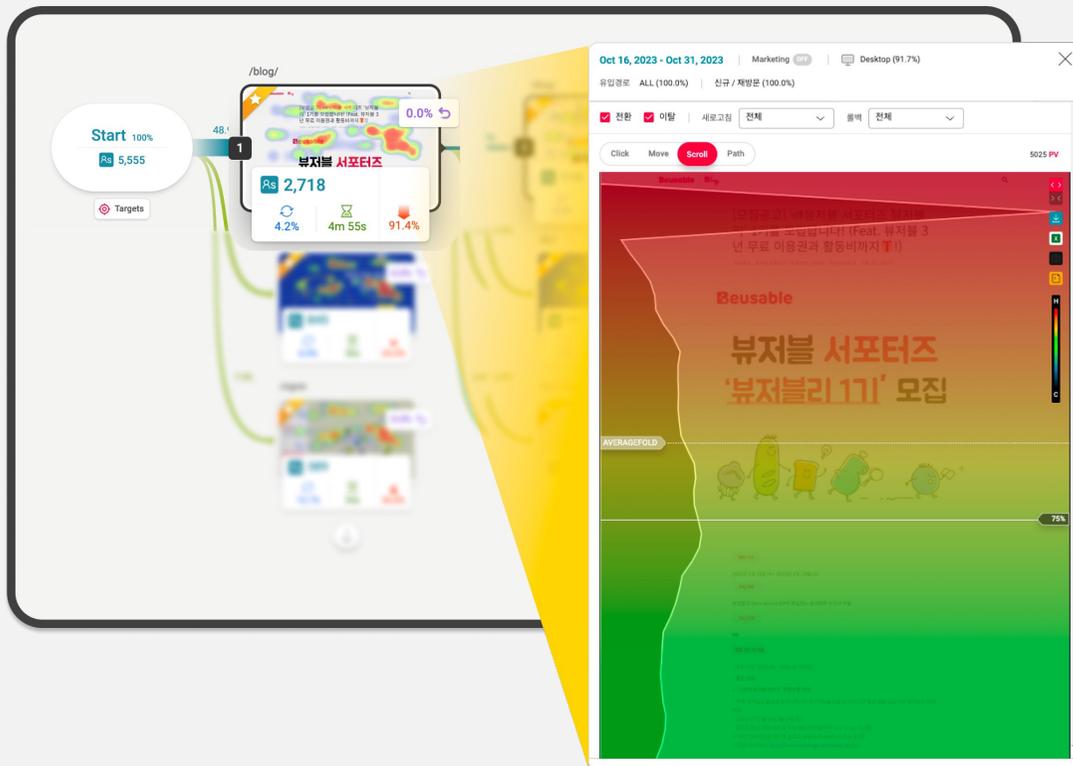
ユーザーに直接、質問を投げかけてみてください。  
エンジニア・デザイナーを通さず、簡単にアンケートを作成でき、  
アンケートを表示させるページやユーザーも設定することができます。

アンケートの回答データを確認できるだけでなく、  
回答したユーザーのカスタマージャーニーまで  
確認することができます！



# Journey Mapで出来ること (6/6)

## ジャーニーマップ機能でUXヒートマップも分析



## 6 CX Heatmap

特定のカスタマージャーニーを辿ってきたユーザーのUXデータもヒートマップで確認してみましょう。

ジャーニーマップのCXヒートマップで、どんなカスタマージャーニーを辿ったかにより同じWebページでも、まったく異なる行動パターンを把握できます。

効果的なWebサイトカスタマージャーニーを把握し、カスタマージャーニーの最適化してみましょう！

# 今後リリース予定の Journey Map

データ分析の心配はもう終わり!



## 7 ビュージャブル AIソロモン

ユーザーが最も多くアクセスしたカスタマージャーニーはどれでしょうか？

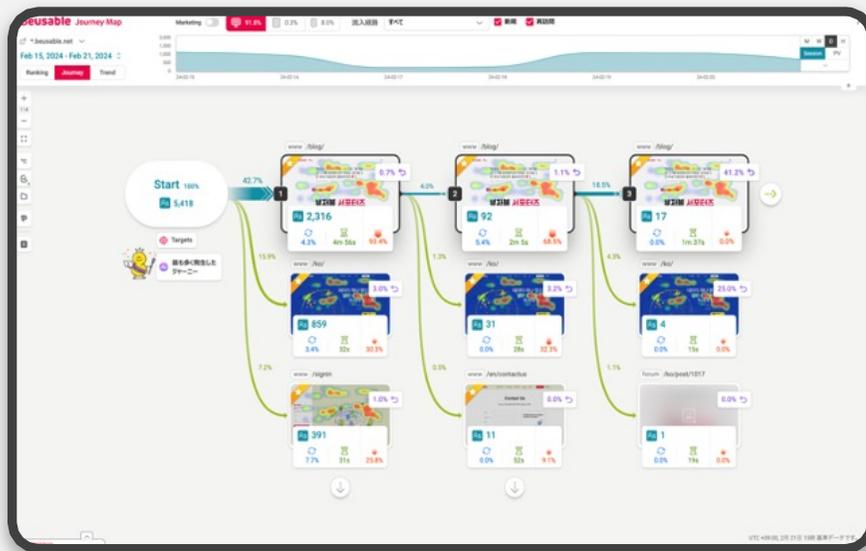
そのカスタマージャーニーの問題点はなんなのでしょうか？  
最も多くアクセスされたカスタマージャーニーを自動で抽出し、このカスタマージャーニーの改善ポイントを把握しましょう。

今は私が直接分析する必要なく、ビュージャブルソロモンAIで問題点から改善案まで一度に把握することができます。

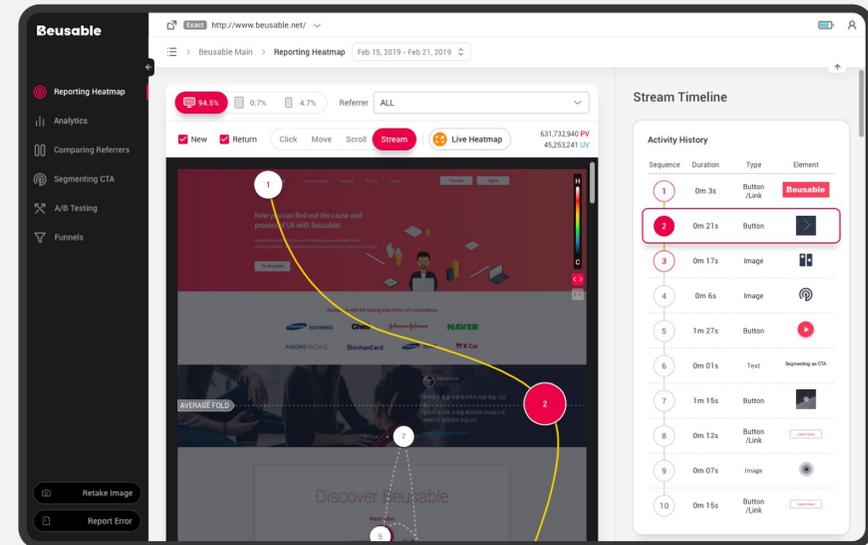
# Journey Mapで全体像を、UX Heatmapで詳細を

## Journey Mapと、UX Heatmapが生み出す相乗効果

Journey Mapは、望遠鏡の様にサービスの全体像を把握し、カスタマーが失敗を経験している区間とパターンを把握できます。その後、UX Heatmapでカスタマーが失敗を経験した区間をページ単位で顕微鏡の様に細かく並行して分析することで効果的なサービス改善へ導きます。



Journey Map



UX Heatmap

# 料金プラン案内

## Everyone

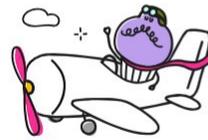


300,000 PV / 月

**無料**

分析 PV ..... 月 30万 PVから  
 カスタマージャーニー分析 ..... カスタマージャーニー  
 +ターゲット基本分析

## Pro



300,000 PV / 月

**9,000円 / 月 (税別)**

分析PV ..... 月30万PVから ⓘ  
 カスタマージャーニー分析 ..... カスタマージャーニー  
 +ターゲット深層分析 ⓘ  
 マーケティング分析 ..... UTM & サーベイ ⓘ  
 ウェビナー ..... 申請可能 ⓘ

自社サイトにあった  
 「料金プラン」を選択

サービスおよび訪問者数の規模、  
 広告分析必要可否により自社サイトに  
 あった料金プランを選択し、  
 カスタマージャーニー分析を  
 始めることができます

メールアドレス

[contact@beusable.co.jp](mailto:contact@beusable.co.jp)

料金プラン案内

[beusable.net/userjourneymap/pricing](https://beusable.net/userjourneymap/pricing)

\* 年間決済および銀行振込に関しましては別途お問い合わせください。

# CONTACT



ホームページ

[www.beusable.net](http://www.beusable.net)

サービスのお問合せ

住所

日本オフィス :  
東京都新宿区高田馬場1丁目28-10番  
バンフォーレ三慶ビル4階

日本オフィス : 050-2018-5711  
韓国オフィス : +82 31-625-4395~6  
[contact@beusable.co.jp](mailto:contact@beusable.co.jp)

韓国オフィス : 大韓民国  
京畿道城南市盆唐区板橋駅路136、  
1100号(柏岷洞)

# The All-New Customer Journey Analysis Solution