Web 接客機能操作マニュアル

第 1.2版

作成者	株式会社LTV-X
作成日	2018年9月19日
最終更新日	2022年9月13日

目次

Web	接客機能操作マニュアル	1
目次.		2
1.	Web 接客機能とは	3
2.	施策の種類について	3
	バナー	3
2	アンケート	4
3.	挿入タグについて	5
Web	b 接客のみ使用する場合	5
カゴ	〕離脱メール機能も使用する場合	6
4.	施策の作り方	7
(1)	バナー	8
表	表示設定タブ	8
対	す象&タイミング設定タブ	10
	表示対象	11
	表示デバイス	11
	AB テスト	11
	表示タイミング	12
詳	羊細設定タブ	13
资豆	登録	15
2	アンケート	17
ア	マンケート詳細タブ	17
	表示位置	17
	エフェクト	18
	テンプレート選択	18
	設問	19
	選択肢	19
5.	効果測定	20
6.	月間レポート	22

1. Web 接客機能とは

EC サイトで来訪したお客様に対して、実店舗での接客と同じようにお客様一人一人に合った提案ができるコミ ュニケーションツールです。サイト上でのお客様の行動履歴や属性情報などを基に設定したシナリオで訴求がで き、コンバージョン率を高める効果が期待できます。

2. 施策の種類について

LTV-Lab では2種類の施策表示が可能になっています。

① バナー

いわゆる一般的に使われている Web 接客です。

クーポンの表示やメルマガ登録、送料無料など、その時に必要とされる施策を表示させることができます。 表示させる施策枠の大きさや表示場所、表示タイミングなどは自由に設定することが可能です。



② アンケート

特定のページにアンケートを表示させることができます。

回答結果は LTV-Lab に登録されている会員の属性情報として取り込むことが可能です。

アンケートフォームのテンプレートは3種類用意しており、回答は5つまで設定ができます。

× あなたの職業は何ですか?		あなたの職業に	★何ですか?
○ 会社役員		会社役員	会社員
○ 会社員			
○ 学生		学生	主婦
○ 主婦		7.0 //	
○ その他		その他	
回答を送信する 🔶		回答を送	信する

あなたの職業は何ですか?	×
会社役員	0
会社員	0
学生	0
主婦	0
その他	0
回答を送信する 🔰	

3. 挿入タグについて

タグはサイト上の全てのページに挿入する必要があります。

タグは head 部に挿入することを推奨します。

カゴ離脱メール機能の使用有無により、挿入するタグが変わりますのでご注意ください。

※赤字部分はお客様毎に異なるため、詳細はカスタマーサポートまでご連絡ください。

※緑字部分は利用しているカート毎に設定が異なりますので、カート側の仕様に合わせて動的にデータを出力で きる形で挿入してください。

Web 接客のみ使用する場合

<script type="text/javascript"> window.webtr=window.webtr | |function(){(webtr.q=webtr.q | []).push(arguments)}; window.sendTrack = window.sendTrack | |function(obj,event){ obj["sendId"]="xxxxxxxxxx"; webtr.tr_obj=webtr.tr_obj | |obj;webtr("send",event);webtracking();}</script> <script src="//w.k-crm.jp/web.tracking.js"></script> <script src="//w.k-crm.jp/web.tracking.js"></script> <script src="//w.k-crm.jp/web.tracking.js"></script> <script src="//w.k-crm.jp/web.tracking.js"></script> <script src="//w.k-crm.jp/jquery.min.js"></script> <script src="//c.k-crm.jp/jquery.min.js"></script> <script type="text/javascript"> var trackBody=[]; trackBody["userId"]="[ID]"; sendTrack(trackBody,"normal"); </script>

trackBody["userId"]="[ID]";の会員番号は会員の紐づけキーとなるものです。

カゴ離脱メール機能も使用する場合

<script type="text/javascript"> window.tr=window.tr | |function(){(tr.q=[]).push(arguments)}; window.webtr=window.webtr||function(){(webtr.q=webtr.q||[]).push(arguments)}; window.sendTrack = window.sendTrack | |function(obj,event){ obj["sendId"]="**xxxxxxxxx**"; tr.tr_obj=obj;tr("send",event);tracking(); webtr.tr_obj=webtr.tr_obj | | obj;webtr("send",event);webtracking();}</script> <script src="//c.k-crm.jp/tracking.js"></script> <script src="//w.k-crm.jp/web.tracking.js"></script> <script src="//c.k-crm.jp/jquery.min.js"></script> <script type="text/javascript"> var trackBody=[]; trackBody["userMail"]="[MAIL]"; trackBody["userId"]="[ID]"; sendTrack(trackBody,"normal"); </script>

trackBody["userId"]="[ID]";の会員番号は会員の紐づけキーとなるものです。

4. 施策の作り方

TOP 画面の「サイト施策」 ボタンをクリックしてください。

顧客管理	裏古属性情報 / 購入履短 メール配信履歴 / アータインボート	メール配信	ステップメール設定 / 手動メール優定 DMフペル作成 / 効果剤定
サイト施策	WED接答/効果問定	集計	日報 / 月報 / 売上集計 商品別売上集計 / リビード率

WEB 接客の画面で施策を作成できます。

新しく施策を作る場合は「新規作成」、既存の条件を引き継ぐ場合は「コピー作成」を押してください。

B接客	効易	県測定 月間レポー	-ト							
企業:			~							
表示/ 非表示	ID	タイトル	ABテスト 有無	表示期間	表示時間	送信対象	内容タイプ	詳細	編集	削除
	35	検証1002		2018-10-02~ 2018-10-02	全時間帯	PC 全員	バナー	詳細	編集	削除
\sum	34	検証1002		2018-10-02~ 2018-10-02	全時間帯	PC 全員	バナー	詳細	編集	削除
	32	企業アカウント 検証		2018-09-27~ 2018-09-28	全時間帯	PC 全員	バナー	詳細	編集	削除
\sum	30	企業アカウント検証		2018-09-27~ 2018-09-28	全時間帯	PC 会員	バナー	詳細	編集	削除
\sum	29	test3	ABC	2018-09-27~ 2018-09-27	全時間帯	PC スマホ 全員	バナー	詳細	編集	削除
\sum	28	test3	ABC	2018-09-27~ 2018-09-27	全時間帯	PC スマホ 全員	バナー	詳細	編集	削除
\sum	27	test3	ABC	2018-09-19~	全時間帯	PC スマホ 全員	バナー	詳細	編集	削除
5	00	++7		0010 00 10-	人は明世	スマホ	1 **	and the second	(Joseph)	Courses 2

新規作成を押すと施策の種類選択画面が開きますので作成する施策の種類をクリックしてください。



① バナー

表示設定タブ

表示設定タブでは「表示期間」、「表示時間」、「タイトル」、「表示場所設定」を設定します。 「表示期間」、「タイトル」、「表示場所設定」は入力必須項目となります。 「表示時間」を設定していない場合は、全時間帯で表示が行われます。

表示期間は過去の日付を設定することはできません。当日以降を設定してください。 設定ページ URL は URL の末尾に"*"をつけることで、その URL 以降の全てのページで表示されます。 複数ページを設定する場合は入力欄内で改行をおこない、複数行で記述してください。

表示設定	対象&タイミング設定	詳細設定	
表示設定			
*表示期間			
表示時間	- • ~ - •		
*タイトル			
表示場所設定			
設定ページURL	※URLの末に「(アスタリスク)」を付けることで「*」以降の ※複数の表示対象を設定する場合は改行をしてください。	の階層全てを表示対象とします。	
	下書き保存 次へ		

表示対象例:

(サイト TOP アドレス https://example.jp)



上記のようなサイト構成になっている場合に、設定条件ごとに表示対象を赤枠で示します。

1. https://example.jp/*



2.

https://example.jp/Cat.1/Item.1 https://example.jp/Cat.2/Item.3



3.

https://example.jp/Cat.1/* https://example.jp/Cat.2/Item.3





対象&タイミング設定タブ

対象&タイミングタブでは表示させる対象や表示デバイス、ABテストの設定、表示タイミングの設定をおこないます。

表于铅定	対象&タイマンが設定 単細設定				
1X/1xpX/E					
*表示対象	□会員 □ゲスト				
*表示デバイス	PC スマホ				
ABテスト	■ B ■ C (表示しない)				
表示頻度(比率)	A ▼選択して▼ :B ▼選択して▼ :C ▼選択して▼ (例 2:2:1)				
表示タイミング					
*配信頻度	▼選択して下さい				
配信終了条件	クリックするまで				
* 訪問回数	 サイト訪問した回数1 回以上 対象ページを訪問した回数 回以上 				
*滞在秒数	 セッション内の滞在時間 秒以上 対象ページの滞在時間 秒以上 				
遷移画面数					

表示対象

「表示対象」で表示させる対象を会員だけ選択した場合は、追加で絞り込み条件が設定できます。 表示対象にゲストが選択された状態では絞り込み条件は使用できません。

*表示対象		
*表示デバイス	■ PC ■ スマホ	
絞り込み条件	属性条件 性別 女性 男性 不明 年齢 歲 ~ 歲	属性グループ選択 選択 選択
	顧客ランキング A B C E F G	D

表示デバイス

表示対象のデバイスを選択します。

両方を選択する場合には、クリエイティブを両デバイスでも表示できるレスポンシブデザインで作成する必要が あります。

ABテスト

2 つのクリエイティブによる AB テストが可能です。AB パターンだけでなく、表示自体の効果を検証できるように、表示の出ない C パターンを含めることも可能です。

ABC パターンは表示比率を自由に設定できます。

表示比率を ABC で 2:2:3 に設定した場合、アクセス順に ABCABCC のパターン順で表示されます。

ABテスト	B C (ā	表示しない)	
表示頻度(比率)	A ▼選択して、	:B ▼選択して~ :C	ン ▼選択して▼ (例 2:2:1)

表示タイミング

配信頻度、配信終了条件、訪問回数、滞在秒数、遷移画面数、リファラ、スクロール位置の条件を設定できま す。

条件を全て満たした場合に表示がされます。

各条件の説明は下記となります。

● 配信頻度

同じ閲覧者に表示される頻度を設定できます。 毎回……ページ訪問毎に毎回表示されます。 ユーザ毎に一回………一人に対して1回だけ表示されます。

セッション毎に一回……セッションが続いている間は再表示はされません。セッションが切れたら再度表示が可能です。

● 配信終了条件

配信終了条件は配信頻度で"毎回"を選択したときに設定できるようになります。 クリックをするまでにチェックを入れると、お客様がクリックを行うと以降は表示がされなくなります。

● 訪問回数

サイト上の何れかのページの訪問回数か指定した対象ページへの訪問回数を選択し、指定回数以上の閲覧者に対して表示させることができます。

● 滞在秒数

セッション内の滞在時間か指定した対象ページの滞在時間を選択し、指定秒数以上の閲覧者に対して表示させる ことができます。

● 遷移画面数

同セッション内の画面遷移数を満たした場合に表示されます。

● スクロール位置

ページ最上部を 0%、ページ最下部を 100%とし、スクロールされた割合が条件を満たした場合に表示されます。プルダウンから 0%、25%、50%、75%、画面最下(100%)から選択してください。

表示タイミング	
*配信頻度	セッション毎に~
配信終了条件	クリックするまで
*訪問回数	 サイト訪問した回数1 回以上 対象ページを訪問した回数 回以上
*滞在秒数	 セッション内の滞在時間 対象ページの滞在時間 秒以上
遷移画面数	
リファラー (どこからきたか)	
*スクロール位置	0% 🗸

詳細設定タブ

表示位置、エフェクト、本文を設定します。

● 表示位置

プルダウンから画面のどの位置に表示させるかを選択してください。

選択肢は左上、左下、右上、右下、中央の 5 種類になります。 表示位置で選択した位置を起点に細かい位置調整が可能です。

表示設定	対象&タイミング設定	詳細設定	
バナー詳細			
*表示位置 位置調整	左上 ✓ 起点:左上 右に	px	
*エフェクト	▼選択して下さい		
*本文	<div style="width:350px; height:300px;"> <img src="[imgurl1]" width="350" <br=""/>*LINE用変数は配信対象を"会員"のみ選択した場合に登録 遷移先URL1: 画像挿入:</div>	height="300"> ができます。 参照	
	アップロード」画像削除」		-

 $\overline{\mathbf{X}}$

• エフェクト

表示がされるときのエフェクト選択になります。

プルダウンからエフェクトを選択してください。

選択肢はスライドイン(右下へ)、スライドイン(下へ)、フェードイン、アニメーション効果(左から)、アニ メーション効果(右から)、アニメーション効果(上から)、アニメーション効果(下から)の7種類になりま す。

表示設定	対象&タイニング設定	詳拙設正	
バナー詳細			
*表示位置	▼選択して下さい		
エフェクト	▼選択して下さい		
*本文	<pre><div style="width:soupx; height:300px;"> <img height="300 </div></pre></td><td>" src="[imgurl1]" width="350"/></div></pre>	挿人機能	
	**LINE用変数は配信対象を"会員"のみ選択した場合に登録ができます。 運移先URL1: 画像挿入: アップロード 画像頻降	参照	

本文

表示される施策を作成できます。

HTML で自由に作成できます。

施策に使用する画像は貴社サーバから読み込むことも、システムにアップロードすることもできます。 システム内に保存する場合には挿入機能ボタンをご使用ください。

挿入機能のボタンを押すことで画像 URL または遷移先 URL として使用できるタグが挿入されます。 ※クリック率を計測するためには、挿入機能で遷移先タグ([url1]等)を入れる必要がございます。

		had the second at the second		
表示設定		対象&タイミンク設定	詳細設定	
バナー詳細				
表示位置	▼選択して下さ	·(~		
*エフェクト	▼選択して下さ	····		
	<div [url1]"<br="" style="wid
<a <u>href</u>="></div>	th:350px; height:300px;"> ≫img src="[imgurl1]" width="350" h	eight="300">	挿入機能
*本文	※しいに用変数は素	信が象を"会員"の22選択した場合に登録い	진한)
	遷移先URL1			
	画像挿入: ※ jpeg ファイル、	<u>アップロード</u> 画祭拘辞 撤機最大1024px、最大1MB	参照	

使用例:

<div style="width:350px; height:300px;"> ←施策の表示サイズを指定してください。</div>
 ←アップロードした画像 の URL として[imgurl[1-3]]が、遷移先の URL として[url[1-3]]が使用できます。

登録

全ての条件の設定が終わったら登録ボタンを押してください。

施策一覧に作成した施策が追加されます。

稼働させるには施策一覧の表示/非表示を切り替える必要があります。

② アンケート

表示設定タブと対象&タイミング設定タブはバナーと同様です。

アンケート詳細タブ

アンケート詳細タブではアンケートの表示位置、エフェクト、テンプレート選択、タイトル、選択肢の設定をお こないます。

表示位置

Г

アンケートの表示位置をプルダウンから選択してください。

選択肢は左上、左下、右上、右下、中央の5種類です。

表示設定	対象&タイミング設定		目羊利	設定
アンケート詳細				
*表示位置	▼選択して下さい			
*エフェクト	▼選択して下さい			
*テンプレート選 択	Bill (L) Search Dimensional Action (L) Dimensional Action (L) <thdin< th=""> Din <thdimension (l)<="" td=""><td></td><td></td><td></td></thdimension></thdin<>			
*設問				※最大文字数50文字
*選択肢		未選択	属性設定	※最大文字数20文字
		未選択	属性設定	※最大文字数20文字
		未選択	属性設定	※最大文字数20文字
		追加 削除		

エフェクト

アンケートが表示されるときのエフェクトをプルダウンから選択してください。

選択肢はスライドイン(右下へ)、スライドイン(下へ)、フェードイン、アニメーション効果(左から)、アニ メーション効果(右から)、アニメーション効果(上から)、アニメーション効果(下から)の7種類になりま す。

表示設定	対象のタイントが設定	#羊练用:0/定
アンケート詳細	NIAKA / 1 ~ J / BXL	D+WUDXAL
*表示位置	▼選択して下さい	
*エフェクト	▼選択して下さい	
*テンプレート選 択	Description of the sector	
* 設問		※最大文字数50文字
*選択肢		※最大文字数20文字 未選択 属性設定 ※最大文字数20文字
		未選択 属性設定 ※最大文字数20文字
	追!	加 削除

テンプレート選択

3種類のテンプレートから選択してください。

表示設定	対象&タイミング設定 詳純	冊設定
アンケート詳細		
*表示位置	▼選択して下さい	
*エフェクト	▼選択して下さい	
*テンプレート選	Annual Annu	
択	0 8900 10001 0 100	
	and and the second seco	
*設問		※最大文字数50文字
*選択肢		※最大文字数20文字
	未選択 属性設定	
		※最大文字数20文字
	未選択____________________________________	
		※最大文字数20文字
	STOCK WAT A ST	

設問

アンケートの設問内容になります。

最大文字数は 50 文字となります。

表示設定	対象&タイミング設定	詳細設定
アンケート詳細		
*表示位置	▼選択して下さい	
*エフェクト	▼選択して下さい	
*テンプレート選	Annual Annua	Bind State (State (Stat
択	0 1000 0000000000000000000000000000000	
*設問		※最大文字数50文字
*選択肢		※最大文字数20文字
		未選択 属性設定
		※最大文字数20文字 未選択 属性設定
		※最大文字数20文字
		未選択 属性設定
	1040 10	130

選択肢

アンケートの回答の選択肢を入力してください。

回答は5つまで作成できます。

回答の最大文字数は20文字までとなります。

表示設定	対象&タイミング設定	詳細設定
アンケート詳細		
*表示位置	▼選択して下さい	
*エフェクト	▼選択して下さい	
*テンプレート選		
択	0 8400 1001 0 0 8400 1001 0 0 8400 1001 0 0 8400 1001 0 0 8400 1001 0	and a second sec
*設問	Since and a second s	※最大文字数50文字
選択肢		※最大文字数20文字
		未選択 属性設定
		*最大文子数20文子 未選択 属性設定
		※最大文字数20文字
	10.47	木選択 属性設定

属性設定ボタンから各選択肢をどの属性グループの回答に結びつけるかを設定できます。 属性グループと選択肢を設定してください。

5. 効果測定

※クリック率を計測するためには、挿入機能で遷移先タグ([url1]等)を入れる必要がございます。

効果測定画面では各バナーの表示数、クリック数、購入数や各アンケートの集計結果が表示できます。 表示数、クリック数、購入数はユニーク人数ではなく延べ数になります。

企業:	×						
ID	デバイス	表示期間/表示時間	タイトル	表示数	クリック率/数	購入率/数	集計
127	PC	2018-10-10~2018-10-11 全時間帯	test 2	4	比較	比較	-
126	PC	2018-10-10~2018-10-17 全時間帯	<u>Cst</u>	<u>8</u>	877.	177	12.50% (1)
124	PC	2018-10-10~2018-10-17 全時間帯	<u>Tst</u>	<u>37</u>			<u>0.00% (0</u>)
124	スマホ	2018-10-10~2018-10-17 全時間帯	<u>Tst</u>	2	5 -2		<u>0.00% (0</u>)
87	PC	2018-10-09~2018-10-10 全時間帯	test 2	Z	比較	比較	
66	PC	2018-10-02~2018-10-10 全時間帯	beFStest LINE	<u>3</u>	<u>0.00% (0)</u>	<u>0.00% (0)</u>	
66	スマホ	2018-10-02~2018-10-10 全時間帯	beFStest LINE	1	<u>0.00% (0)</u>	<u>0.00% (0</u>)	
63	PC	2018-10-01~2018-10-10 全時間帯	beFStest スクロー	8	<u>12.50% (1)</u>	<u>0.00% (0)</u>	

AB テストを行っている場合にはクリック率、購入率に比較ボタンが表示されます。

比較ボタンを押すと、AB(C)テストの結果が横並びでグラフ化されます。

表示数(比率)、クリック数(率)、購入数(率)の赤字部分をクリックするとそれぞれの詳細が表示され、



ダウンロードすることもできます。

アンケートではクリック率、購入率は表示されません。集計のみとなります。

アンケートの集計ボタンをクリックすると、集計結果表示画面が開きます。回答日時の期間を設定して集計ボタンを押してください。



6. 月間レポート

月間レポート画面ではサイト内の PV 数と各施策の表示数、クリック数、購入数の集計期間を指定して表示させることができます。

E ₹ ·			集計期間:	20180901	° 20180918	期間内集計
	PV数		詳	細		
		24		表示数	21	
		ZH PV		クリック数	0	
				購入数	0	
	カイブ	件名	表示数	クリ	ック数	購入数
ID			1000			
6	アンケート	アンケテスト	1			
6 5	アンケート アンケート アンケート	アンケテスト アンケテスト	1		-	•••
1D 6 5 4	アンケート アンケート アンケート	アンケテスト アンケテスト アンケテスト	1 1 2			**
ID 6 5 4 3	アンケート アンケート アンケート パナー	アンケテスト アンケテスト アンケテスト FStest	1 1 2 2			 0