



顧客満足がCVRを上げる！ 本音を導き出す最新のヒートマップ活用方法



提供サービス

次世代Webアナリティクス Pt engine

誰でも簡単に分析できる環境を提供
数字だけでなくサイト内での行動も見える化



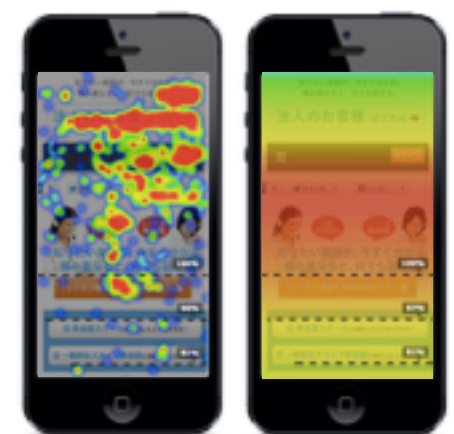
通常解析



リアルタイム解析



ヒートマップ解析



Ptmind 会社概要



- 17億円の資金調達
- グローバルに展開
- 5万ユーザー
- 社員90名
- グッドデザイン賞受賞



小原 良太郎
株式会社Ptmind
Co-Founder
VP of Sales & Marketing

利用実績



マーケティングの現状

TRACTION

トラクション

スタートアップが顧客をつかむ**19**のチャンネル

ガブリエル・ワインバーグ 著
ジャスティン・メアーズ
和田 祐一郎 訳

O'REILLY®
オライリー・ジャパン

19チャンネル

バイラルマーケティング PR 規格外
PR SEM ソーシャル/ディスプレイ広告

オフライン広告 SEO コンテンツマーケティング
メールマーケティング
エンジニアリング ブログ広告

ビジネス開発（パートナーシップ構築）

営業 アフィリエイト Webサイト

アプリ SNS 展示会

オフラインイベント 講演

コミュニティ構築

ブルズアイ

ステップ 1：ブレインストーミング

ステップ 2：ランク付け

ステップ 3：優先順位付け

ステップ 4：テスト

ステップ 5：リソースの集中

Ptengine  WORDPRESS

あなたが抱えている WEBサイト分析の悩みを解決します

このWordPressプラグインを使えば誰でもサイトの改善が簡単に

メールアドレスを入力してください

無料でダウンロードする

[ご利用方法はこちら](#)

TRUSTED BY



CONVERSE

DeNA

ferret

LIG INC.

メールで質問する



wordpressのプラグインDL率が高い → 専用LPつくって広告がいいかも
→ LPつくってFacebook Ad → CVR50%!! → 課題点修正 → 最適化 → 広告出稿





MARKETING EXPERIENCES

Mobile Marketing



Display & Native Ads



Video Marketing & Ads



Search & Social Ads



Communities & Reviews



Email Marketing



Influencer Marketing



Social Media Marketing



Events & Webinars



SEO



Customer Experience/VoC



Loyalty/Referral/Gamification



Personalization & Chat



Testing & Optimization



Interactive Content



Content Marketing



Creative & Design



Sales Enablement



Audience & Market Data



Channel/Local Mktg



Asset & Resource Mgmt



Call Analytics/Management



Team & Project Mgmt



Vendor Data/Analysis



MARKETING OPERATIONS

Performance & Attribution



Dashboards/Visualization



Web & Mobile Analytics



BI, CI & Data Science



MIDDLEWARE

Data Management Platforms/Customer Data Platforms



Tag Management



Identity



Cloud Integration/ESBs



APIs



BACKBONE PLATFORMS

Platform/Suite



CRM



Marketing Automation/Campaign & Lead Mgmt



Web Content/Experience Management



E-commerce



INFRA-STRUCTURE

Databases & Big Data



Cloud/IaaS/PaaS



Mobile App Dev & Marketing

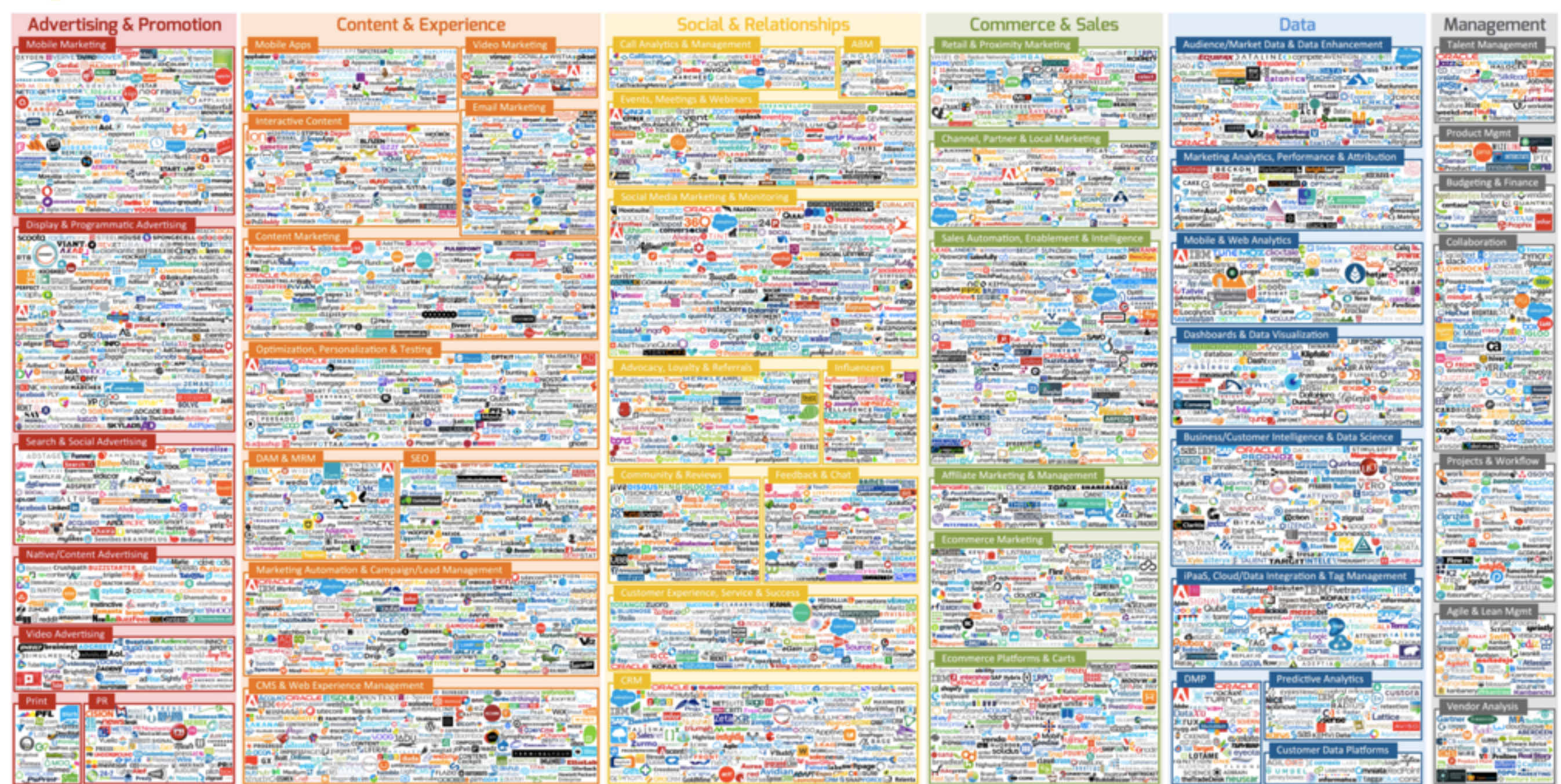


Web Dev



Marketing Environment





Sources: CabinetM (<http://cabinetm.com>), Capterra, G2 Crowd, Google, Growthverse, LUMA Partners, Siftify, TrustRadius, VBProfiles — see <http://chiefmartec.com/2016/03/marketing-technology-supergraphic-2016/> for details.

Created by Scott Brinker (@chiefmartec).

Marketing Technology Landscape Supergraphic (2016) - Chief Marketing Technologist
<http://chiefmartec.com/2016/03/marketing-technology-landscape-supergraphic-2016/>

例えば

なぜSaaS市場は伸びているのか

- **安定したビジネスモデル**
- **AWS**

SaaSベンダーはどこへ向かうか

- **低価格化**
- **統合化**
- **プラットフォーム化**

SaaSベンダーはどんな課題を抱えているか

- サービス間接続
- 統合化問題
- SMBマーケティング

制作会社はどうなるか

- **サイトは自動化へ**
- **制作からマーケティングへ**

CRO

Conversion Rate Optimization

コンバージョン率最適化

なぜCROが重要か

$$\text{流入} \times \text{CVR} \times \text{購入単価} = \text{売上}$$

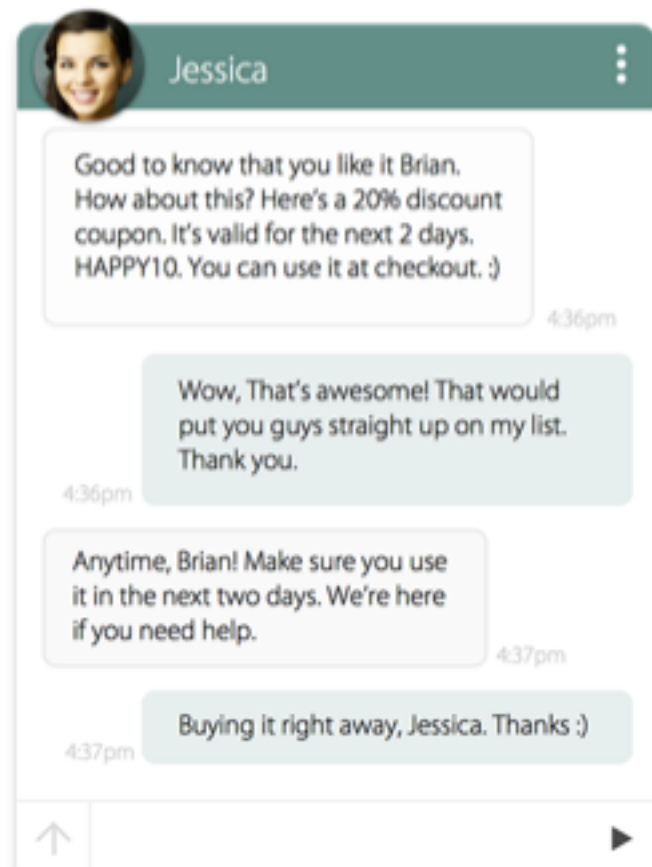
$$\text{リピート} \times \text{CVR} \times \text{購入単価} = \text{売上}$$

同じ金額の売上を立てるために

	自社	競合
CVR	5%	10%
広告費	10億円	5億円

差分 5億円

CROの手段



サイト改善

AB テストツールの登場

[無料アカウントを作成](#)

[ログイン](#)



[ソリューション](#)

[お客様](#)

[パートナー](#)

[プラン](#)

[資料](#)

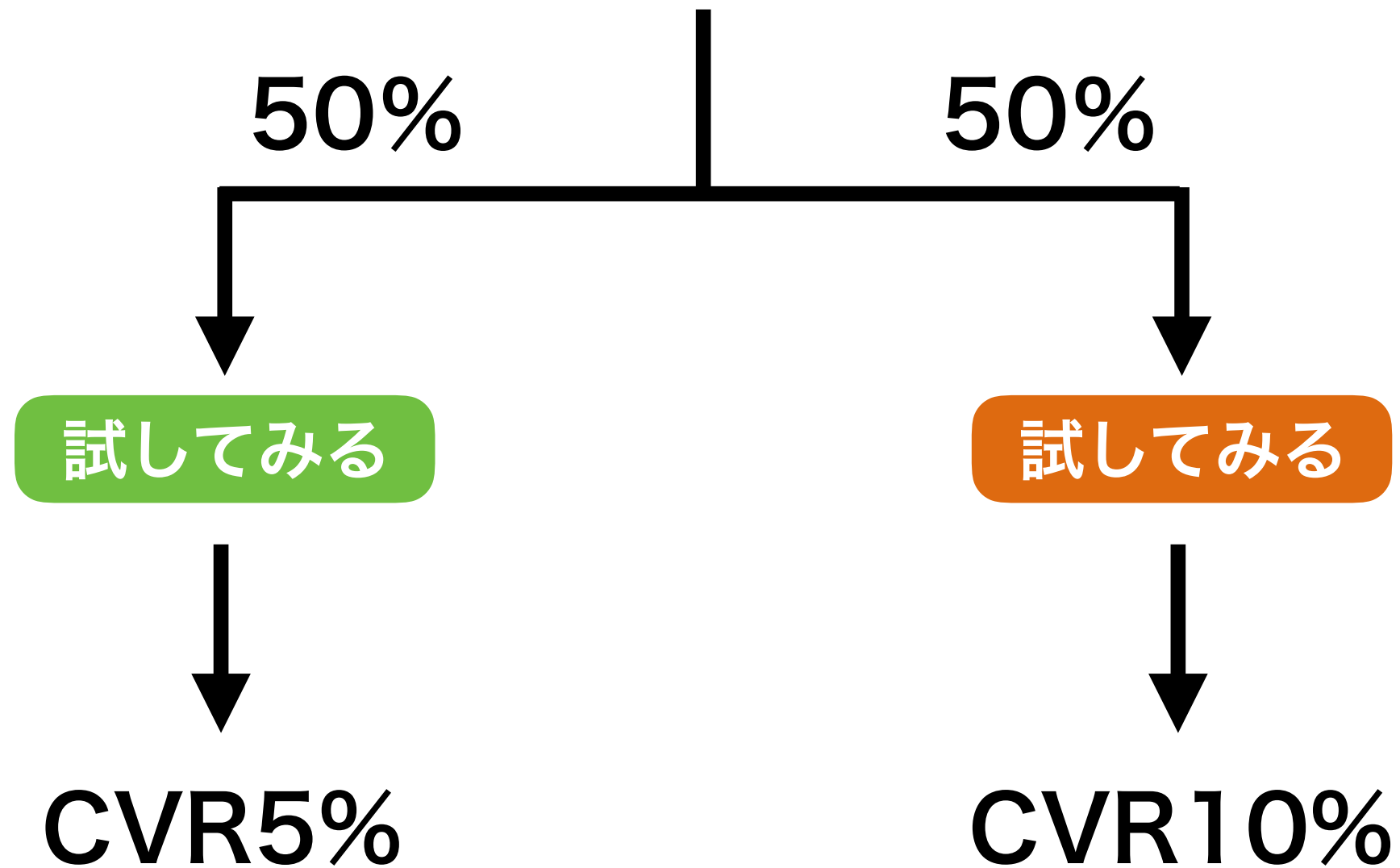
[採用情報](#)

世界ナンバーワンのツールで快適なA/B テストを

ウェブサイトとモバイルアプリの両方に対応した最適化プラットフォーム

 メールアドレスを入力

[試してみる >](#)



ABテストツールの進化



簡単にやれる



思いつきや勘

ヒートマップはユーザーのサイト内での行動を**見える化**します

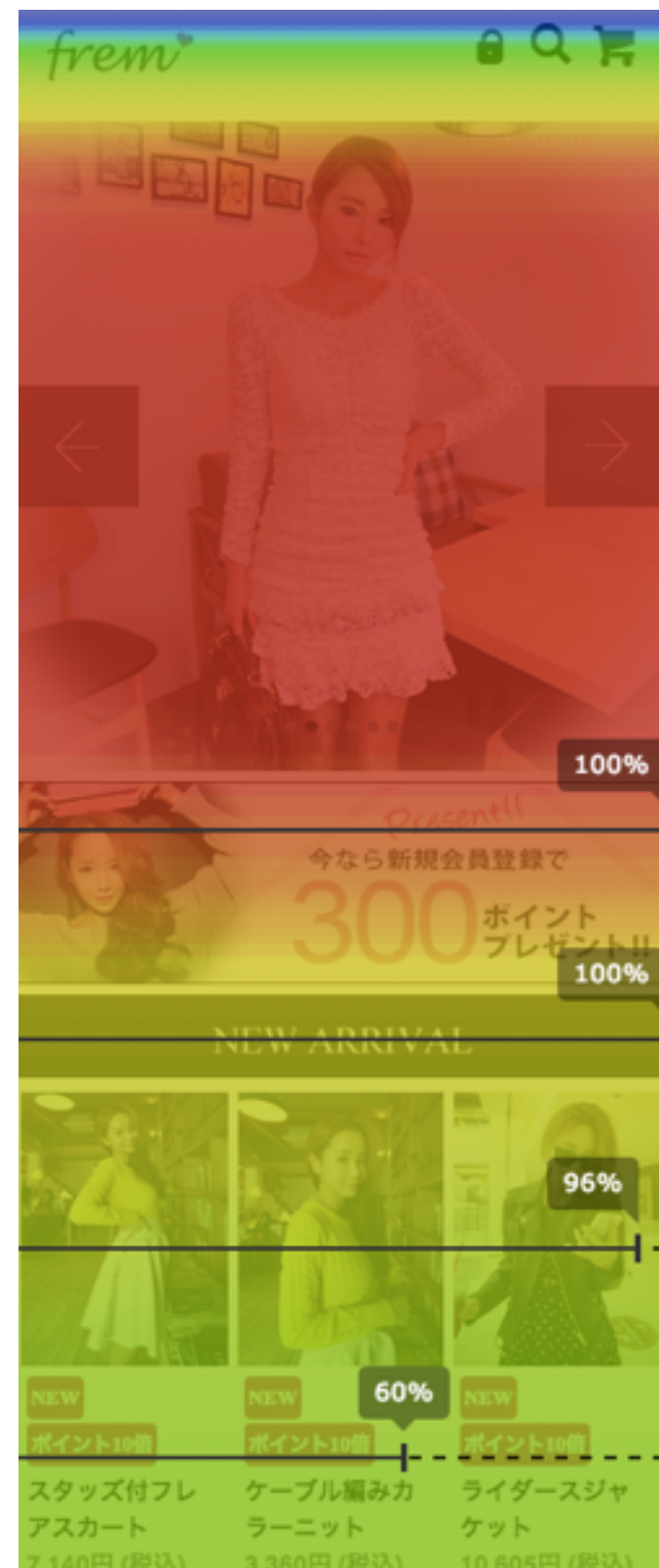
◀ クリックヒートマップ

クリックやタッチを**見える化**



アテンションヒートマップ ▶

閲覧エリアを**見える化**



顧客行動について

店舗の場合



店員がいれば、お客さんの行動や顔色等を**直接見ることができる**ので、売場作りに活かすことができます

Webサイトの場合



お客さんの行動や顔色等を**直接見ることができない**ので、サイト作りに活かすことができません



Webサイトでもユーザーの行動が見える化！



- 安全安心な商品販売
- CRMが得意



ログイン

トップ

Myアカウント

注文・確認

商品を探す

注文履歴

食材、商品名

検索

TOP > ひなまつり&おとな女子会 (2/12更新)

ひと足早く春を感じる
ひなまつり
&
おとな女子会

3月3日は
ひなまつり

3月3日は女の子の日、ひなまつり！女子の健やかな成長と幸福を願う日です。そんなひなまつりにかかせない、ちらし寿司やひなあられ、桜餅などを用意しました。さらに近年では女兒に限らず「女子会」として、女でお祝いすることも多いとか。そんな女子会を彩かなパーティー料理もご案内いたします。

※商品によせられた【お客さまの声】の内容については、個人の感想
お客さまによって個人差があります。

有機野菜などの食材宅配サービス

ログイン



つくった人が自分の子供に
食べさせられる食品だけをお届け

購入経験者
120万人
突破

※ 2015年1月6日時点の、Oisix.comでのユニーク購入者人数(うち、キャンセル者数は除く)

初めての方限定おためしセット

この冬ラスト!人気ランキング👑を食べ納め!

1セット買くと/
もう1セット
無料
キャンペーン

好評につき7日間延長! 2/19(木)朝10:00まで

この冬最後の特別企画! 今対象のおためしセット購入
でもれなく! もう1セット無料でお届けします!



お問い合わせ
0120-366-016
受付時間10:00~17:00 土日祝日も営業

Oisixをご利用の方はこちら
ログイン

今週限定! おためしセット

Oisixの約束 | お店の中を見える | ご入会はこちら

① Oisix(おいしくす)のTV番組で紹介いたしました特別なサイトです。

季節限定

採れたて食材たっぷり
お試しセット

4,300円相当 **1,980円** (税込) 送料無料

さらに! /
インターネットでご注文の方限定

卵かけごはん 醤油





ログイン

Myアカウント | ログイン | ご利用ガイド | 0120-016-916

はじめてのお客さまは はこちら

いらっしゃいませ! お買い物始めるにはログインしてください

お探しの商品のキーワード

注文・確認ページへ

0円(税抜)

Oisixのお客さまへ

～お買い物ガイド～

～おいしくくらぶ～

Oisixのおすすめ

☆ ひなまつり 販売スタート

限定 定期会員さま限定

～アット 緊急入荷あり!

～パッと、おいしくす 特選

～2品から選べるおやつ

人気ランキング

新着入荷 ふるよーく

今週のお買い得 NEW

旬の野菜フルーツ三竹

予約 早割予約受付中

～罪悪感ないおバー 限定

今週の特集

ひと足早く春を感じる
ひなまつり
&
おとな女子会

3月3日は
ひなまつり

生鮮市 | 肉コレクション | ひなまつり | たまご特集 | 旬 | 九州うまもん

今週の特集 | 注目商品ランキング | 2/12 12:00現在

10%OFF | 5%OFF | 割引

先着400名様限定! /
総額 **5,000円** 以上の
特典付き!
「おいしくくらぶ」
体験モニター
キャンペーン

1日1回サイコロを振るだけ
最大 **2,000**
ポイントプレゼント!
りんご日記すくすく

産直おとりよせ市場
じゅわつと
あまーい!
今シーズン
初モノ!



お客様を満足させたい



お客様を理解したい



ヒートマップの活用



CVRがアップ

CVRを上げるための重要な選考資料を手に入れることができた

O i s i x 有機野菜などの食材宅配ネットスーパー

http://www.oisix.com/OtameshiTouroku.lp.g6--top--top-shinki_domo_weekkit_.html.htm?hoisd=1801

＼私たち、こうして活用しています！／

Kit Oisixのある食卓

きっと、おいしくす

旦那さんと2人で

炭酸水で煮る、鶏手羽元の照り煮
油揚げのねぎまヨ和風ビザ



お味噌汁とシンプルな野菜サラダを添えて、ボリュームたっぷりの夕食ができました。

子どもと2人で

笠原流「厚切り豚コース」の山椒焼き
きゅうりと豆腐のすり流し汁



小学生の子どもでも満足のおかずでした！
常備菜を出すだけで、立派な夕食に。

旦那さんと2人で

豚骨きトロなすステーキパルサミコ味
ほくほくじゃがいものタルタル添え



野菜たっぷりのメニューのときには、冷凍の

家族4人で

あつという間のハッシュドポーク
かぼちゃのイタリアンおやき



白分マ...



満足いく顧客体験



不満になるのは？

○ つかいづらい

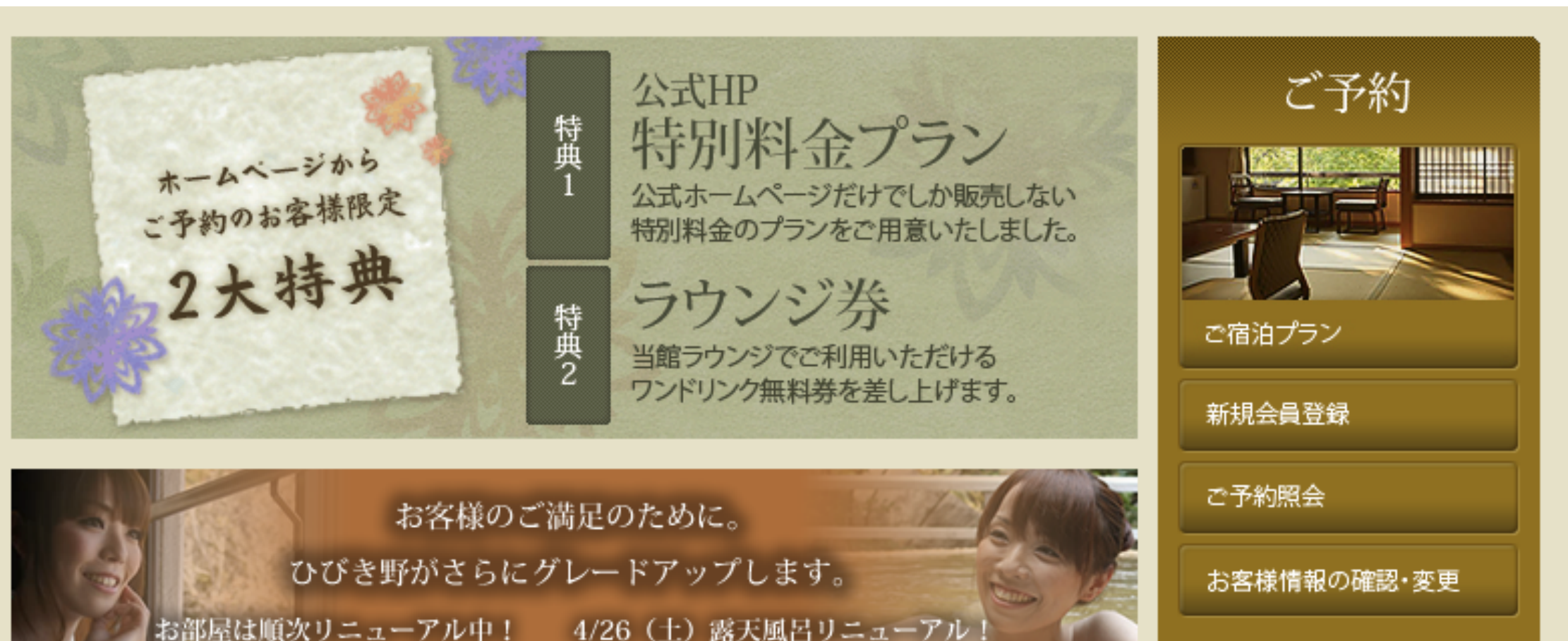
○ 欲しい情報がない

○ 無駄な情報が多い

○ 遷移しない

・
・
・

旅館サイト PC



太陽光パネル 商品詳細

製品の特徴が読まれていない

商品ラインナップと保証内容がよく見られている

提供者の顔がよく見られている



ヒートマップ活用企業



有機・無添加食品の通信販売

お客様を満足させたい



お客様を理解したい



ヒートマップの活用



CVRがアップ

「CVRを上げるための重要な選考資料を手に入れることができた」

ヒートマップ分析



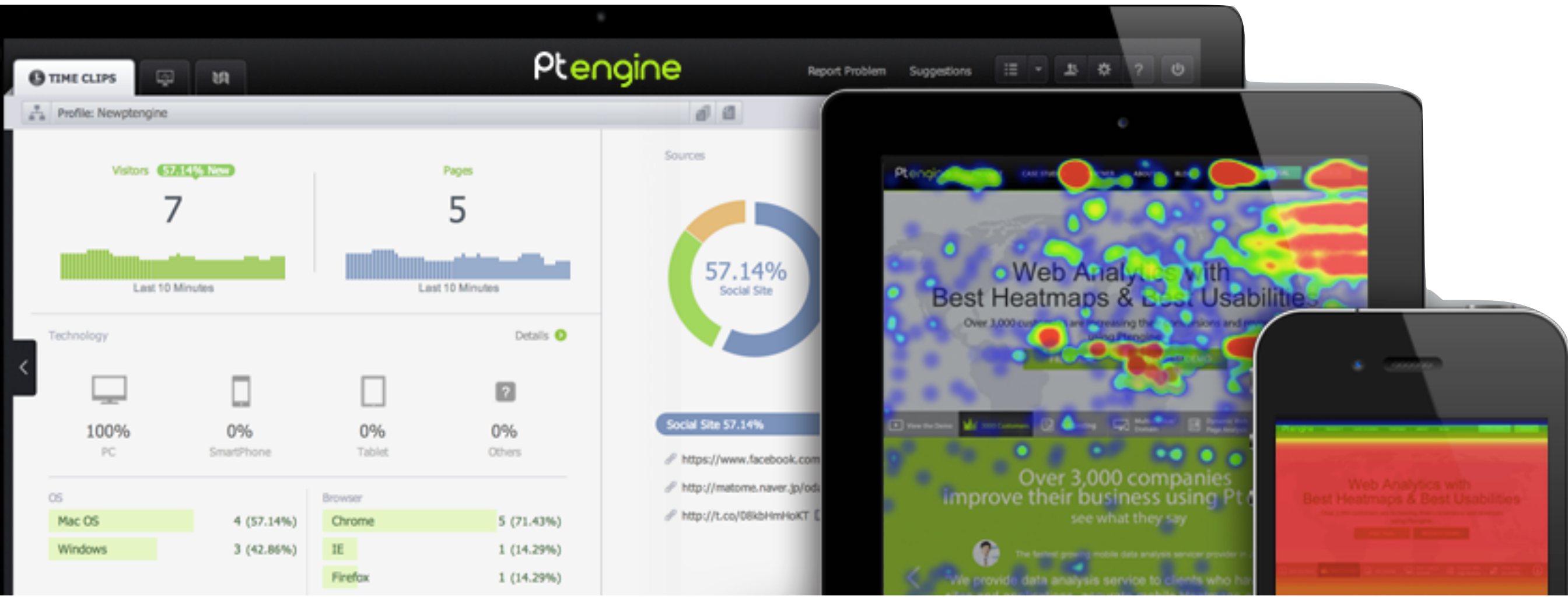
仮説構築



サイト改善



流入改善





どのようにヒートマップを分析したらいいのか

ヒートマップ分析の5つの視点

仮説検証

ユーザービリティ

興味関心

改善点

比較

① 仮説検証



「本で仕事を楽しくする」をコンセプトに、仕事に役立つビジネス書のエッセンスを美女と一緒にお届けしている当サイト。

ユーザーのコメント

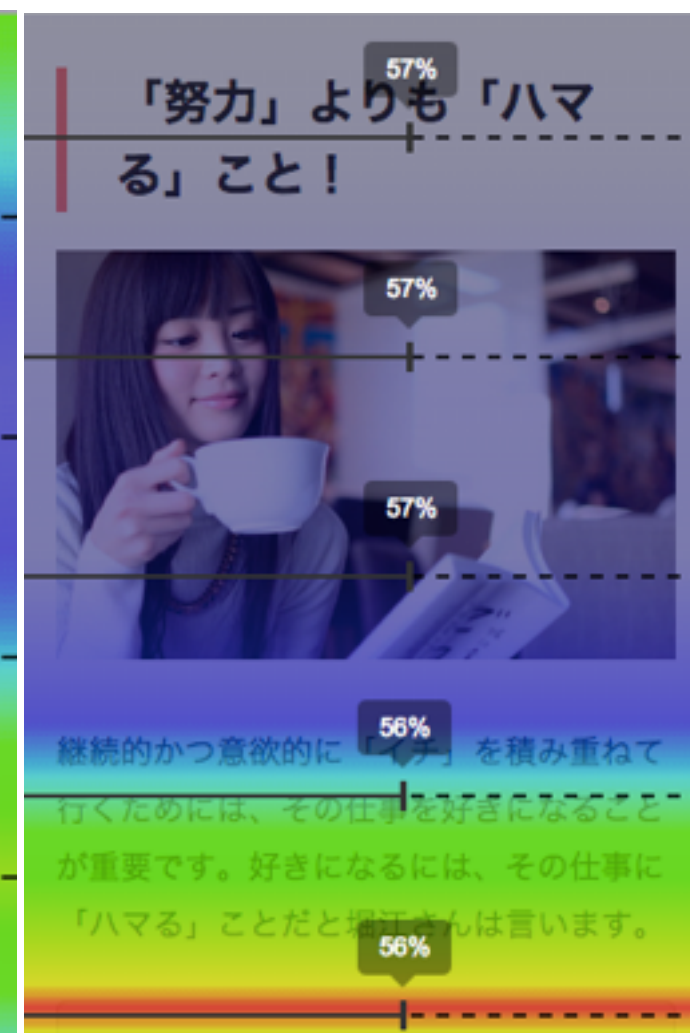
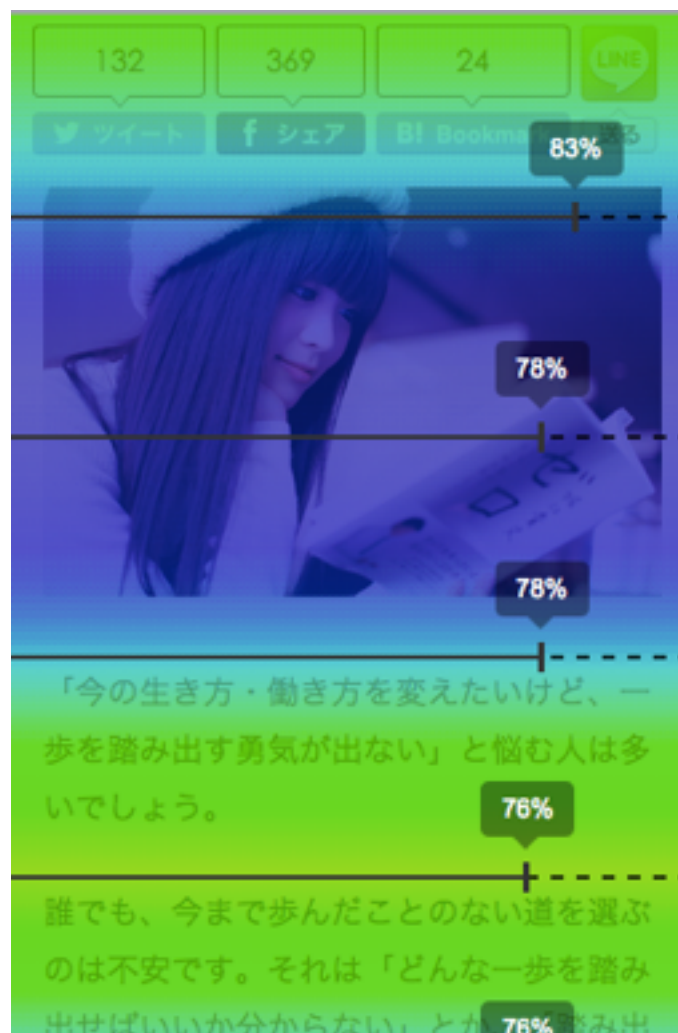
「美女に目がいって記事がまったく頭に入ってこない」

「正直記事はまったく読んでいない」

etc…

実際の閲覧のされ方

コンテンツがしっかりと読まれていた



たくさんの喜びの声をいただきました

お肌もふっくら♪♪

34歳 erusaerusa様

洗い流すとすっきり綺麗に落ちていました!!

W洗顔は必要ないのも嬉しいポイント! 洗い上がりは、しっとりモチモチ♪
マッサージで美容成分が浸透したからか、潤いと一緒にお肌もふっくら♪♪
低刺激処方もとーっても気に入りました。これらも愛用したいです!!!



アイメイクもよく落ちます!

36歳 nyan様

テクスチャーはジェルクリームのように、油脂の塊のようなバームとは違います。
メイクとのなじみもよく、ウォータープルーフのマスカラなどのアイメイクも
よく落ちます! 洗い上がりもヌルつかず、しっとり。乾燥肌にも良さそうです!



これからもリピートしたい

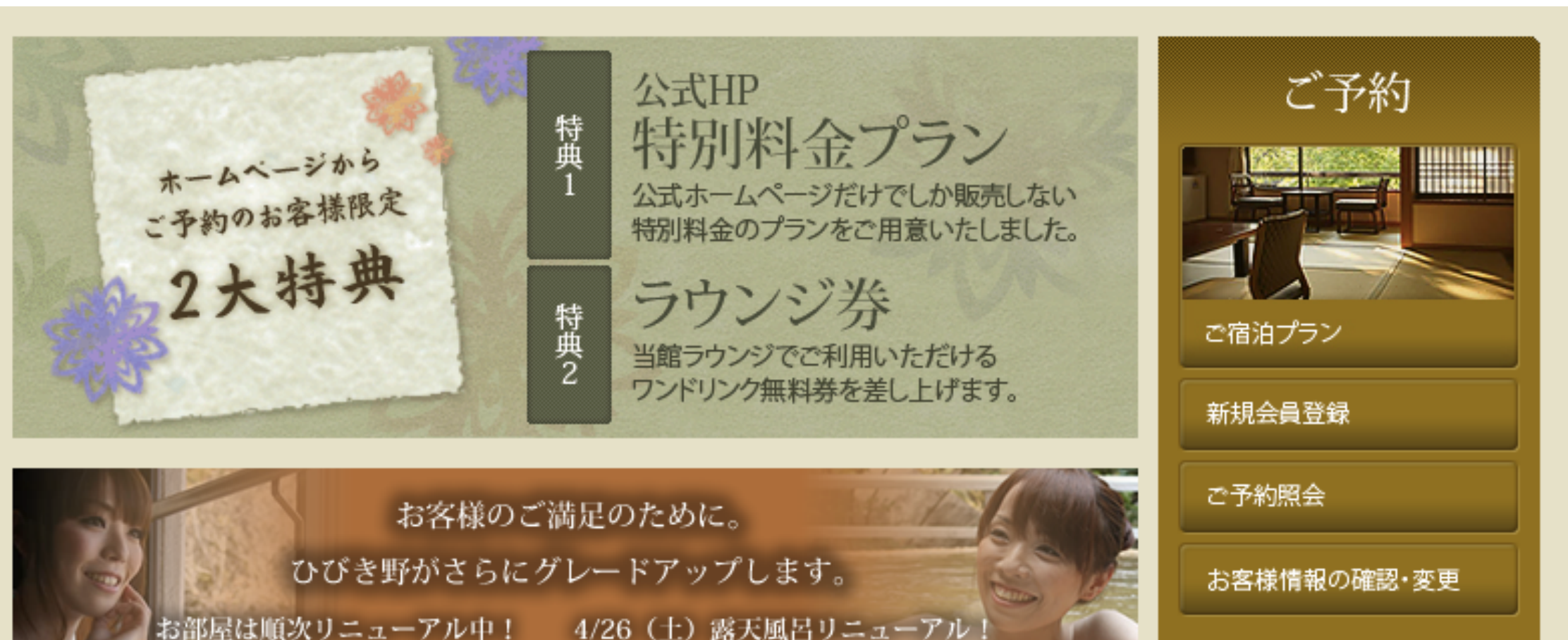
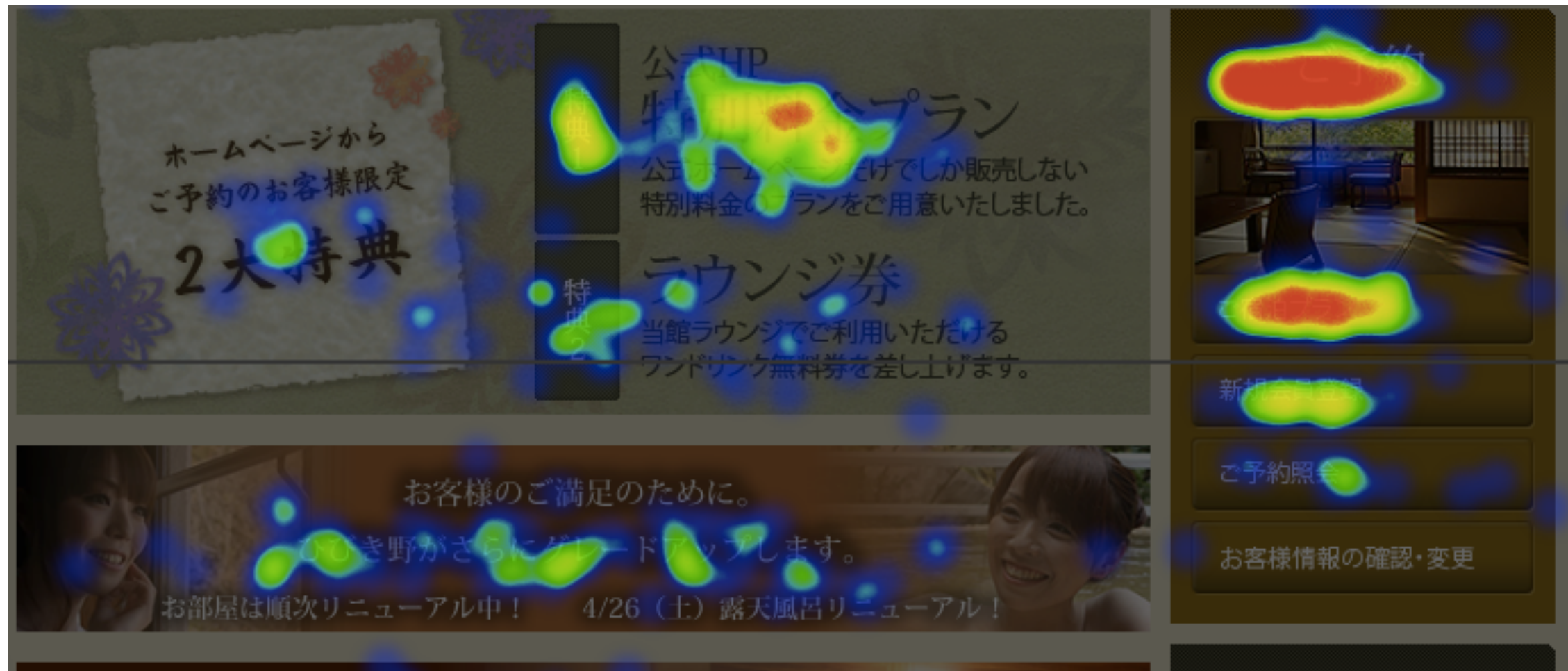
41歳 肥田木和枝様

私の肌は乾燥肌なのですが、洗顔後もつっぱらず、みずみずしく潤うのが
魅力的です。落とすだけでなく美容成分もたっぷり与えてくれるというのも
気に入りました。肌にのせるとノビがよく、メイクもしっかり落ちたし、
洗いあがりも良いし、これからもリピートしたいです。



② ユーザービリティ

旅館サイト PC

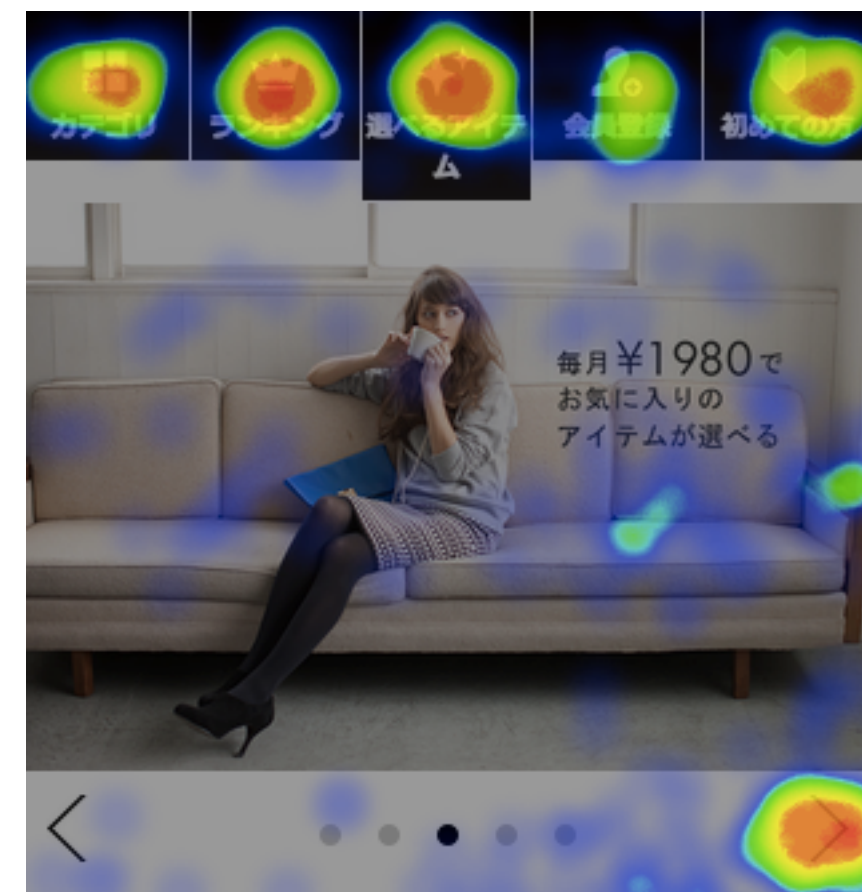


ツアーサイト PC



スタイリスト注目の最旬アイテムを

HAPPY PRICE で



③ 興味・関心

EC トップページ スマホ



RANKINGへタッチ

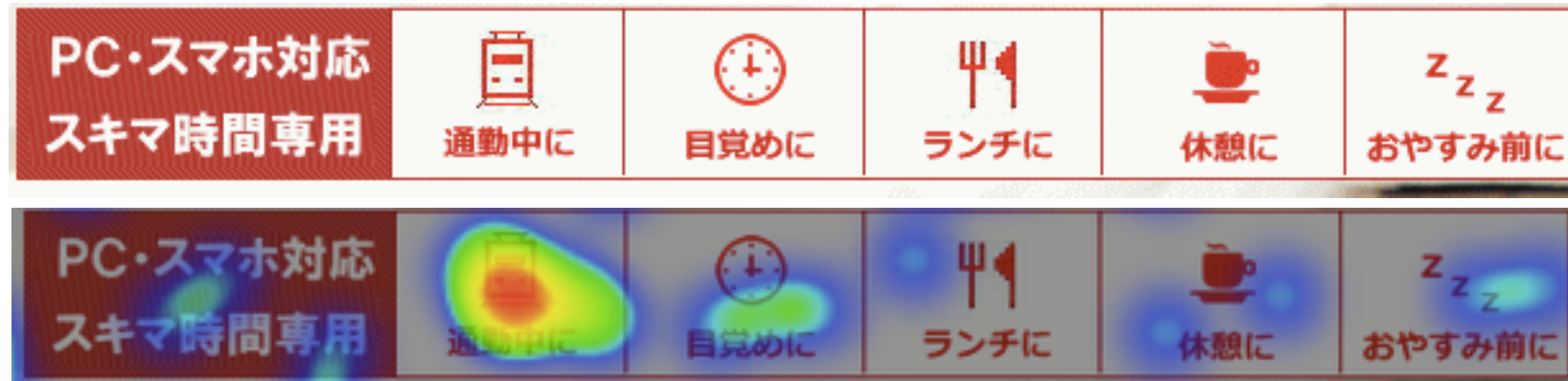
RANKING先にランキングページがあると認知させてしまっている

▶ **リンク先を用意**

RANKINGをもっと見たいと思っていた

▶ **表示させるランキング数を増やす**

英会話リスニング教材 PC



英会話にも TOEICにも 医療現場でも採用

1日わずか約5分間の特殊加工音声を手軽に聞くだけ！

繰り返すだけで、たったの平均7日後には、

英語の音をはっきり聞こえて、理解できる！ 喜びの声が続々！ 【累計1万部販売達成】キャンペーン中！！

STEP1 音記不要 STEP2 マスキング英語 STEP3 アイディア感覚

PC・スマホ対応 スキマ時間専用

通勤中に 目覚めに ランチに 休憩に おやすみ前に

どうも英語が苦手...や、私の英語力がゼロでも問題なし！

喜びの声 大塚優希(会社員)

TOEICの自己ベストが一気に、815点にアップしました！

その教材を試しても習得しなかった「スピードや理解力」が、直ぐに自分のものになりました。英会話・英語学習に悩んでいる！ 本教材スキマ時間だけで大々的な効果が、実感できます。

誤クリックを探してUX改善

もiiiいけど

**押しているところの情報を
ユーザーは欲しがっている！**



NHK元人気講師、脳の専門家、TOEIC・英検 65% ！ 者も高い評価！
英語初心者、ビジネスパーソンから主婦の方まで喜びの声続々



63%

脳の専門家、カリスマ英語教師、英語教育者も推薦！



国際教育研究会

板倉 徹

脳科学に基づき、「英語」を脳にも化する
面白い教材です！

61%



英検入試対策（上）の著者として「ニューエッセンス」で
英検入試対策として「ニューエッセンス」で
英検入試対策として「ニューエッセンス」で

田中 宏昌

英語習得に大切な
「自信」と「積極性」を育てるプログラム！

59%



もしもに特選英検入試対策（上）の著者として
英検入試対策として「ニューエッセンス」で

立馬 康男

英語習得のカギは「短期集中」！
英語マスターを短期間で達成する教材です！

57%



太陽光パネル 商品詳細

製品の特徴が読まれていない

商品ラインナップと保証内容がよく見られている

提供者の顔がよく見られている

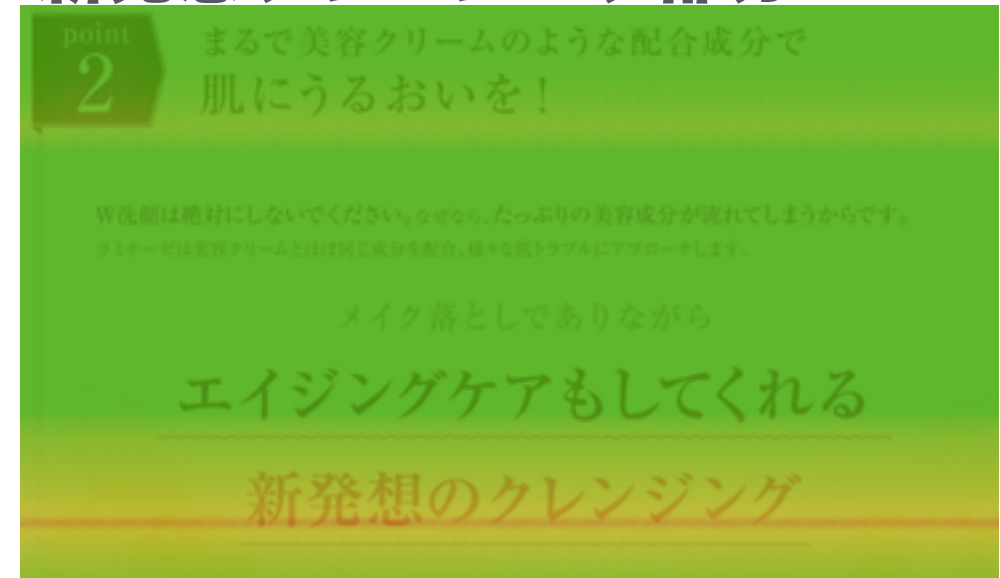


ランディングページでの注目エリア

メディア掲載部分



新発想クレンジング部分



流入元の記事広告タイトル変更

メディア掲載多数！新発想クレンジング



新発想クレンジング？！メディア掲載多数！

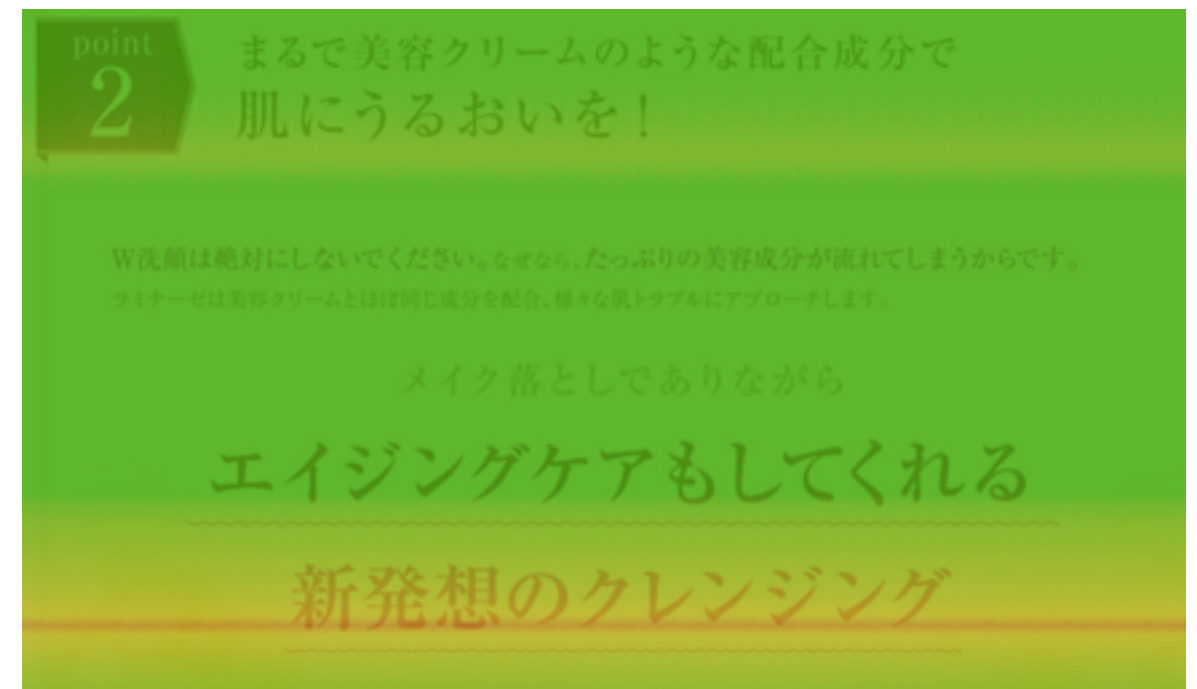
CTRが2.68倍

CVRが1.48倍

**何がポイントとして刺さるかは
やってみないとわからない！**

あえてポイントを複数、掲載する！

- ①すべすべ
- ②無添加
- ③つるつる
- ④手軽さ
- ⑤もっちり
- ⑥お肌に優しい
- ⑦保湿
- ⑧オールスキン対応



スマホなら いかにもクリックできそうにする

すべすべ

XXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXX

無添加

XXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXX

つるつる

XXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXX

手軽さ

XXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXX

④ どこを改善すべきか

LP

化粧品 PC

ファーストビューでの離脱が激しい

いきなり料金を載せたことで「売りつける感」を出してしまい離脱された

▶ 料金部分を「あり/なし」でABテスト

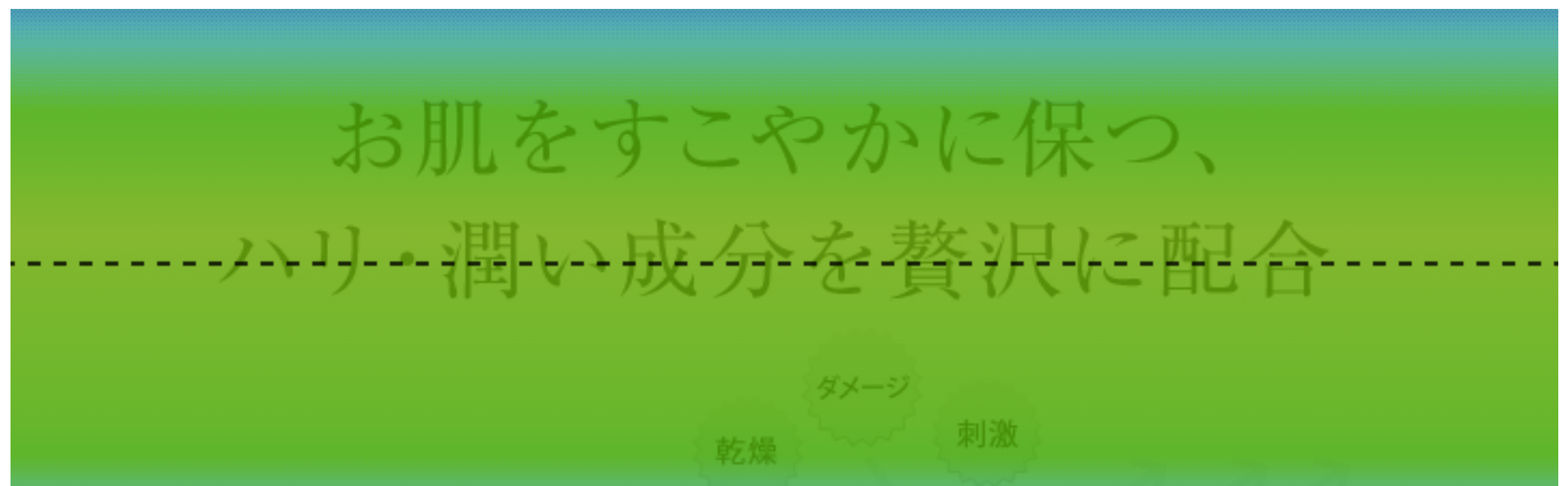
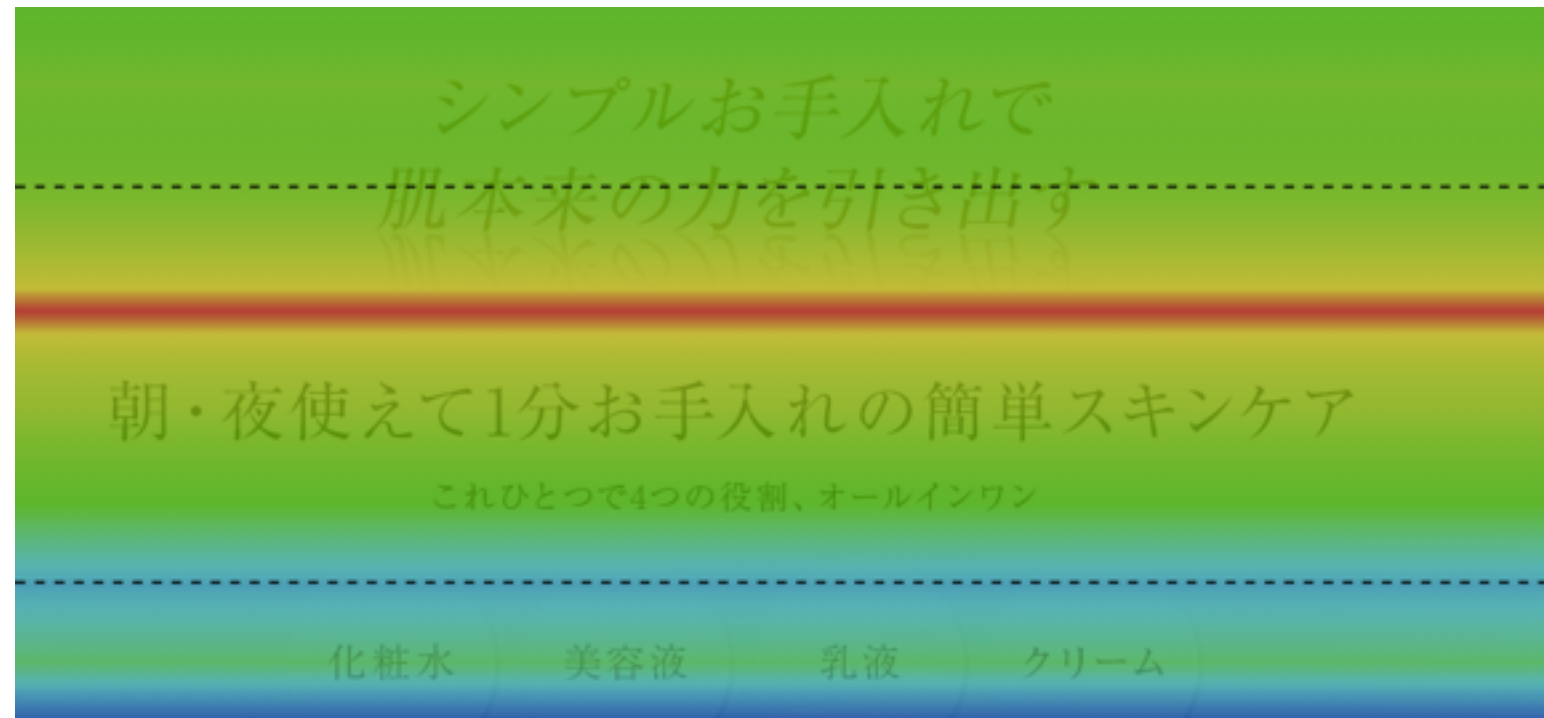
流入元とLPとのストーリーの一致がされていないため、離脱された

▶ 流入毎のヒートマップを出し、スクロール率が低い流入元をチェック



キャッチコピーへの注目度が高い

コピーの内容がCVへ大きく影響を与えている



⑤ 比較する

新規 / リピーター
流入別
CV 有/無
地域
PC/スマホ
等

🔼 フィルター 実行中のフィルター条件がありません

名称未設定 削除

フィルター選択

訪問関連

- 訪問の種類
- 入口ページ

流入元

- 流入元の種類
- キャンペーンURL
- 参照元のホスト名
- 参照元URL
- 検索エンジン名
- 検索+キーワード
- キーワード
- ソーシャル

キャンセル

どちらがCVRの高い広告クリエイティブでしょうか？

A

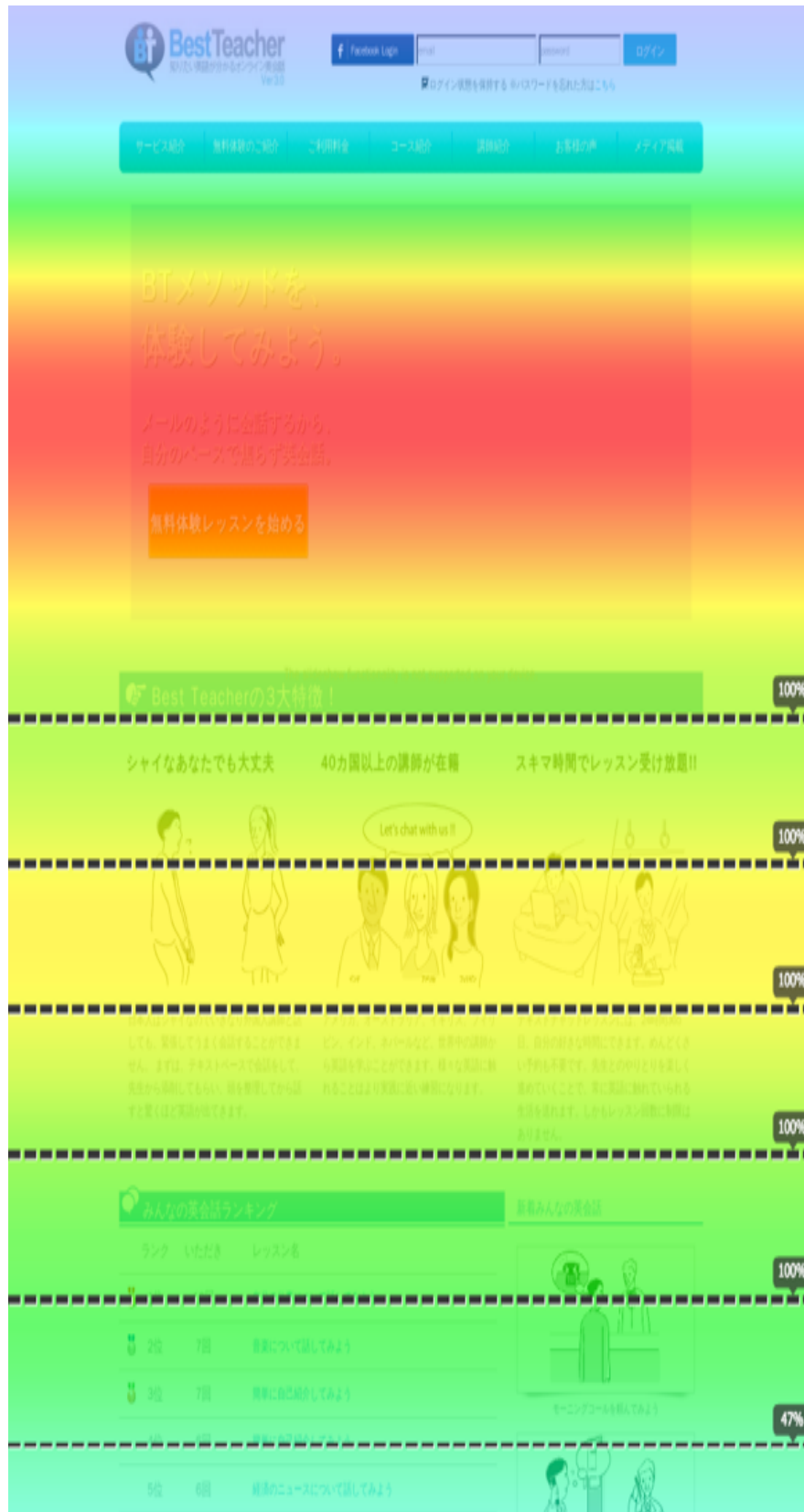


自宅でも**24**時間レッスンできる
オンライン英会話
BestTeacher
ベストティーチャー 月額**3,980円**

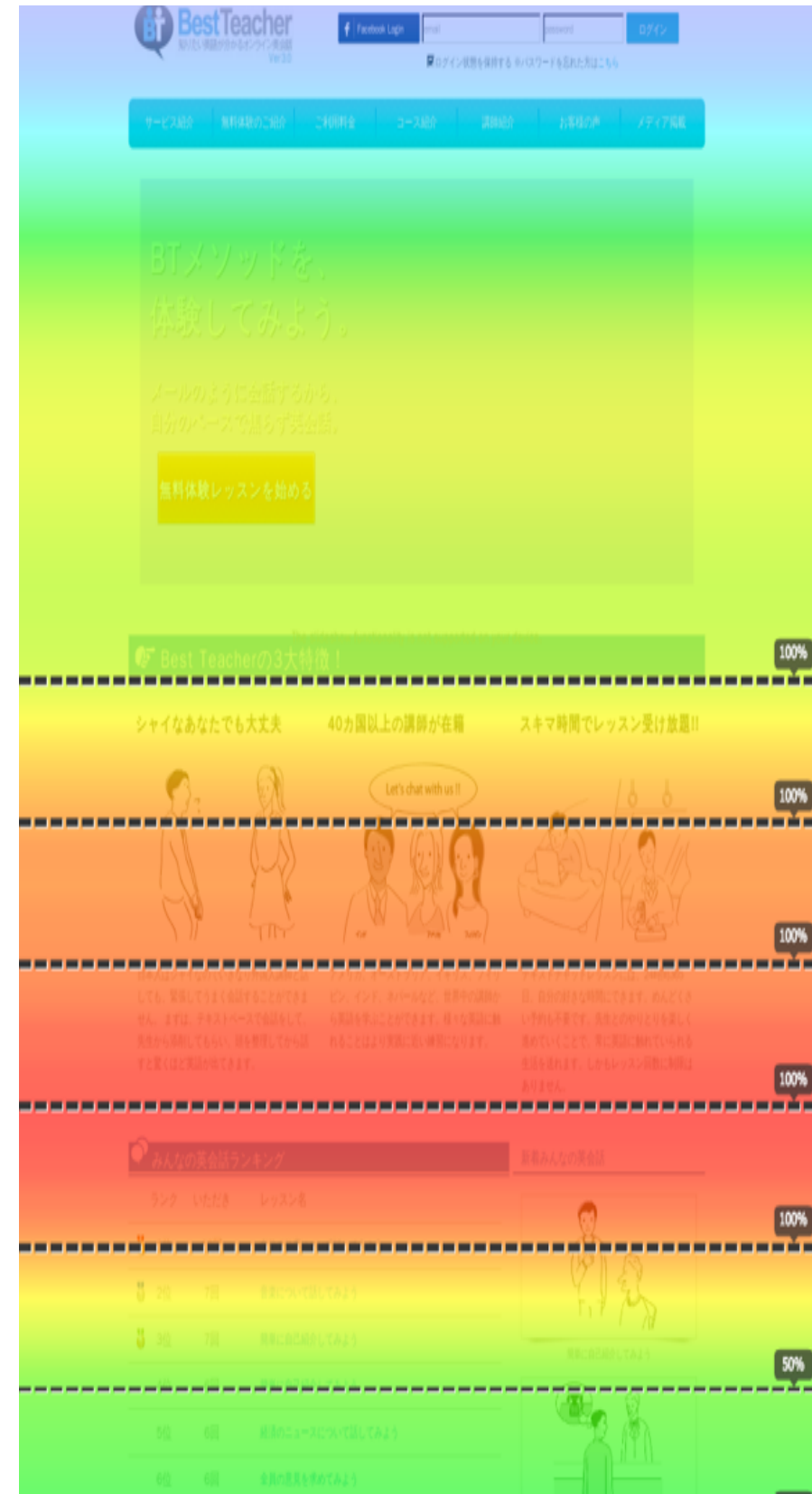
B

必見
「自分の英語が合っているか分からずもどかしい」方へ
講師と一緒にスクリプトを作成する業界初のオンライン英会話！
「ベストティーチャーの無料体験」はこちらをクリック

A



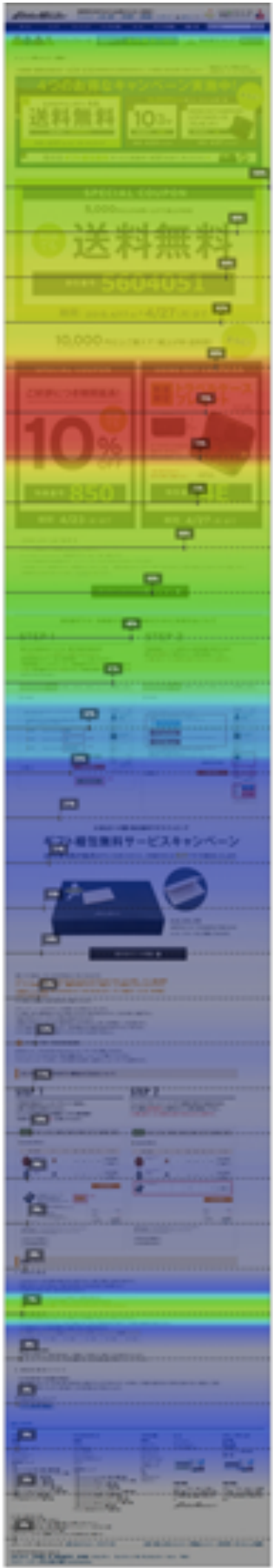
B



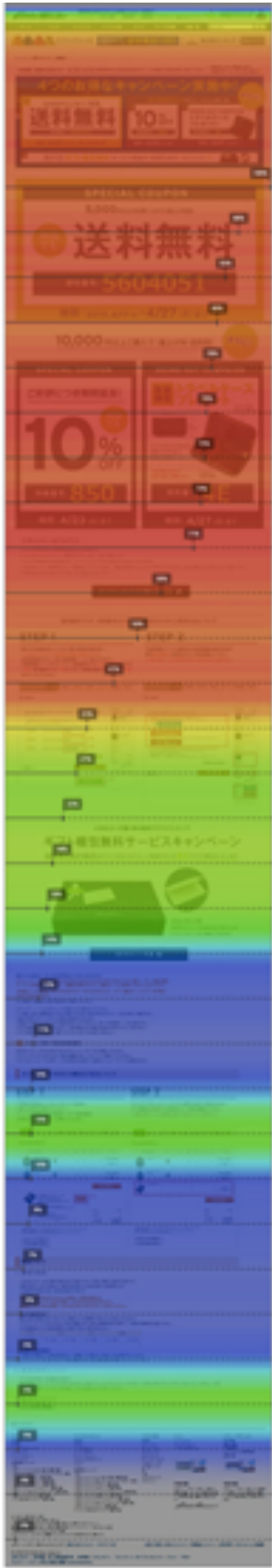
顧客比較



40代



50代



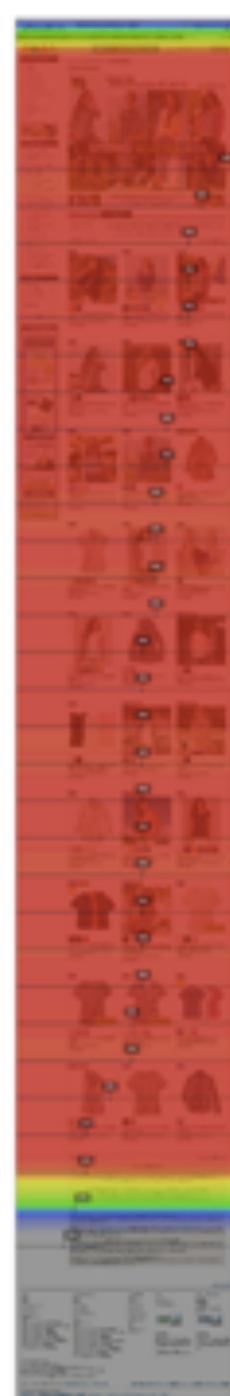
60代



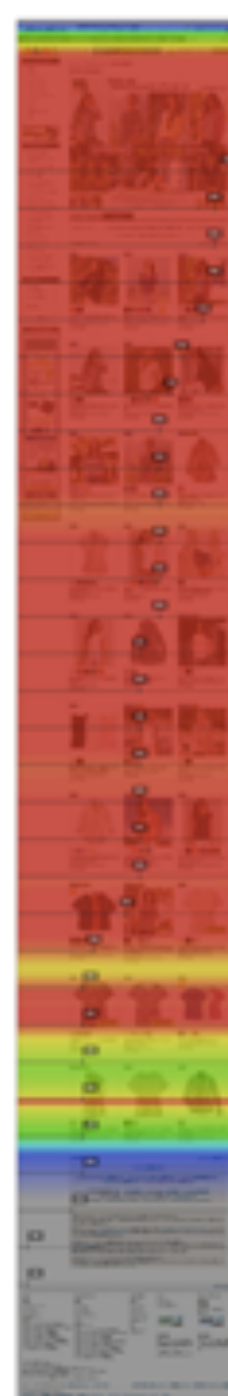
70代



購入回数:0回



購入回数:1回



購入回数:2回

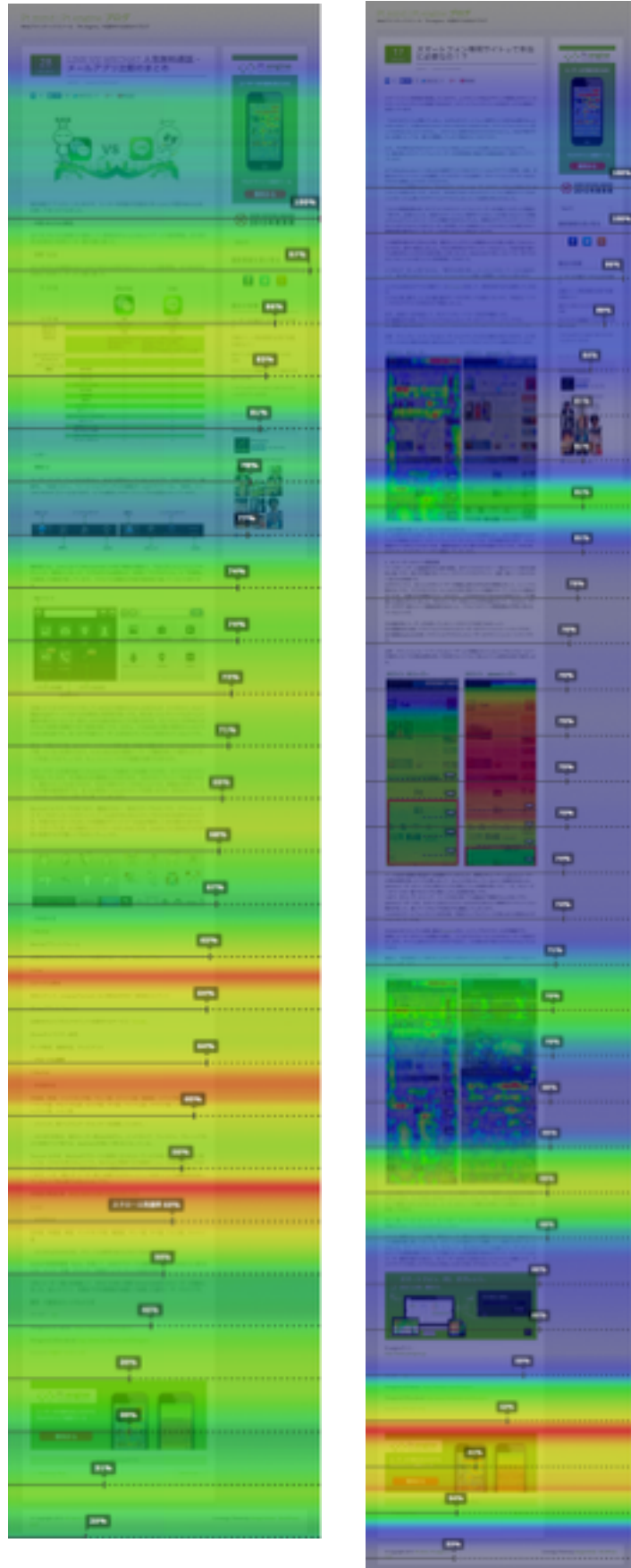


購入回数:3回



購入回数:4回

コンテンツ比較



コンテンツマーケティングの評価

- PV数
- ソーシャル拡散数
- CV数

コンテンツの質の評価

- 熟読されているか
- 最後まで読まれているか



ABテストとヒートマップ

[無料アカウントを作成](#)

[ログイン](#)



[ソリューション](#)

[お客様](#)

[パートナー](#)

[プラン](#)

[資料](#)

[採用情報](#)

世界ナンバーワンのツールで快適なA/B テストを

ウェブサイトとモバイルアプリの両方に対応した最適化プラットフォーム



メールアドレスを入力

試してみる >

ABテストツールの進化

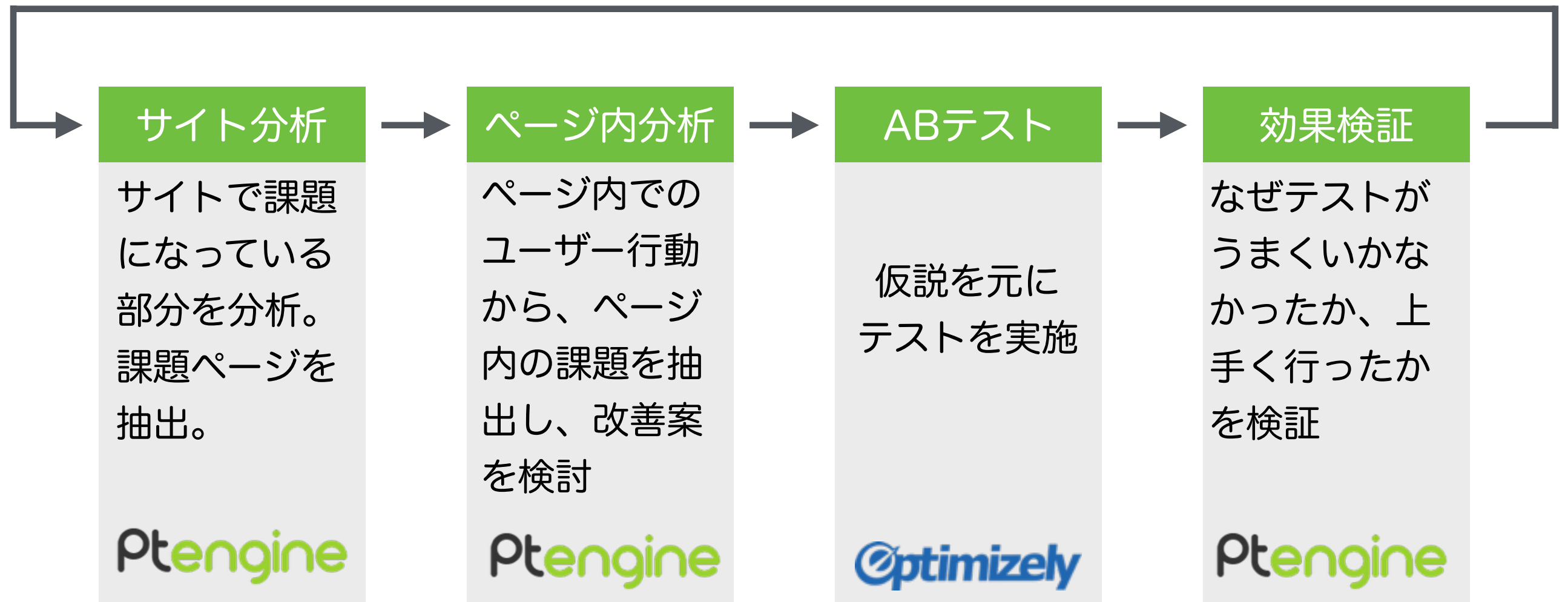


簡単にやれる

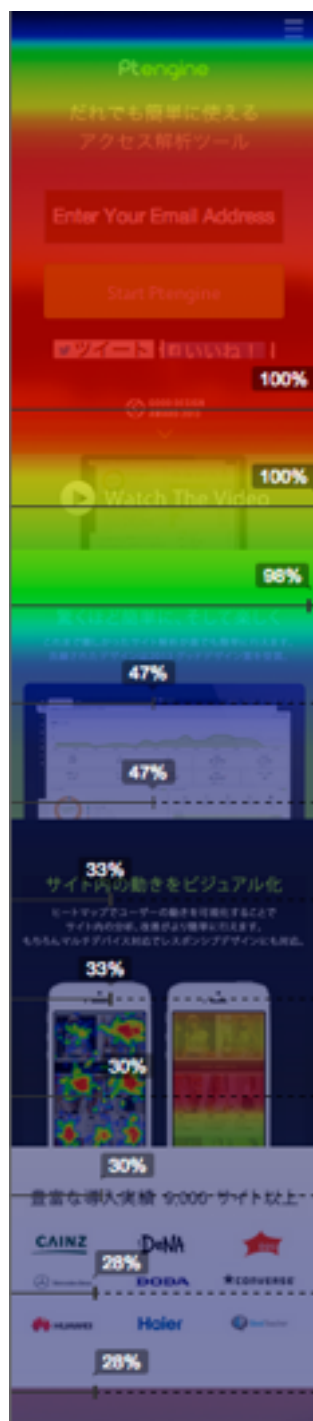


思いつきや勘

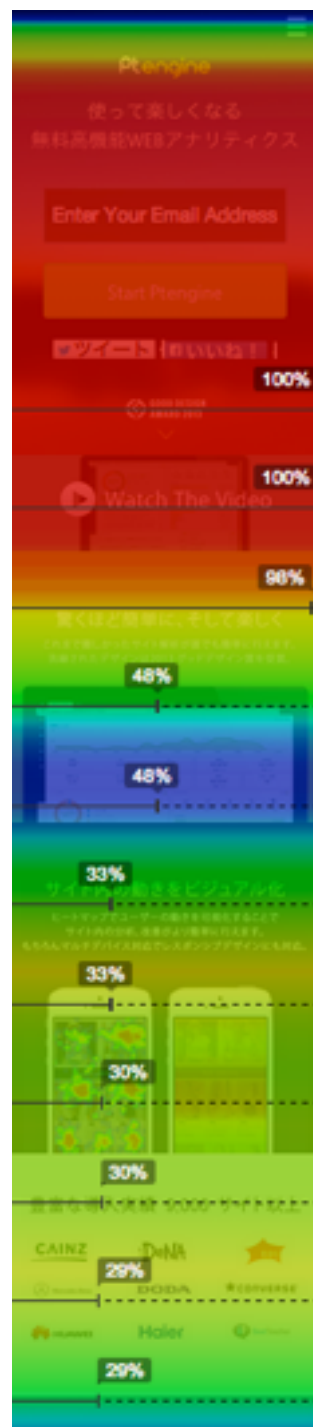
サイト改善の高速PDCA



A



B



サイト上部のコピーをABテスト

コピー

A : だれでも簡単に使えるアクセス解析ツール

B : 使って楽しくなる無料高機能WEBアナリティクス

ヒートマップ

A : コピーAではサイトの上部しか見られず、
サイト上部しか読まれていなかった

B : コピーBではサイトの下部までよく見られていた

ABテストの結果分析が重要

何故、差がでたのか

何故、差がでなかったのか

キャッチコピーのABテスト

A

人気のアクセス解析ツール

月額980円から！

B

激安アクセス解析ツール

月額980円から！

CVR有意差なし

キャッチコピーのABテストのヒートマップ

A

B

人気のアクセス解析ツール

月額980円から！

激安アクセス解析ツール

月額980円から！

CVする人が見ているコンテンツへ寄せる

CV有り無しでのヒートマップ分析

CVなし

人気のアクセス解析ツール

月額980円から！

ヒートマップ機能！

CVあり

人気のアクセス解析ツール

月額980円から！

ヒートマップ機能！

キャッチコピーのABテストとヒートマップ

A

人気のアクセス解析ツール

月額980円から！

ヒートマップ機能！

B

ヒートマップ解析ツール

月額980円から！

ヒートマップ機能！



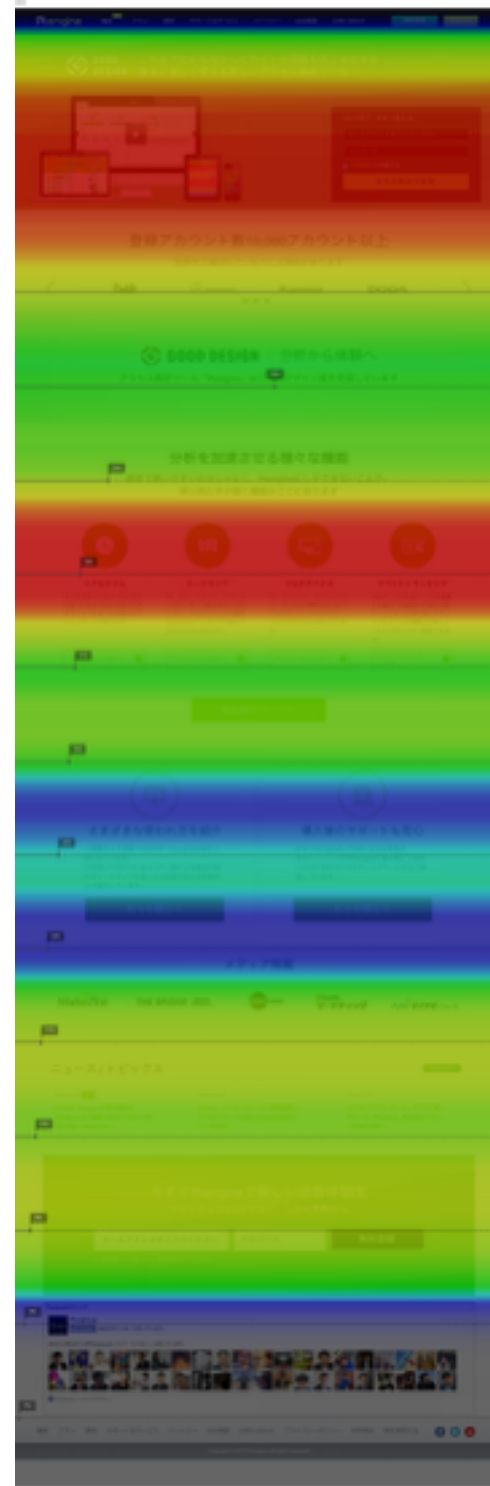
ヒートマップを通じたコミュニケーション

ヒートマップがあるとコミュニケーションが円滑に

依頼主

リニューアルしたけどCVRがあがってない。Aの部分が見られてないね。

そうですね、やってみましょう。また提案受けていたBの部分はよく見られるようになったね。



制作会社

Aのコピーが良くなかったのかもしれないです。変更してみましょう。

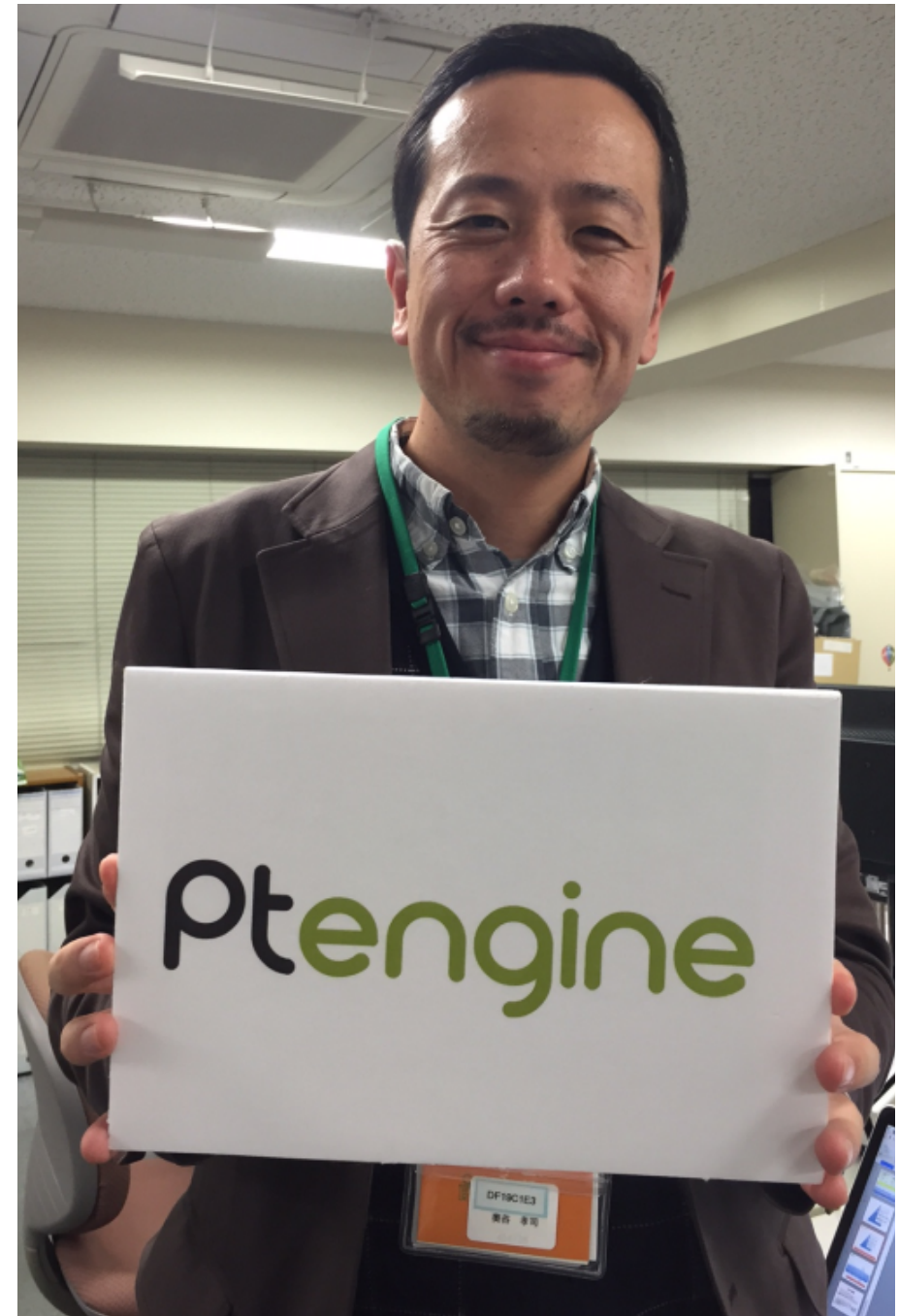
仮説があっていたようです。他のページやチラシにも活かしていきましょう！

データを中心に
コミュニケーションをしていく

57名



プロセスが定量的に見えるので、
定性的な仮説が出やすくなりました。



デザインの良い指標になります！



CVRが5%上がりました！

コンバージョン改善にはなくてはならないツールです。



まとめ

- **満足/不満足をヒートマップであぶりだそう**
- **何が興味を持たれるかを調べよう**
- **ヒートマップを元に集客とサイトを改善しよう**



これまでわからなかったサイトの課題を見える化する
簡単に楽しく使える新しいアクセス解析ツール



Ptengine スマホサイト

クリック

<https://goo.gl/SL3Na7>



アテンション

<https://goo.gl/EkDtNG>



EC スマホサイト

クリック

<http://goo.gl/WE4ruH>



アテンション

<http://goo.gl/cf1g3Z>



ptOne

