キャンペーン配信前チェックリスト・ジャーニー運用ルール

対象・メッセージ・除外・終了条件を確認するCRM配信承認キット

導入の判断と実行のためのIXC実務資料

2026.09 発行 · 日本語版 · PDF + Excel記入様式

この資料の活用

キャンペーンの配信前に、対象とメッセージ、コンバージョンの測定と停止条件を検証し、再配信の判断まで記録します。

CRMマーケター・キャンペーン運用担当者・配信承認の責任者

目次

01 配信する理由と除外対象を先に決めます 3

02 内容よりも実際の受信結果を検証します 4

03 配信承認ワークシート 5

04 配信後はコンバージョンと疲労度を併せて見ます 6

記入と活用

PDFの基準を読み、空欄に実際の条件と未確認の項目を記入します。同じ部門のExcelには資料ごとの記入シートがあります。記入例は、実際の顧客事例や確定した見積もりと区別してお使いください。

出典を明記すれば、社内検討と業務遂行のために引用・改変してご利用いただけます。最新のファイルは www.ixc.co.kr/ja/assets でご確認ください。

配信する理由と除外対象を先に決めます

配信の目的は、顧客が次に取る行動として書きます。受信対象だけを決めると、すでに行動を終えた顧客や別のジャーニーの顧客に、同じ案内が重なることがあります。

キャンペーンごとに、進入条件と除外条件、コンバージョンとなる行動、終了条件を一文ずつ書きます。対象数は直前の配信と比較し、データ更新の遅延と条件の変更も併せて確認します。対象数が妥当に見えても、サンプルユーザーの属性と実際の行動を照合して初めて、誤った条件を見つけられます。マーケティング同意とチャネルの購読状態は、業務データとは別に検証します。

項目	検討する質問	確認の証拠
進入	どの行動・状態で対象になりますか？	条件式・対象サンプル
除外	すでに完了・拒否した顧客は外れますか？	除外条件・ネガティブサンプル
コンバージョン	どの行動を成功として数えますか？	イベント定義・測定箇所
終了	コンバージョンした場合や条件が変わった場合に止まりますか？	終了ルール・再進入の試験

記入例

初回購入の案内は、会員登録を完了した顧客のうち、購入を終えていない顧客に配信します。購入完了イベントが遅れて届く場合を試験し、配信直前に除外条件をどう確認するかを決めます。

内容よりも実際の受信結果を検証します

プレビューと実機では結果が異なる場合があります。言語・アプリの状態・ユーザーデータによって変わる項目を試験対象に定めます。

試験対象	確認する質問	合格の証拠
置換変数	空の値や長い値でも文章は自然ですか？	空の値・長い値の受信画面
ディープリンク・リンク	ログイン前後で正しい画面が開きますか？	実際の遷移・代替経路
言語・時間	言語と予約タイムゾーンは正しいですか？	言語別の画面・時刻
チャネルの状態	拒否・未購読の顧客はどう扱われますか？	除外結果・失敗の記録
個人情報	他人に見える画面に機微な値が出ますか？	ロック画面・メッセージ内容

テスト受信者は、正常なデータだけを持つ運用者アカウントに限定しません。新規・既存・コンバージョン済み・受信拒否・変数欠落の各条件を代表する、承認済みの試験アカウントを用意します。エラーが出たら、文言の修正かデータの修正かを区別し、同じ条件で再度試験します。リンクのトラッキング値は、キャンペーンの識別に必要な項目と一致させます。

> **複数チャネルの配信上限**
>
> OneSignalのPush frequency cappingは、プッシュの頻度を制御します。メールや外部のSMS・カカオ通知メッセージにまで同じ上限が自動で適用されるとは想定しません。チャネル別のルールと、中継サーバーでの除外・重複防止の処理を別途確認します。

配信承認ワークシート

最終設定と試験結果が一致しているかを、別の確認者が照合します。承認後に対象・文言・時刻が変わった場合は、変わった項目を再確認します。

キャンペーン配信承認の記録

承認の質問	必要な証拠	確認結果・場所	確認者・時刻
対象・除外条件は正しいですか？	条件式・対象数・確認用サンプル		
実機での受信・リンクは正常ですか？	端末・変数・言語の試験		
ジャーニーと頻度は衝突しませんか？	キャンペーンカレンダー・上限ルール		
コンバージョンと停止の基準は決めましたか？	イベント・停止責任者		
予約したキャンペーンは最終版ですか？	キャンペーンID・設定版		

配信の状態はREADY、READY WITH CONDITIONS、HOLDで記録します。条件付きの状態なら、配信前に解消すべき項目と担当を明記します。対象を誤って選ぶおそれ、受信拒否の処理漏れ、誤ったリンクが残っていれば、HOLDにして修正します。承認記録はキャンペーンIDと結び付け、次に複製して配信するときに再利用します。

> **再配信はすぐに押しません**
>
> 応答の遅延や失敗が見えたら、まず実際の処理状態と配信の識別子を確認します。全体の再配信は、すでに受け取った顧客に重複した案内を送るおそれがあるため、再試行の対象と重複防止の基準を決めます。

配信後はコンバージョンと疲労度を併せて見ます

配信要求数、実際の到達、クリック、業務上のコンバージョンは、それぞれ異なる指標です。各指標の測定箇所と期間を決めて初めて、キャンペーンを公正に比較できます。

- 配信直後に、対象数と処理状態、エラー、リンクの動作を確認します。異常があれば、停止・修正の担当と連絡経路を使います。
- コンバージョンは、事前に決めたイベントと観測期間で数えます。すでにコンバージョンした顧客と、複数のチャネルで接触した顧客の集計基準をそろえます。
- クリックの増加と併せて、受信拒否・苦情・重複接触を確認します。成果が高くても顧客の疲労度が高まれば、次の実験で条件を調整します。
- 可能であれば、比較集団と無作為割付で効果を検討します。単純な前後の変化だけで、キャンペーンの寄与を断定しません。

運用報告には、何を送ったかだけでなく、どの仮説を試し、次の配信で何を変えるかを残します。変数は一度に解釈できる範囲で変え、決定の理由を設定と結び付けます。担当者が代わっても、同じ実験を繰り返したり、失敗した条件を再び適用したりしないように記録します。

> **IXCのキャンペーン運用**
>
> IXCは貴社のOneSignalアカウントで、キャンペーンの企画とカレンダー、配信品質の検証、A/Bテストと成果レポーティングを行います。配信承認表を基準に、社内の確認者と運用担当の役割を決めます。

IXC

発行・ご利用について

現在のキャンペーンと対象条件、最近の配信結果をもとに、配信点検と月間運用の範囲を協議します。

IXC Corp.（アイエックスシー）

代表取締役 ナム・ギチョル | 事業者登録番号 109-86-56732
大韓民国 江原特別自治道春川市後石路462番キル7
春川ICTベンチャーセンター4階408号
+82-33-242-0210 | info@ixc.co.kr

www.ixc.co.kr

www.ixc.co.kr/ja/services/crm-campaign-operations

www.ixc.co.kr/ja/assets/campaign-send-checklist

参考資料

OneSignal: Push overview

https://documentation.onesignal.com/docs/en/push

OneSignal: Push frequency capping

https://documentation.onesignal.com/docs/en/frequency-capping

OneSignal: Journey webhooks

https://documentation.onesignal.com/docs/en/journeys-webhook

IXC CRMキャンペーン運用代行

https://www.ixc.co.kr/ja/services/crm-campaign-operations