CRMキャンペーンQAシナリオ・結果記録集

受信対象・イベント・終了・リンクを実際の結果と照合する検証様式

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

キャンペーン設計の正常・例外条件を試験データと結び付け、受信・画面遷移・終了の結果を記録します。

CRM運用担当者・QA担当者・データ連携の開発担当者

目次

01 設計した条件を試験できる問いに変えます 3

02 アカウント・同意・作業スペースの異なるサンプルを用意します 4

03 イベントの順序と再試行が変わる場合を確認します 5

04 受信画面と次の画面を同じ試験にまとめます 6

05 期待結果と観測した事実を並べて記録します 7

06 残った失敗を配信判断と引き継ぎにつなげます 8

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。

設計した条件を試験できる問いに変えます

配信承認表にチェックを入れる前に、どのユーザーとイベントで何を確認するかを決めます。キャンペーンIDと設定バージョンが試験記録の出発点です。

共通の例として使うIXC-DEMO-01は、架空のB2B共同作業サービスで、チーム招待を承諾した後に共同作業の完了を案内する設計です。usr_demo_01がws_demo_01のinv_demo_01を承諾したものの、共同作業を完了していない状況を使います。以降の表は設計例と期待結果であり、実際のアカウントでの実行結果は空いている記録欄に記入します。例のチャネルはWebプッシュで、ユーザーごとの有効な招待は一つです。campaign_id・user_id・workspace_id・invitation_idで同じ業務を対応付けます。

検証の境界	問い	残す証跡
対象	現在のアカウントと作業スペースは合っていますか？	識別子・対象サンプル
時点	遅延した完了イベントも反映しますか？	発生・受信・判断の時刻
終了	完了・退会の後に案内は止まりますか？	終了条件・実行記録
画面遷移	受信者は権限のある画面に到着しますか？	端末・ログイン・リンクの結果

開始イベントと目標行動

invitation_acceptedはJourneyの開始候補を作るイベント、shared_task_completedは目標行動です。同じユーザーでも、別の作業スペースでの完了が今回の案内を終了させないよう、対応付けの基準を記録します。

アカウント・同意・作業スペースの異なるサンプルを用意します

一人の正常なアカウントだけでは、誤った対象への配信を見つけることは困難です。試験ごとに変える一つの条件と、維持する条件を区別します。

試験ID	準備条件	入力・行動	期待結果
QA-01	未完了・受信可能	招待承諾後に待機条件を満たす	設計したチャネルの案内候補
QA-02	完了状態	完了後に招待イベントを受信	完了者には案内しない
QA-03	同じ端末でのアカウント切替	Aのログアウト後、Bでログイン	Aの案内・データをBに見せない
QA-04	チャネルの受信拒否	待機中に受信状態を変更	そのチャネルの配信から除外
QA-05	別の作業スペースで完了	異なるworkspace_idの完了を受信	現在の作業の完了と誤認しない

試験アカウントは実際の顧客と区別し、配信範囲を試験対象に限定します。アカウント切替の試験では、サーバーのユーザーID、OneSignal User・Subscriptionの紐付け、端末のログイン状態を併せて確認します。マーケティング同意とアプリへのログインは別の状態なので、それぞれ記録します。

イベントの順序と再試行が変わる場合を確認します

イベントが一度ずつ順番どおりに届くという前提は、試験項目として残します。製品の実際の状態とJourneyが観測した状態が食い違う時間帯を確認します。

試験ID	変更する条件	入力・行動	期待結果
QA-06	同じ業務の重複イベント	同じ事象を再送	配信・集計の重複を防止する規則を満たす
QA-07	完了イベントの遅延	完了後、配信判断の前に受信	現在の状態を確認し除外
QA-08	完了を開始より先に受信	完了→招待承諾の順	古い開始情報で再び案内しない
QA-09	必須の対応付けIDの欠落	workspace_idが欠けた入力	エラーとして分離して、対象を任意に推定しない
QA-10	退会・権限回収	待機中にメンバーシップを削除	権限を失った人への案内・画面アクセスを遮断

遅延中に状態を確認できない場合

配信判断の時点で完了したかどうかを確認できない場合は、許容する遅延時間、保留・再確認の経路、担当を決めます。Journeyのイベント条件だけで、まだ受信していない業務状態を把握できるとは考えません。

受信画面と次の画面を同じ試験にまとめます

送信要求の成功と、実際の受信・画面遷移は別の結果です。メッセージ画面をキャプチャしただけで試験を終えると、遷移先での権限エラーを見逃すおそれがあります。モバイルアプリの受信・リンクの試験は、そのチャネルを使う場合に適用します。

試験ID	準備条件	確認する動作	期待結果
QA-11	差し込み値の欠落・過長	件名・本文・ロック画面	代替文言・可読性・情報表示の基準を満たす
QA-12	アプリ終了・ログアウト	リンクを開き再ログイン	権限確認後に正しい作業へ遷移
QA-13	作業削除・権限失効	保存しておいたリンクを再度開く	案内画面へ遷移し、他のデータは表示しない
QA-14	設定修正後の再試験	変更された対象・文言・時刻を確認	レビューしたバージョンと実際の予約バージョンが一致

実行環境の記録

項目	記録する値	実際の値
キャンペーンID・バージョン	IXC-DEMO-01 / 設定バージョン	
チャネル・端末	チャネル / OS / アプリ・SDKバージョン	
時刻・証跡	発生・受信時刻 / ログの場所	

要求受付、プロバイダー送信、端末受信、開封・クリック、業務完了は、それぞれ取得できる範囲が異なります。観測できなかった段階は未確認として残し、APIの成功だけで受信完了と表示しません。

期待結果と観測した事実を並べて記録します

合格率を先に計算するのではなく、各シナリオの根拠を残します。未実行と、実行したものの観測できなかった場合を区別します。

シナリオ実行記録

試験・入力ID	期待結果	観測事実・証跡	状態・担当
QA-01 / データ版			
QA-03 / データ版			
QA-07 / データ版			

状態はPASS、FAIL、BLOCKED、NOT RUNで記録します。BLOCKEDには、実行や観測を妨げた条件を記入します。失敗を修正した後も最初の結果を消さず、再試験IDと設定バージョンを結び付けます。アカウント・権限・同意に関わる失敗が残っている場合は、その影響を後続の配信判断に伝えます。

> **記入例：権限回収後のリンクアクセス**
>
> QA-10の期待結果は、案内の除外と画面アクセスの遮断です。配信除外だけを確認し、リンクの権限チェックを実行していない場合は、二つの結果を分けて記録します。確認していない画面アクセスをPASSにまとめません。

残った失敗を配信判断と引き継ぎにつなげます

設定変更で解決する作業と、データ・アプリの修正が必要な作業を分けます。配信を進めるかを決める担当者は、残る影響とその根拠を受け取る必要があります。

修正・再試験の引き継ぎ

問題・試験ID	修正範囲・担当	再試験・証跡	配信判断
対象・識別の問題			
終了・重複の問題			
受信・リンクの問題			

最終承認には、キャンペーンID、設定バージョン、試験した対象・チャネル、未実行範囲、失敗の影響、再試験の記録を結び付けます。既存のキャンペーン配信前チェックリストでREADY、READY WITH CONDITIONS、HOLDを判断し、条件と担当を残します。この資料のシナリオは、製品の状態と配信システムの境界を確認するための入力として使います。

> **IXCと決める検証範囲**
>
> キャンペーン設計書と失敗の記録をもとに、データ連携、実際の端末での検証、Journeyの終了・再参加の検証、運用の引き継ぎのうち必要な作業を決めます。

IXC

発行・ご利用について

現在のJourney設計と試験アカウント、最近の失敗記録をもとに、データ連携・キャンペーン検証・運用の実施範囲を決めます。

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/crm-campaign-qa

参考資料

OneSignal: User model

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

OneSignal: Event-driven Journeys

https://documentation.onesignal.com/docs/en/event-driven-journeys

OneSignal: Push overview

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

IXC 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

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