OneSignal カスタマージャーニー設計ワークブック

参加・分岐・終了と再参加を合意する実務設計書

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

顧客の目標行動を起点に、ジャーニーの条件とデータ、検証証跡を定め、実装担当に引き渡します。

CRMマーケター・プロダクト担当者・ジャーニーを実装する開発者・QA担当者

目次

01 案内メッセージより、完了する行動を先に書きます 3

02 参加・除外・終了・再参加を同じ表で決めます 4

03 記入例：承諾から共同作業完了まで 5

04 ジャーニー設計ワークシート 6

05 分岐ごとの検証ワークシート 7

06 運用の引き継ぎには判断の根拠まで残します 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。

案内メッセージより、完了する行動を先に書きます

キャンペーンとは、顧客が業務を終えるまでに必要な案内を設計することです。配信の成功と顧客の業務完了を別の項目として定めると、終了条件が正確になります。

ジャーニーのブリーフには、目標行動、支援が必要な状態、介入しない状態、確認に使う正本データを記入します。クリックを増やす文言から作ると、既に業務を終えた顧客が対象に残ることがあります。完了の事実を確認するシステムと担当者が決まっていない場合は、メッセージの制作より先にイベントの定義を合意します。一人が複数の組織に属するサービスでは、ユーザーだけでなく、どの組織のどの業務かまで区別します。

設計項目	記入例：IXC-DEMO-01
サービス・目的	架空のB2B共同作業サービスにおける、共同作業の完了に向けた案内
参加行動	チーム招待の承諾：invitation_accepted
目標行動	共同作業の完了：shared_task_completed
判定単位	ユーザー・ワークスペース・招待の組み合わせ

設計例の状態

IXC-DEMO-01は、記入方法を説明するIXC独自の例です。実アカウントへのイベント送信とメッセージ受信のテストは未実施です。以降の表の結果はテストで確認する期待結果であり、実際の成果や検証完了の記録ではありません。

参加・除外・終了・再参加を同じ表で決めます

同じユーザーが何度も参加する状況まで決めて、初めてジャーニーが完成します。完了・同意の変更・組織からの離脱は、それぞれ別の終了理由として記録します。

条件	記入例	確認する証跡
参加	有効な招待の承諾・未完了	バックエンドの承諾・完了状態
除外	完了済み・退会・同意不適合	配信直前の状態照会
終了	該当業務の完了・メンバー資格の喪失	終了理由・相関キー
再参加	同じ招待の再送はブロック	重複処理の記録
新しい招待	前の案件の終了後に別途検討	有効な招待の一覧

OneSignalのCustom Eventを起点とするジャーニーでは、同じユーザーの再参加と同時参加が可能です。セグメントを起点とするジャーニーのRe-entry rulesを、イベント起点のジャーニーの重複防止策と解釈してはいけません。この例では、バックエンドで一人のユーザーにつき有効な招待を一件に制限します。複数の招待を並行して処理する場合は、開始・終了イベントの業務識別子を結び付ける方法から別途検証します。

> **最初のステップも検討対象です**
>
> 参加条件と終了条件を同時に満たすと、最初のステップを実行した後に終了することがあります。最初のステップの待機と参加時の除外を設計し、既に完了したユーザーが最初からメッセージを受け取らないかをテストします。終了規則だけで、配信直前の状態確認を代替しません。

記入例：承諾から共同作業完了まで

業務の条件、配信の条件、データの不確実性をそれぞれ別の分岐にします。データがないときに未完了とみなして配信する経路は設けません。

キャンペーンIDはIXC-DEMO-01です。user_id=usr_demo_01、workspace_id=ws_demo_01、invitation_id=inv_demo_01を使用します。案内チャネルはWebプッシュとします。サーバーが招待の承諾を確定すると、invitation_acceptedを記録します。合意した観察区間が終わった時点で、同じ業務の完了状況を再照会します。観察区間と配信可能な時間帯は、運用チームが承認する入力値として残します。

判定順序	条件	期待結果
状態確認	該当の共同作業が完了	案内せずに終了
権限確認	退会・ワークスペースからの離脱	配信停止・理由を記録
同意・チャネル	同意不適合・未購読	配信除外・任意の代替は禁止
データ確認	照会失敗・関係不明	HOLD・担当者が確認
案内	未完了で権限・同意・購読が適合	合意した時点で1回案内

記入例：案内文と遷移先

件名：チームとの最初の作業を進めましょう。本文：招待されたワークスペースで共同作業を完了できます。遷移先はws_demo_01の該当作業の画面とします。ログインしたユーザーのアクセス権限を再確認し、権限がなければ作業内容の代わりにアクセス案内を表示します。文言・リンクは実機テスト前の草案です。

ジャーニー設計ワークシート

マーケターは行動と介入の理由を、開発者はデータと判定箇所を記入します。未合意の項目には、決定担当と必要な確認作業を残します。

目標と条件の合意

合意する質問	必要な証跡	記入内容	担当・状態
誰がどの業務を完了しますか？	目標のイベント・業務の正本		
参加と除外を分けるものは何ですか？	条件式・対象の標本		
いつ再確認して案内しますか？	観察区間と、配信可能な時間帯		
どの条件で終了・再参加しますか？	終了理由・重複の基準		

一つの文に複数の条件が入る場合は、ANDとORを明記します。例えば「招待承諾 AND 該当の共同作業が未完了 AND 現在のメンバー資格が有効」と記入します。「完了状況が未確認」は「未完了」とは異なる値です。その状態では配信を保留し、照会失敗の原因を確認します。顧客が自ら入力した組織名がメッセージに入る場合は、空の値・長い値・不適切な文字列に対する代替文も作成します。

> **記入完了の基準**
>
> キャンペーン版、業務の相関キー、観察区間、配信可能な時間帯、チャネル、終了条件、停止担当者がすべて決まってから、実装範囲を算定します。合意できていない項目がある場合は、HOLD、または解消条件を付けたREADY WITH CONDITIONSとして記録します。

分岐ごとの検証ワークシート

正常な参加だけを確認すると、重複配信と終了漏れを見逃します。同じデータを異なる順序で入力しても、業務の完了状態が前の状態に戻らないかを確認します。

入力・期待結果と検証証跡の紐付け

合意する質問	必要な証跡	記入内容	担当・状態
同じ招待イベントを再送すると？	追加の参加・配信なし		
完了イベントが先に届くと？	完了状態を維持・案内は除外		
別のアカウントでログインすると？	前のユーザー宛ての案内は表示されない		
待機中に同意を撤回すると？	後続配信から除外・処理を記録		

テストごとに、開始状態、入力イベント、期待結果、実際の結果とログの場所を結び付けます。この例のテストは未実施のため、結果欄は空欄のままにします。別のワークスペースの完了イベントを入力するテストも追加します。関係のない業務の完了で現在のジャーニーが終了する場合は、相関キーの設計に誤りがあります。遅延・重複・順序逆転を確認した後、実際の受信とリンク遷移をチャネルごとに検証します。

> **UserとSubscriptionのテスト**
>
> 一つのUserに紐付く複数のSubscriptionと、一台の端末でのアカウント変更を別々にテストします。ログアウト後に匿名状態になっても、受信拒否と退会が自動的に処理されたとは判断しません。各状態の変化でどの案内を止めるかを、実装仕様と照合します。

運用の引き継ぎには判断の根拠まで残します

ジャーニーの図だけを渡すと、条件を変えるときに本来の意図が分かりにくくなります。承認済みの設計と実際の設定、テスト結果と測定基準を一つの版にまとめて引き継ぎます。

引き継ぎ項目	残す内容	完了の確認
設計・設定	条件・相関キー・メッセージ版	担当者間の相互照合
検証	入力・期待・実際・証跡の場所	未解決エラーの判定
測定	配信・クリック・業務完了を分離	分母・期間の合意
運用	停止権限・変更承認・点検日	代理担当の指定

共同作業の完了は、サーバーの確定記録で数えます。Journeyの最後まで到達した数やメッセージのクリック数を、完了した顧客の数に置き換えて使いません。比較集団と観測期間は、成果測定の設計で別途定めます。変更時には、どの仮説を変えたのか、影響を受ける分岐と再実行するテストは何かを記録します。失敗した条件を修正した後は、同じ入力で再検証します。

IXCと決める実装範囲

IXCの顧客ジャーニー自動化は、顧客段階とジャーニー、セグメント・イベント条件、実験の基準と運用の引き継ぎをつなぎます。記入した設計書の未合意データと分岐テストをもとに、構築範囲を協議します。月次の配信と実験の運用は、CRMキャンペーン運用代行につなぎます。

発行・ご利用について

現在の顧客フローとデータ、記入した終了・再参加条件をもとに、ジャーニーの実装と運用の引き継ぎを協議します。

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/journey-orchestration

www.ixc.co.kr/ja/assets/onesignal-journey-workbook

参考資料

OneSignal Journey settings

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

OneSignal Journey actions

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

OneSignal Users

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

IXC OneSignal Journeys：顧客ジャーニー自動化ガイド

https://www.ixc.co.kr/ja/solutions/onesignal/journeys

IXC 顧客ジャーニー自動化

https://www.ixc.co.kr/ja/services/journey-orchestration