
オンライン学習プログラム カスタマージャーニーマップ

業務仕様書

実装詳細・メール文面・運用ルール定義書
成約率向上と離脱防止のためのコミュニケーション設計

DOCUMENT TYPE

Implementation Spec

TARGET AUDIENCE

Operations & Support Team

VERSION

1.0

全体構成 - 4つのフェーズ

オンライン学習プログラムの受講生体験フロー

| PHASE 01 入口フェーズ | PHASE 02 導入フェーズ | PHASE 03 学習・コミュニティ | PHASE 04 異常検知 |
|--|--|---|---|
| <p>期間 申込～入金確認 (目標: 3営業日以内)</p> <p>目的 スピード感ある対応で成約率を最大化する</p> | <p>期間 入金～初回レッスン (目標: 10営業日以内)</p> <p>目的 「放置」を感じさせず学習準備を整える</p> | <p>期間 初回レッスン以降 受講期間全体</p> <p>目的 定型化による習慣化と動機付け</p> | <p>期間 受講期間全体 (常時監視)</p> <p>目的 離脱リスクの早期発見とセーフティネット</p> |
| <p>主要施策</p> <ul style="list-style-type: none">自動返信メールリマインドメールカウンセリング | <p>主要施策</p> <ul style="list-style-type: none">アカウント発行予約システム誘導前日リマインド | <p>主要施策</p> <ul style="list-style-type: none">週次目標メール月次ミーティング成果報告フォーム | <p>主要施策</p> <ul style="list-style-type: none">ログイン監視課題提出監視お問い合わせメール |

成功の鍵：各フェーズでの適切なコミュニケーションと支援が、成約率の向上と離脱防止につながります。

入口フェーズ：スピード感が成約率を左右する

申込～契約完了

送信元設定

自動送信（システム）

noreply@[company-domain].jp

個別対応・サポート

support@[company-domain].jp

アクションフロー

● LP申込直後

自動返信メール（即時）

● カウンセリング前日

リマインドメール（17:00）

● カウンセリング当日

Zoom面談・クロージング

● カウンセリング直後

契約案内・決済リンク送付

From: noreply@[company-domain].jp TEMPLATE: 自動返信

Subject: 【申込完了】カウンセリング日程のご案内

[申込者名] 様

この度は、[プログラム名]へのお申込みをいただき、ありがとうございます。
お申込みの内容を確認させていただきました。

【カウンセリング日程について】

以下の日程から、ご都合の良い日時をお選びください。

■ 日程選択肢

・[日時1] 10:00-11:00 / [日時2] 14:00-15:00

...

【次のステップ】

- 上記リンクより日程をご選択ください
- カウンセリング前日に詳細情報をお送りします
- 当日、Zoom面談にてお話しさせていただきます

[プログラム名] 運営チーム

From: support@[company-domain].jp TEMPLATE: 前日リマインド

Subject: 【明日開催】カウンセリング実施のご案内
(Zoom URL付)

[申込者名] 様

明日、カウンセリングをご予定いただいており、ありがとうございます。

【カウンセリング詳細】

- 日時: [年月日] [時間]
- 形式: Zoomオンライン面談
- Zoom URL: [URL]

【事前準備のお願い】

- Zoomが正常に動作することを確認
- 通信環境が安定していることを確認

明日のカウンセリング、楽しみにお待ちしております。

[プログラム名] 運営チーム

導入フェーズ：「放置」を感じさせない設計

入金確認～初回レッスン実施

オンボーディングフロー

- 1 契約・入金完了
システムが入金を検知
- 2 アカウント自動発行
LMS/Slackアカウント作成
- 3 案内メール送信
ログイン情報・予約案内（3日以内）
- 4 初回レッスン予約
受講生が日程を選択
- 5 キックオフ実施
学習ロードマップ確定

⚠ 運用ポイント

契約完了から初回レッスンまでの「空白期間」が離脱要因になりやすい期間です。アカウント発行と予約案内を即座に行い、学習開始へのモメンタムを維持します。

TEMPLATE: アカウント発行

From: support@[company-domain].jp
Subject: 【アカウント発行】ログイン情報と
Slack招待

[申込者名]様

アカウント発行が完了いたしました。

【ログイン情報】

- ・ID: [ID]
- ・Pass: [PASSWORD]
- ・URL: [URL]

【Slackコミュニティ】

以下のリンクからご参加ください。

招待リンク: [URL]

【次のステップ】

1. システムにログイン
2. プロフィール入力
3. 初回レッスン予約

[プログラム名] 運営チーム

TEMPLATE: 初回レッスン予約

From: support@[company-domain].jp
Subject: 【初回レッスン予約】日程をお選びく
ださい

[申込者名]様

初回レッスンの日程をご予約ください。

【予約ページ】

URL: [URL]

【初回レッスン内容】

- ・自己紹介
- ・学習ロードマップ確定
- ・最初の課題提示

※前日にZoom URLをお送りします。

ご不明な点はいつでもお問い合わせください。

[プログラム名] 運営チーム

学習・コミュニティフェーズ

定型化による習慣化と動機付け

運用ルーチン定義

週次学習目標メール

送信元: noreply@[company-domain].jp
目的: 学習リズムの形成とタスク明確化

毎週月曜 08:00

グループメンタリング

送信元: support@[company-domain].jp
目的: 孤独感の解消とコミュニティ化

隔週/月1回

成果報告フォーム提出

送信元: support@[company-domain].jp
目的: 成果の言語化と振り返り

毎月25日 10:00

個別メンタリング

送信元: support@[company-domain].jp
目的: モチベーション管理・キャリア相談

月1回 (予約制)

主要メールテンプレート

TEMPLATE: 週次学習目標

From: noreply@[company-domain].jp
Subject: 【今週の学習目標】[第○週] - [テーマ]

[申込者名] 様

今週の学習目標です。

【今週のテーマ】

[テーマ名]

【学習目標】

・[目標1] / [目標2]

[プログラム名] 運営チーム

TEMPLATE: 月次成果報告依頼

From: support@[company-domain].jp
Subject: 【月次報告】今月の成果をお聞かせください

[申込者名] 様

月末です。以下より今月の成果を共有してください。

- ・今月の学習成果（要点）
- ・習得した知識・課題

所要時間: 約5分

[プログラム名] 運営チーム

異常検知フェーズ：セーフティネットとしての早期対応

離脱リスクの早期発見と対応

検知ルール A (短期)

TRIGGER

3日間ログインなし / 課題未提出



ACTION

お問い合わせメール送信
(要フォロー: Slack / 電話)

From: support@[company-domain].jp

TEMPLATE: お問い合わせメール

Subject: 【お困りですか？】学習サポートについて

[申込者名] 様

いつもお世話になっております。

最近ログインがないようです。お困りごとはございませんか？

ご不安な点があれば、本メールへ返信またはSlackでご連絡ください。

[プログラム名] 運営チーム

検知ルール B (中期)

TRIGGER

受講期間の中間地点到達



ACTION

中間アンケート実施
(満足度の把握)

From: support@[company-domain].jp

TEMPLATE: 中間アンケート

Subject: 【重要】プログラム改善のためのアンケート

[申込者名] 様

受講の中間地点に達しました。改善のためのアンケート（所要：約5分）にご協力ください。

URL: [URL]

[プログラム名] 運営チーム

メール・ミーティング管理表

全体像の統合と管理

| タイミング | 形式 | 送信元メール | 目的 |
|-----------|--------|-----------------------------|-----------------|
| 申込直後 | メール | noreply@[company-domain].jp | 即時対応による安心感の醸成 |
| カウンセリング前日 | メール | support@[company-domain].jp | ドタキャン防止・事前準備 |
| カウンセリング当日 | ミーティング | - | 課題解決策の提示とクロージング |
| カウンセリング直後 | メール | support@[company-domain].jp | 熱が冷めないうちに契約へ導く |
| 入金確認後 | メール | support@[company-domain].jp | 学習開始への期待感を高める |
| 契約後3日以内 | メール | support@[company-domain].jp | アカウント発行・学習環境準備 |
| 初回レッスン予約 | メール | support@[company-domain].jp | 日程確定・行動促進 |
| 初回レッスン前日 | メール | support@[company-domain].jp | ドタキャン防止・準備確認 |

| タイミング | 形式 | 送信元メール | 目的 |
|-----------|----------|-----------------------------|------------------|
| 初回レッスン当日 | ミーティング | - | 学習の土台作りと心理的安全性確保 |
| 毎週月曜日 | メール/チャット | noreply@[company-domain].jp | 学習の習慣化とリズム作り |
| 隔週/月1回 | ミーティング | - | 孤独感の解消とコミュニティ化 |
| 毎月25日ごろ | メール | support@[company-domain].jp | 成果の言語化と褒め |
| 月1回 | ミーティング | - | モチベーション管理・キャリア相談 |
| ログインなし3日目 | メール | support@[company-domain].jp | お困りごとの確認・早期対応 |
| 受講期間中間地点 | メール | support@[company-domain].jp | 不満・不安の吸い上げ |

実装のポイント

自動化による効率化と人間的なタッチによる信頼構築のバランス

SYSTEM / AUTOMATION

効率性・即時性・正確性

✉ 即時メール返信・通知

申込直後や入金確認後のサンクスメール、前日リマインドを自動化し、待たせない対応を実現。

MAツール 予約システム

📅 定期的な学習目標提示

週次の学習テーマや目標を定期配信し、学習のペースを維持する。

配信スタンド

↖ 行動ログの監視

ログインや課題提出を監視し、異常時は自動でアラート生成。

LMS 監視スクリプト

HUMAN / TOUCH

共感・柔軟性・関係構築

📞 カウンセリング・キックオフ

個別の悩みや背景を深く理解し、信頼関係（ラポール）を形成する。

カウンセラー 講師

👤 個別メンタリング

学習の詰まりやモチベ低下に対し、個別に柔軟な支援を行う。

メンター

❤ 異常検知時のフォロー

システムアラートを受け担当者が連絡し、復帰を促す。

サポートスタッフ

成功の鍵 (KEY SUCCESS FACTORS)

- ✓ 自動化で運営コストを下げ、対人支援に注力する
- ✓ テンプレを活用しつつ、状況に応じたカスタマイズを加える
- ✓ 定期的にデータ分析し、運用を改善する

KPI と測定指標

各フェーズの成功を定量化する目標値 (Target)

入口フェーズ

PHASE 01

カウンセリング参加率

80%

申込 → 実施

成約率

60%

実施 → 入金

平均成約期間

3日以内

申込 → 入金

学習・コミュニティ

PHASE 03

継続率 (初月)

90%

翌月更新率

課題提出率

85%

期限内提出

MTG参加率

70%

グループ/個別

導入フェーズ

PHASE 02

初回レッスン参加率

95%

入金 → 初回実施

初回レッスン完了率

100%

途中離脱なし

アカウント発行リードタイム

1営業日

入金 → 発行

異常検知・改善

PHASE 04

早期対応による復帰率

70%

アラート後学習再開

中間アンケート回答率

80%

全受講生比

離脱率改善

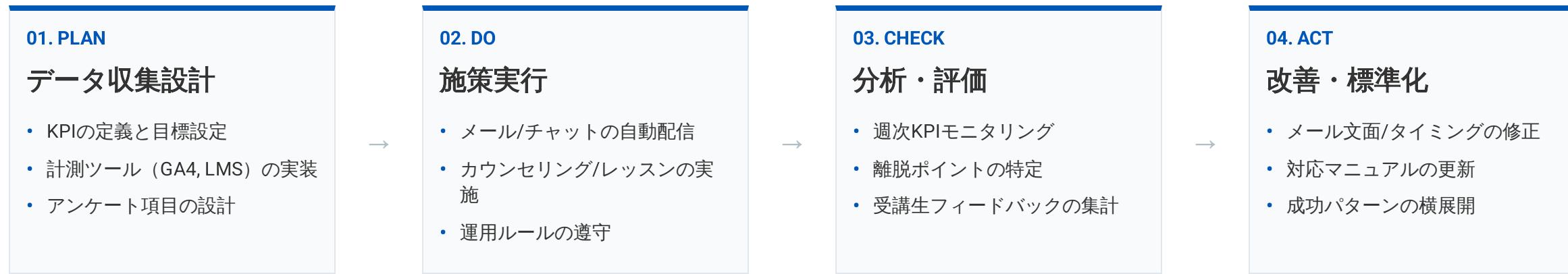
30%

前年比/導入前比

改善サイクル - 繼続的な最適化

データに基づくPDCAサイクルと改善の優先順位付け

PDCA 運用フロー



改善施策の優先順位 (Impact vs Effort)



実装準備チェックリスト

サービスローンチに向けた準備項目一覧

▣ システム・ツール設定

- MAツール/配信スタンドの自動返信設定 必須
- 決済システムとアカウント発行の連携テスト 必須
- Slackワークスペースのチャネル設計・権限設定
- 予約システム（カウンセリング/メンタリング）の設定
- LMS（学習管理システム）のコース登録・公開設定

■ コンテンツ・テンプレート

- 全フェーズのメールテンプレート（10種以上）作成 必須
- 事前アンケート・中間アンケートフォームの作成
- キックオフ/メンタリング用ヒアリングシート
- 受講生向けオンボーディング資料（PDF/動画）
- 成果報告フォームの作成

△ 運用ルール・体制

- 異常検知時のエスカレーションフロー定義 必須
- メンター/カウンセラーのアサインとシフト調整
- 問い合わせ対応マニュアル（FAQ）の整備
- Slackコミュニティの運用ガイドライン策定
- 緊急時（システム障害等）の連絡網作成

● 管理・モニタリング

- KPIダッシュボード（参加率・提出率等）の構築 推奨
- 週次/月次定例ミーティングの設定
- 受講生管理台帳（スプレッドシート/DB）の準備
- 改善サイクル（PDCA）のレビュー日程策定

まとめ：受講生の成功がプログラムの成功

本仕様書に基づく実装による期待効果

成約率・継続率の最大化

入口フェーズのスピード対応と、学習フェーズの習慣化ルーチンにより、
離脱ポイントを徹底的に排除します。

運営コストの最適化

定型業務を自動化・テンプレート化することで、スタッフのリソースを
「人」にしかできない高付加価値な支援に集中させます。

顧客満足度とLTVの向上

異常検知によるセーフティネットと、コミュニティ化による帰属意識の醸成が、
長期的なファン化を実現します。

システムと人が協調し、受講生を「独りにさせない」環境を構築する

