

# 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>主要施策</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・ 自動返信メール</li><li>・ リマインドメール</li><li>・ カウンセリング</li></ul>	<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>主要施策</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・ アカウント発行</li><li>・ 予約システム誘導</li><li>・ 前日リマインド</li></ul>	<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>主要施策</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・ 週次目標メール</li><li>・ 月次ミーティング</li><li>・ 成果報告フォーム</li></ul>	<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"><li>・ ログイン監視</li><li>・ 課題提出監視</li><li>・ お伺いメール</li></ul>

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] **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】

1. 上記リンクより日程をご選択ください
2. カウンセリング前日に詳細情報をお送りします
3. 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] **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ます、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

## 運用ルーチン定義

<div>週次学習目標メール</div> <div>送信元: noreply@[company-domain].jp</div> <div>目的: 学習リズムの形成とタスク明確化</div>	毎週月曜 08:00
<div>グループメンタリング</div> <div>送信元: support@[company-domain].jp</div> <div>目的: 孤独感の解消とコミュニティ化</div>	隔週/月1回
<div>成果報告フォーム提出</div> <div>送信元: support@[company-domain].jp</div> <div>目的: 成果の言語化と振り返り</div>	毎月25日 10:00
<div>個別メンタリング</div> <div>送信元: support@[company-domain].jp</div> <div>目的: モチベーション管理・キャリア相談</div>	月1回 (予約制)

## 主要メールテンプレート

<div>TEMPLATE: 週次学習目標</div> <div>From: noreply@[company-domain].jp</div> <div>Subject: 【今週の学習目標】[第○週] - [テーマ]</div> <div>[申込者名] 様</div> <div>今週の学習目標です。</div> <div>【今週のテーマ】</div> <div>[テーマ名]</div> <div>【学習目標】</div> <div>・[目標1] / [目標2]</div> <div>[プログラム名] 運営チーム</div>	<div>TEMPLATE: 月次成果報告依頼</div> <div>From: support@[company-domain].jp</div> <div>Subject: 【月次報告】今月の成果をお聞かせください</div> <div>[申込者名] 様</div> <div>月末です。以下より今月の成果を共有してください。</div> <div>・今月の学習成果（要点）</div> <div>・習得した知識・課題</div> <div>所要時間：約5分</div> <div>[プログラム名] 運営チーム</div>
---	---

# 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

お伺いメール送信  
(要フォロー: Slack / 電話)

From: support@[company-domain].jp  
Subject: 【お困りですか？】学習サポートについて

TEMPLATE: お伺いメール

[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  
Subject: 【重要】プログラム改善のためのアンケート

TEMPLATE: 中間アンケート

[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

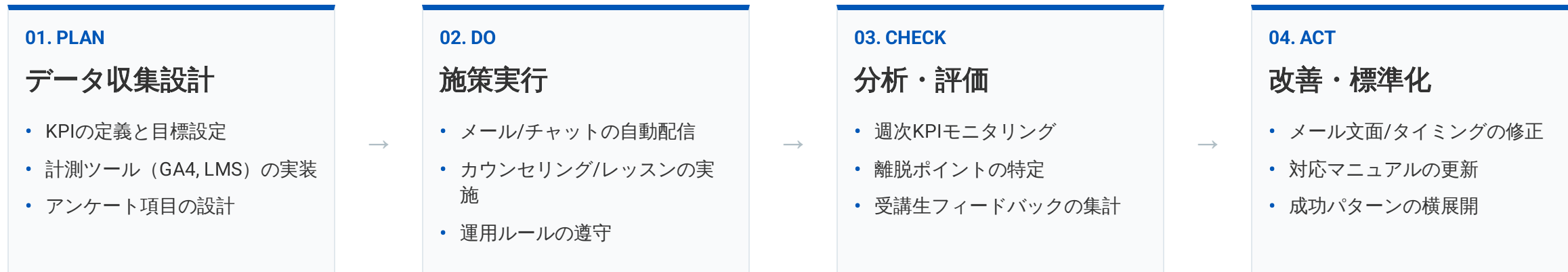
各フェーズの成功を定量化する目標値 (Target)

<div>入口フェーズ</div> <div>カウンセリング参加率</div> <div>成約率</div> <div>平均成約期間</div>	<div>PHASE 01</div> <div>80%</div> <div>申込 → 実施</div> <div>60%</div> <div>実施 → 入金</div> <div>3日以内</div> <div>申込 → 入金</div>
<div>導入フェーズ</div> <div>初回レッスン参加率</div> <div>初回レッスン完了率</div> <div>アカウント発行リードタイム</div>	<div>PHASE 02</div> <div>95%</div> <div>入金 → 初回実施</div> <div>100%</div> <div>途中離脱なし</div> <div>1営業日</div> <div>入金 → 発行</div>
<div>学習・コミュニティ</div> <div>継続率 (初月)</div> <div>課題提出率</div> <div>MTG参加率</div>	<div>PHASE 03</div> <div>90%</div> <div>翌月更新率</div> <div>85%</div> <div>期限内提出</div> <div>70%</div> <div>グループ/個別</div>
<div>異常検知・改善</div> <div>早期対応による復帰率</div> <div>中間アンケート回答率</div> <div>離脱率改善</div>	<div>PHASE 04</div> <div>70%</div> <div>アラート後学習再開</div> <div>80%</div> <div>全受講生比</div> <div>30%</div> <div>前年比/導入前比</div>

# 改善サイクル - 継続的な最適化

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ンネル設計・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

