

73

問い合わせを行った訪問者の
行動を追跡しよう

問い合わせに応えたとお客様に愛される

実際の店舗で、商品について質問をしてくる顧客は、買い物をする気がある大切な見込み客です。対応ひとつで、その人がお店を気に入ってくれるかどうか分かります。店員の腕の見せどころです。

インターネットでも商品を探している訪問者は、何かを聞きたくてイライラしたり困っているかもしれません。そこで、「この商品について問い合わせる」というボタンを商品ページに設けてみます。実際にメールで来る質問に答えるのは、簡単ではありませんし、すばやく対応しないと、訪問者は余計にイライラしてしまいます。

しかし、筆者の経験上、こういった問い合わせに丁寧に対応すると、その訪問者は商品を購入してくれるケースが多いようです。

ではそれをアクセス解析で確かめてみましょう。実際に問い合わせた訪問者が何度もサイトを訪問してくれるなら、一生懸命手間をかけて応えた努力が報われるというものです。

問い合わせボタンをクリックしたときに、「ユーザー定義」のcookieを発行します。これで、「問い合わせたユーザー」というセグメントの行動を追跡できるようになります。

しばらく経って、その訪問者がリピーターになった割合、再度訪問した頻度や期間、そしてコンバージョンの数値を見ていきます。確実に訪問者のロイヤルティが向上していることが見て取れるはずです。

関連ワザ 70 ユーザー定義で用語集を見た訪問者を追跡しよう……P.140

関連ワザ 71 ユーザー定義を使って年齢や性別を分析しよう……P.142

関連ワザ 72 ブログの貢献度もユーザー定義で測ろう……P.144

● ボタンをクリックしたときに「問い合わせたユーザー」というユーザー定義を設定する

```
<input type="submit" value="お問い合わせ"
onClick="javascript:__utmSetVar('問い合わせたユーザー');">
```

【お問い合わせ】 ボタンをクリックしたときに「問い合わせたユーザー」のユーザー定義をセットする

用語

cookie	……P.197
アクセス解析	……P.198
コンバージョン	……P.199
ユーザー定義	……P.201
リピーター	……P.201

初級

中級

上級

すぐ効く

ジワリ効く

注意 新しいga.jsのトラッキングコードを使用している場合は、「__utmSetVar」の部分に「pageTracker._setVar」と変更する必要があります