

個々のサイト訪問者のリアルタイムな動向を捉えた Web アクセス解析を実現する オーリック・システムズの RTmetrics[®]

“Web アクセス解析”という言葉は、既に一般化してきています。自らのビジネスに Web を使用する多くの企業が「アクセス解析を実施している」と認識しており、検索サービスを使って、“Web アクセス解析”というキーワードで検索を行えば、即座に 1 億 4,800 万件近い結果が返ってきます。しかし、一口に Web アクセス解析と言っても、そのレベルには大きな差があります。無料のサービスとして利用できるものから、自社のシステム内に組み込んで運用するものまで、その種類は多岐にわたり、実現できることも大きく異なります。

ここでは、より戦略的な Web 活用に向け、きめ細かで即効性の高い Web アクセス解析を実現するオーリック・システムズの RTmetrics をご紹介し、その優位性や適用ビジネスについて解説します。

次の段階の「Web アクセス解析」へ

“Web アクセス解析”は、既に多くの企業で実施されています。しかし、最も重要なのは、自社のビジネスの中で、お客様の動向をどう捉え、どのようにビジネス結果に結びつけていくかということではないでしょうか。もし、貴社で求めるアクセス解析が次に示す表に記載した「一般的な Web アクセス解析ツールで実現可能」な範囲を超えていた場合には、これまでのアプローチとは異なる、新たな Web アクセス解析の仕組みの導入を検討されてみてはいかがでしょうか？

| 提供機能名 | 一般的な Web アクセス解析ツールで実現可能 |
|-----------------------|-------------------------|
| ページビュー/サイト訪問者数 | ○ |
| 平均サイト滞在時間 | ○ |
| 直帰率 | ○ |
| 新規訪問数、UU | ○ |
| 使用ブラウザ | ○ |
| リファラー情報 | ○ |
| 活動中のサイト訪問者のリアルタイム分析 | × |
| マルチデバイス、マルチサイトを網羅した分析 | × |
| 会員情報など他の属性情報と連携した分析 | × |
| サイト訪問者の個別動線分析 | × |

↑
↓
新たな仕組みが必要となる機能

リアルタイムの Web アクセス解析ソリューション「RTmetrics[®]」

オーリック・システムズが提供する「RTmetrics」は、PC 向け Web サイトはもちろん、携帯電話やスマートフォン、月間 30 億 PV の大規模サイトでも対応が可能な、リアルタイムの Web アクセス解析ソリューションです。Web サーバーが分散している場合など、様々な状況にも柔軟に対応することができます。

それでは、RTmetrics の個々の特長について、少し掘り下げて見ていくことにしましょう。

RTmetrics®の特長

■ 端末（デバイス）に依存しない幅広いアクセス解析

～スマートフォン、携帯電話から PC まで。ユーザーの動向を透過的に把握～

Web を自社の重要なマーケティングチャネルの 1 つと見なす企業にとって、Web アクセス解析は重要な意味を持っています。ユーザーの動向を的確かつ迅速に捉え、その時々で最適となる施策を打っていく情報源となるからです。しかし一方で、このような企業にとって、昨今の多様化するユーザーの利用デバイスは、頭の痛い課題となっています。既に PC ではなく、ガラ携帯やスマートフォンが主要な利用端末となっているユーザーの動向は、従来のアクセス解析の仕組みでは捉えることが困難です。これは、従来の解析システムが、Web ログや個別に設定したタグを使用して分析データを取得しており、携帯電話などを対象とした解析に不向きであったという背景によるものです。

RTmetrics は、このようなメカニズムではなく、ネットワーク上を流れるパケット情報を取得する「パケットキャプチャ」と呼ばれるアーキテクチャを採用しています。これにより、通信が発生していれば、PC サイトに限らず、さまざまな対象についてアクセス解析を実現できるようになります。今後さらに利用拡大が予想される携帯、スマートフォンを含め、ワンセグ、ゲーム端末、IPTV、RSS リーダ、クローラーからのアクセス解析も“特別なアプリケーション開発やサイトの変更をすることなく”実現でき、アクセス解析の対象範囲を大幅に拡大することが可能です。

さらに、RTmetrics では、各デバイスの分析結果も 1 つの画面上で確認することができます。これまでの多くのアクセス解析ツールは、対象デバイス、たとえば、ガラ携帯、スマートフォン、PC などそれぞれのデバイスごとに別のツールを使用する必要がありました。データの解釈や数値の定義が異なるため、一元的な管理や参照が困難で、実現には多大な労力がかかりました。しかし、RTmetrics の場合、データ定義も共通で、すべての対象デバイスを 1 つの画面、1 つの管理システムで管理することが可能です。分析を行うユーザーから見れば、対象デバイスによって解析手段を変えることなく、容易に複数デバイスにまたがるアクセス解析を行うことができます。

■ 「個」客を意識した One-to-one マーケティング実現の基盤に

～より詳細な分析（一人一人の動線解析）に向けた Advanced Analytic Module の活用～

“One to One マーケティング”というキーワードに大きな関心を持つ企業は少なくありません。お客様の動向をそれぞれ確実に捉え、相手に最適な商品の提示やディスカウントなどの特典の提示ができれば、その効果は計り知れません。しかし、従来の Web アクセス解析システムでは、個々の訪問者を識別することは実現上不可能でした。

RTmetrics は、アクセスデータをキャプチャーして収集する「Collector」、データを保存してリアルタイムに解析する「Data Manager」、そして、詳細なデータを保存し解析する「Advanced Analytic Module」の 3 つのサーバモジュールから構成され、この中の Advanced Analytic Module を使用することで、サイト訪問者一人一人の動線を詳細に解析することができます。

実際に RTmetrics を導入している EC サイトを運営するお客様の一例では、RTmetrics 上で会員情報を、またサイト上では会員 ID だけを扱い、サイトのアクセス解析データと、EC サイトの売上データ、さらに、会員属性データを連携することで各会員の動線を把握しています。このページを参照した会員はどんな商品を買っていて、どんな年齢で性別は？といった内容を毎日レポートしています。これにより「該当広告は 40 代女性に効果があったか？訴求内容は合っているか？該当商品はどんな会員に売れているか？」などきめ細かな分析ができるようになっていきます。

この例のように、EC サイトを運営するお客様や、EC 以外でも ID を発行し会員管理をしているお客様、さらに受注番号や予約番号と会員情報を紐付けて管理したいお客様にとって、RTmetrics の提供機能は非常に有効なものとなります。換言すれば「サイト上での個々の訪問者の振る舞いを把握する必要がある」お

お客様に対し、RTmetrics は新たな付加価値をもたらすのです。Advanced Analytic Module により、セグメント分けをした形で分析ができ、一般の EC サイトで把握できるような購入結果だけでなく、特定セグメントの訪問者に関わる購入以前の動きも捉えることが可能です。既存顧客管理だけでなく、将来顧客と成りうる潜在顧客を抽出管理し、育成していくことができます。自社にとって、どれだけ価値がある訪問者は誰なのかということを確認に把握し、その価値を高めていくために、さらなる分析対象として抽出することも可能です。

■ その他、RTmetrics[®]の特長

～自社システムへの“組込み”型アプローチ、サイトにまたがる動向解析、リアルタイムで手間いらず～

RTmetrics は、その提供機能の幅広さで定評がありますが、導入形態もこれまでのアクセス解析の仕組みとは大きく異なるものとなっています。RTmetrics は、お客様のシステムに組み込むことで利用できるようになります。この組込み型のアプローチにより、リアルタイムでの分析や、既存システムと連携した独自のデータ処理を実現することができます。Web サイトの訪問者を他システムで管理している会員 ID とヒモ付け、優良会員のサイト上での動向をリアルタイムで捉えるといった高度な分析も可能となります。また、コストの面でもこのアプローチには優位性があります。自社システムに組み込むという形態は、一見初期の導入コストなどがかかり、コストメリットが低く感じますが、一方では、従来の重量課金のアクセス解析と異なり、PV 数などに応じて毎月の支払いコストが変動することなく、アクセス数の急増が発生しても心配いりません。

複数サイト（ドメイン）を透過的に解析できることも、RTmetrics の大きな優位性のひとつです。

現在、比較的多くの企業が利用している無料のアクセス解析の仕組みを使用した場合、解析の対象は 1 つのサイト（ドメイン）に限定されます。このアクセス解析の仕組みが、対象 Web ページにタグを組み込むことで解析を実現し、複数のサイトに対して同一 ID を持つタグを使用することができないため、このような制限が発生します。複数のサイトを保有するユーザー企業は、それぞれのサイトで取得した情報を元に解析を行うことしかできず、サイト間を横断した形での行動分析なども困難でした。

RTmetrics の場合、前述のパケットキャプチャ型アーキテクチャにより、このような制約を排除でき、さらに、RTmetrics を構成する 1 つのモジュールである Data Manager が提供する「キーワードグルーピング機能」により、同一とみなすことができる異なるキーワードを 1 つのグループとして集計することができます。これにより、複数のサイト（ドメイン）にまたがった傾向分析など、透過的なアクセス解析が可能となります。実際に、RTmetrics のユーザー企業の例として、3 つのサイトを運用していたお客様の場合、過去には、それぞれのサイトの解析結果を別々に管理していましたが、RTmetrics 導入以降は、別々に発行されたそれぞれのサイトでの ID をグルーピング機能によりヒモ付けし、全サイトを包括的に管理・解析することができるようになりました。

運用負荷という面でも、RTmetrics には明確な導入メリットがあります。

現在、比較的多くの企業で使用されている無料のアクセス解析サービスの場合、解析対象となるそれぞれの Web ページに、独自のタグを埋め込む作業が発生します。特にモバイルサイトが対象となる場合、タグ設定にあたってシステム管理者レベルの知識が必要となるため、一般企業で考えた場合大きな運用負荷がかかります。当初から動線分析に強いと言われる RTmetrics の場合、「パケットキャプチャ」のアプローチをとっているため、このようなタグの設定は不要となっています。このため、モバイルサイトや巨大な規模のサイトを対象とする場合も、何ら作業負荷が発生することなく、スムーズにアクセス解析をスタートすることができます。

最後に「リアルタイム性」は、RTmetrics が他のアクセス解析ツールと差別化される大きなポイントです。たとえば、Web 上でキャンペーンを実施している担当者にとって“今、キャンペーンサイトでどんな状況が発生しているか”を把握することは非常に重要です。従来のアクセス解析サービスのように「翌日になったら状況が分かる」では手遅れなのです。RTmetrics では、Data Manager によって、刻々と変化するサイト上の状況をリアルタイムで捉えることができます。これにより、キャンペーンなどのように、今の状

況により、その後の展開を変化させていく対応が柔軟かつ容易に実現できるようになります。

■ 充実したサポート&サービス

～お客様の KPI にミートするレポート作成サービス等～

製品ソリューションの提供だけでなく、オーリック・システムズでは、充実したサポート&サービスを提供しています。その中でも多くのお客様に採用され、高く評価されているのがレポート作成をサポートする「アクセスログ解析サービス」です。同サービスでは、150 社以上の導入経験・ノウハウを保持した自社コンサルタントが作業に携わり、お客様のサイト特性を考慮したレポートフォーマットを作成し、さらにポイントとなる指標について分析コメントをいたします。「お客様の KPI にミートした」レポートを実現することで、RTmetrics の解析情報をより有効にそのビジネスに活かしていただくことができます。さらに、何を KPI とすべきかという段階に留まっているお客様に対しては、KPI 設定コンサルティングという形態でサービスを提供し、単純にレポートを作成するというレベルを超えた、お客様にとって真に有効となるサポートを実現しています。

その他、コンサルティングサービスでは、様々なアドバイスや提案を行います。典型的な成功事例では、お客様の PDCA サイクルにまで踏み込んだサポートを行なったケースもあります。Web アクセス解析のプロセスで把握できた情報を、一旦人手によるオペレーションプロセスに引渡し、担当者による判断、フィルターを介した後で、次回の施策として PDCA サイクルに戻すというアプローチを取ることで、より効果的で改善されたサイクルを醸成することが可能となり、お客様のビジネス改善に大きく貢献することができました。

総括：RTmetrics[®]の適用業務

ここまで見ていた通り、RTmetrics の Web アクセス解析は、次のような要件を持つお客様に対し大きな効果を発揮します。現在のアクセス解析に物足りなさを感じ、さらに効果的な分析を実施したいと考えているお客様は、是非、RTmetrics の導入をご検討ください。

- サイト訪問者一人一人の動向をリアルタイムで把握し施策を打っていきたい
- PC、携帯、スマホなど複数のデバイス、複数サイトにまたがる顧客の動向を把握したい
- Web サイトを重要なマーケティングチャネルと捉え、必要な施策を打っていきたい
- 会員管理を実施している会社で、今後、会員毎の Web 上での動向を把握したい
- Web サイト上での広告効果などをリアルタイムで解析したい

補足資料：

1. RTmetrics[®]提供機能一覧

| 提供機能 | 概要 |
|--------------------|---|
| 全体分析 | 全サイト・サマリ・PV・アプリキー・参照元・検索エンジン・検索ロボット・メンバ・ビジタ・ドメイン・ブラウザ・OS・クリック間隔・セッション時間・PV/セッション・携帯の詳細情報を集計（アプリキーとメンバの表示には、設定が必要） |
| 活動中のビジタ | サイトにアクセスしている訪問者の行動をリアルタイムにレポート |
| 離脱率分析 - ROI 解析 | 任意に指定したサイト内でのチェックポイント（商品購入や会員登録など）の離脱率・コンバージョン率を簡単に分析 |
| 経路分析 - パス解析 | 特定ページを基点として、訪問者の前後の動線を表示 |
| コンテンツ分析 - ホットスポット | サイト内のリンクごとのクリック数や注文数、売上貢献度などをリンクに重ね合わせ、円の大きさを視覚的に表示。コンテンツのどのリンクが多くクリックされているか、また売上に貢献しているかなどひと目でわかります |
| 広告分析 - ROI 解析 | 広告媒体（バナー広告、オプトインメール、リスティング、SEO…）ごとに、どのページから流入したのか、どんな検索ワードを使用したのかを一覧で表示可能 |
| ランディングページの最適化 | ランディングページ、キャンペーンページなど特定ページのエレメント（製品の画像、検索ボックスの位置、キャッチ、リードテキスト、カラー等）ごとに、どのエレメントの効果が高かったかを把握可能 |
| 携帯端末分析 - モバイルオプション | 携帯電話専用の拡張レポートとして、Flash の対応、フルブラウザの対応、カメラの有無、表示画面サイズ、表示可能色数をはじめとした様々な携帯のスペック毎のセッション数をレポートすることが可能 |
| その他の機能 | <ul style="list-style-type: none">●タグ解析機能 パケットキャプチャ方式の他にも、タグ解析方式のアクセス解析が利用可能です。これにより外部の Web サイトを解析することも可能●API によるレポートの抽出 オプションの API を利用することで、カスタマイズや外部システムとの連携が可能●リクエスト識別 URL リクエストに基づき、訪問者をメンバとビジタに識別。また携帯電話のユーザーID 識別も可能 |
| <サービス> | さらに、RTmetrics を十分活用していただくための各種サービスを提供 <ul style="list-style-type: none">●導入サービス RTmetrics をご利用いただくまでのリソースを低減●プロフェッショナルサービス 定期的なミーティングにより、戦略立案・設定代行・レポートの作成を行い、結果から知見。ファインディングスをお客様と共有し、RTmetrics を活用いただきながら、より戦略的サイト運営の強力なサポートを実施●コンサルティングサービス RTmetrics の設定を含むアクセスログ分析による問題点の明確化～現状評価及び戦略策定までを一貫してサポート●アクセスログ解析サービス お客様のサイト特性を考慮したレポートフォーマットを作成し、さらにポイントとなる指標について分析コメントを提供。また報告会の実施により、レポート結果のご報告・改善案などに対するアドバイスやディスカッションも併せて実施 |

2. RTmetrics®導入事例

リアルタイム分析

巨大ニュースサイトの競争力強化に貢献リアルタイム性と詳細なデータ蓄積により 高度なコンサルティングを実現 : 日経ビーピーコンサルティング様

●導入前の課題

- リアルタイムかつ正確なサイト内でのユーザー行動を把握しなかった
- 1億PV/月を超える巨大サイトで、PV比例型のツールではコスト面で見合わなかった

●導入効果

- 流入元毎の集客効果や利用者の満足度に基づいたサイト改善等高度な判断を下せるようになった
- リアルタイムの閲覧状況に合わせ、タイミングを逃さずにサイト内容を更新できるようになった

「当初は、普段使い慣れているビーコン型のツールを使おうと考えていたのですが、そのツールにはPVに比例して料金が加算されるタイプで、1億PVを超える日経BPのサイトではとても予算と見合いませんでした。その点、RTmetricsは、一度導入すればPVに関わらずコストは一定ですから、予算面での障壁はありません。加えて、今回の案件では単にPVがどれだけ伸びているかといった簡単な解析データだけでなく、非常に高度な分析が求められており、欲しいデータが取り出せて自由に加工できるAPI（Application Program Interface）機能が絶対に必要でした。この面で、RTmetricsの高いカスタマイズ性が決め手になりました」

「Webサイトの編集長に言わせれば、『昨日のアクセスログを見ても無価値。それよりも今読者がそれぞれの分野で何の記事に興味を持っているかが知りたい』そうです。それがわかれば、記事の並び替えがリアルタイムで出てきますからね。RTmetricsは即座にログデータを取り出せますから、造作ない事でした。最終的には、1時間に1度現在のニュースのアクセスランキングを更新するシステムを構築し、PVアップに貢献できています」（中田吉彦シニアコンサルタント）

PCから携帯までをまとめて分析

新規会員登録数で例月の4倍増を達成アクセス解析により動線の障害を洗い出し大幅な 新規顧客獲得増を実現 : オリент貿易（現、エイチ・エス・フューチャーズ）様

●導入前の課題

- 金融自由化にともなって、商品先物取引業界もネット取引の需要が高まってきた
- サイトのユーザビリティを検証する手段がなかった

●導入効果

- HPのリニューアル時に、動線を工夫し、会員登録、取引をスピーディに行える仕組みを構築
- リニューアル後の新規口座開設数は、目標をはるかに上回る実績を上げている

「新サイトを作っているときから、感触はありました。なぜこういう風にいままで作っていなかったのだろうか。Webで注文をいただくお客様にとっては、わかりやすさとスピードがなによりの利点となります。今後はこの部分の機能をさらに高めて、Web上のどこにいても、最小限の手間でお取引していただけのようなシステムを作っていきたいと考えています」（同社ネット取引事業本部 鹿谷直部長代理）

「携帯電話からのアクセス解析ができるようになったことも大きな前進です。いつでも、どこにいても取引できるモバイルトレードの可能性には以前から注目していましたが、RTmetrics導入で携帯電話ユーザーあの行動を詳しく把握できるようになり、モバイルビジネスの重要性を改めて実感しました。現在、モバイル環境でのユーザビリティをさらに高めるべく準備を進めているところです」（桑山氏）

RTmetrics®、はオーリック・システムズの登録商標です。その他、記載されているロゴ、会社名、製品・サービス名は、各社の登録商標または商標です。