

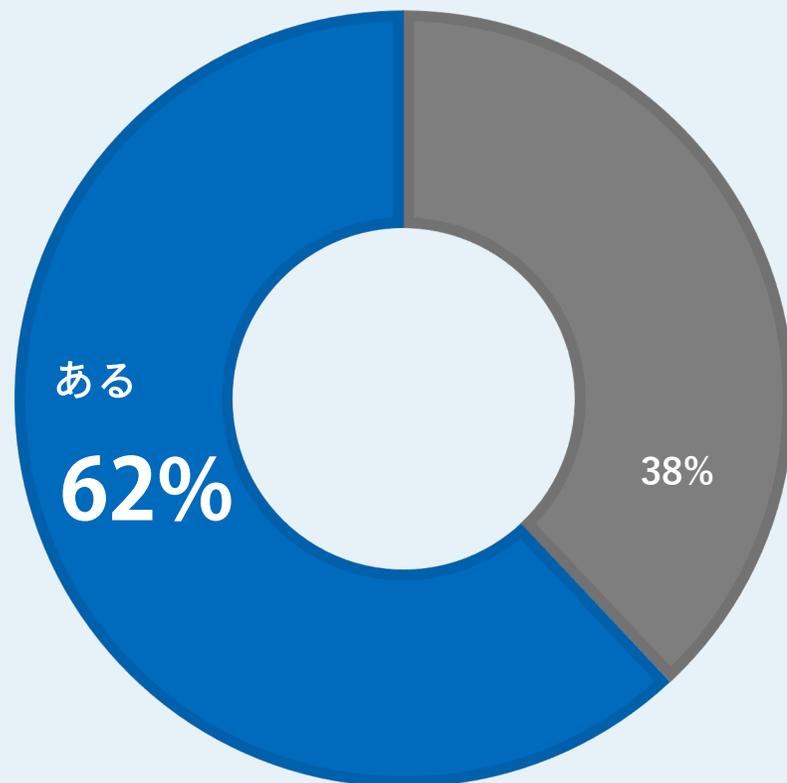
アプリユーザーの継続率をUP

# 離脱する5つの理由と リテンションのテクニック集



# Introduction

＝ アプリダウンロード後、7日以内にアンインストールした経験がある ＝



アプリをダウンロードしてもらえたものの、早期にアンインストールされてしまうケースは少なくありません。

本ホワイトペーパーでは、ユーザーが離脱する理由とリテンションの対策をご紹介します。

# Index

## 離脱理由とリテンションのテクニック

01. オンボーディングに失敗
02. 使いにくい・わかりにくい
03. アプリの信用性に不安
04. 広告が多すぎる
05. プッシュ通知が多すぎる

離脱理由 | ①

# オンボーディングに失敗

多くのユーザーは、アプリを使い始めてすぐに継続利用するかどうかを決めています。ユーザーを定着させるオンボーディングに失敗すると、早い段階でアンインストールされてしまう可能性が高まります。



## サインアップに手間取る

スマホの小さな画面で文字を入力するのは手間がかかることです。アカウント作成やサインアップが複雑だと、初めの段階で障壁になってしまいます。



## アプリの価値がわからない

アプリで「何ができるのか」「どのように役立つのか」が具体的にイメージできないと、早期に離脱してしまいます。



## 説明が多すぎて面倒

一つの画面に多くの情報を盛り込み過ぎると、ユーザーが「面倒くさい」「わかりにくい」と感じ、離脱の要因となってしまいます。

# ユーザー目線でオンボーディングを強化

## サインアップはシンプルに



クリックだけで簡単にサインアップできるなど、シンプルな手順で障壁を取り除きます。

- ✓ メールアドレスやSNSアカウントによるソーシャルログインを用いるなど最小限の手順を検討
- ✓ サインアップを求める最適なタイミングを検討  
例) DL直後、アプリ体験後など

## アプリで「できること」を明確に



初めにもっとも重要なコア機能を紹介し、ユーザーニーズとの合致を明確にします。

- ✓ ユーザーにとって「どう役立つのか」を簡潔かつ明確に伝える
- ✓ DL後すぐに重要な機能を紹介することで、アカウント登録へスムーズに誘導することも可能

## 説明はビジュアルでわかりやすく



機能・使い方説明はテキストを少なくし、ビジュアルで直感的にわかるように工夫します。

- ✓ チュートリアル（説明画面）をビジュアルで直感的にわかるようにする
- ✓ スキップボタンを設置し、説明を読み飛ばしたいユーザーニーズに対応する

# ユーザー体験を高めるチュートリアルを用意

チュートリアルには様々な手法があります。アプリの特徴やユーザーの特性に合わせて最適なタイプを検討しましょう。

TYPE

## 01 ウォークスルー

アプリの起動直後に数枚のスライドを表示し、使い方や特徴を説明します。ユーザーのスムーズな利用を助ける効果があります。

TYPE

## 02 ツールチップ

ボタンをタップしたときに吹き出しを用いて機能を説明します。補助的な情報をシンプルなUIで伝えることができます。

TYPE

## 03 コーチマーク

オーバーレイ※で吹き出しを表示して機能を説明します。必ず押さえてほしい操作を明確に伝えたい場合に効果的です。

※アプリ画面の前面に重ねて表示すること

TYPE

## 04 パーソナライズ

アプリの起動直後に選択肢を提示し、ユーザーの好みに応じて絞り込みができるようにします。ニーズに合致する提案ができます。

TYPE

## 05 モーダルダイアログ

オーバーレイで前面にダイアログボックスを表示して特定の操作をしてもらいます。確実に伝えたい情報がある場合に適しています。



離脱理由 | ②

# 使いにくい・わかりにくい

アプリユーザーは、覚えやすく使いやすいアプリを望んでいます。操作に少しでも煩わしさを感じたり、スムーズに使えなかったりすると、アンインストールされる傾向があります。



## 思った通りに操作できない

ボタンの配置やタップエリア、動作などが一般的なパターンと異なっているとユーザーは操作に戸惑ってしまいます。



## ステップが多すぎて面倒

アプリで行いたいことを完了するまでのステップが多すぎたり、プロセスが複雑だったりすると、ユーザーが面倒に感じてしまい、離脱の要因になります。

# 使いやすく、わかりやすいUI/UXに改善

## 快適でノンストレスな操作性を追求



画面構成やボタンなどの視覚的な要素やユーザーが慣れている動作を追求し、快適な操作性を実現します。iOSとAndroidのUIガイドラインも参考にしましょう。

- ✓ 操作しやすいレイアウトか、タップエリアは適切か確認する
- ✓ 各ボタンの機能を認識しやすい配色・デザインになっているか検討する
- ✓ 新しく馴染みがない機能は補助説明を入れるなど工夫する

## シンプルなステップで完了できる



ユーザーがアプリで行いたいことを最短で完了できるプロセスを検討し、スピーディで効率的な体験を提供します。

- ✓ 必要不可欠なプロセスに絞り込まれているか確認する
- ✓ 選択肢が多すぎて煩わしさを感じさせていないか確認する
- ✓ ユーザーが面白さや独自性を感じる体験をプラスすることでエンゲージメントを高めることも可能

離脱理由 | ③

# アプリの信用性に不安

アプリには様々な個人情報が集積されます。信用性に不安を感じると、即座に離脱される可能性が高まります。



## プライバシーが守られているか不安

連絡先はもちろん、画像や動画、SNS投稿、位置情報などのプライバシーがしっかり守られているのかわからないと離脱の要因になります。



## 多くの許諾を求められて不安

個人データへのアクセスに関する要求は、ユーザーが慎重になることの一つです。理由が不明なまま多くの許諾を求められると、ユーザーはアプリの信用性に不安を感じてしまいます。

# 適切な対応でユーザーに安心感を与える

## プライバシーに関する事項を明示



アプリのセキュリティや個人情報に関する取り扱いを明示し、ユーザーが安心してアプリを利用できるようにします。

- ✓ セキュリティに関する事項を明示する
- ✓ 個人情報の取り扱いに関する利用規約を明示する

## 権限リクエストは理由を明確に



個人データへのアクセスをリクエストするときは、情報提供を求める理由やユーザーにどのようなメリットがあるのかを明確にします。

- ✓ アプリの動作に必要な権限をリクエストするときは理由を明確に示す
- ✓ 最初から多くの情報提供を求めずに、ユーザーが必要を感じてからアクセス許可を得るようにする

離脱理由 | ④

# 広告が多すぎる

ユーザーはアプリ内の広告に関して理解しているものの、あまりに多すぎる広告や不適切な広告はアプリの評価を下げる可能性があります。



## 広告が目立ちすぎて気が散る

広告がいろいろなところに出たり、頻度が多すぎたりするとユーザーは辟易してしまいます。



## 広告がアプリの操作を邪魔する

不適切なタイミングでの割り込み広告はユーザーの快適な操作を邪魔します。間違えて広告をクリックしてしまった場合、ネガティブな体験となりアンインストールされてしまうこともあります。

# 広告がユーザーに不快感を与えないように配慮

## 広告の配置や頻度を最適化する



広告の配置や頻度が適切であるかを検証し、ユーザーが混乱したりストレスに感じたりしないようにします。

- ✓ ユーザーが違和感を覚えない位置に広告を設置する
- ✓ ユーザーが不快にならない表示頻度を検証する
- ✓ ユーザーの特性とかけ離れたジャンルの広告は避けるようにする

## 適切なタイミングで広告を表示



広告を表示する最適なタイミングを検証し、ユーザーがアプリの操作に集中できるようにします。

- ✓ アプリの操作を邪魔しないタイミングで広告が表示されるようにする
- ✓ 「閉じる」ボタンやスワイプなど、わかりやすい方法で広告をすぐに消せるよう配慮する

離脱理由 | ⑤

# プッシュ通知が多すぎる

プッシュ通知はユーザーに次のアクションを促す優れた手法ですが、間違ったやり方をしてしまうと印象が悪くなり、逆効果になることがあります。



## 通知する頻度・タイミングが適切でない

プッシュ通知が多すぎたり、ユーザーが望まないタイミングで届いたりすると、過剰なアプローチと受け取られてしまうことがあります。



## ユーザーのニーズに合っていない

ユーザーが求める情報ではないプッシュ通知が継続的に届くと、アプリの評価が下がってしまうことがあります。

# 適切なタイミング・内容のプッシュ通知でユーザー体験を向上

## 最適な頻度・タイミングを検証



配信頻度が多すぎるとプッシュ通知をオフにされることがあります。効果的な頻度・タイミングを検証して設定しましょう。

- ✓ ユーザーに敬遠されないプッシュ通知の頻度を検証して最適化する
- ✓ ユーザーの行動に合わせて最適なタイミングで通知する

## ユーザーニーズに合った情報を提供



ユーザーが興味関心のあることやメリットを得られる内容など、歓迎されるプッシュ通知を検討します。

- ✓ ユーザーにとって有益な情報を通知する  
例) キャンペーン情報、限定クーポン、新機能のお知らせ
- ✓ ユーザーごとにパーソナライズされた情報提供を実現できればエンゲージメントの向上が期待できる

こんな課題・お悩みはありませんか？



アプリの継続率が  
上がらない



ユーザー分析が  
できていない

アプリビジネスの企画からリリース後のマーケティング支援まで  
実績豊富なプロフェッショナルがサポートします。

## アプリ成長支援サービス

アプリ事業を成長させ、  
得られる成果を最大化。

[お問い合わせ](#)



アプリ開発・運用・グロースまで。  
アプリビジネスを、これひとつで。

[資料ダウンロード](#)



[アプリ成長支援サービスサイト](https://iridge.jp/service/app_growth/)

[https://iridge.jp/service/app\\_growth/](https://iridge.jp/service/app_growth/)

[コーポレートサイト](https://iridge.jp/)

<https://iridge.jp/>