

【導入事例】リサーチ結果を全社で共有。ユーザーを意識した企画、開発、CS対応を行い目標達成に近づいた



株式会社モバオク
オークション企画部 部長 小田切 航平様
オークション企画部 中谷 夏代様

業種・事業 インターネットサービス・通信 / CtoC
オークションサイト「モバオク!」の企画・運営
支援テーマ ユーザーの意見をサービスに反映する
利用サービス [UXリサーチャーオンデマンド \(UXRO\)](#)

背景・課題	・ユーザーの意見を反映したサービス企画や開発、問い合わせ対応をしたい ・オンラインでリサーチを継続的にやりたい
支援内容	・UXリサーチャーをチームに配置し、インタビューやアンケートリサーチ、社内へのUXリサーチの啓蒙活動を実施した
成果	・社内のメンバーがユーザーを意識して企画、開発、問い合わせ対応をするようになった ・KPIとして設定している訪問数や出品数も目標達成に近づいた

企画や開発、CSなどのメンバーが、ユーザーの方向を向いているとは言い切れない状況

――まず、ご担当者さまの部署のミッションと役割を教えてください。

株式会社モバオクは、オークションサイト「モバオク!」の企画・運営をしています。オークション企画部では、オークションサイトの企画・運営と、新規登録数及び継続率を上げ、会員数を増やす為に、ユーザーアップ（※トップダウンでもボトムアップでもなく、ユーザーアップで取組むことを定義したモバオク社内用語）で機能やサービスをリリースし、売り買いのできるプラットフォームとして盛り上げていくことがミッションです。

――UXリサーチャーオンデマンド (UXRO) を導入していただいた背景（導入前の課題等）を教えてください。

オークションサイトのサービスは17年と伝統があり、会員も多いので様々な意見を集められていましたが、それを実現する為の土台が整っていませんでした。組織としてはトップダウンの傾向が強く、企画や開発、CSなどのメンバーが、ユーザーの方向を向けているとは言い切れない状況でした。

他社では同様のサービスはなく、オンラインでリサーチができること、継続的な支援であることが決め手

――数あるリサーチ会社の中からポップインサイトを選んでいただいた決め手を教えてください。

元々、ポップインサイトの池田様（ポップインサイト創業者（前代表）、池田朋弘）のメルマガやTwitterを拝見し、リサーチに興味を持っていたところ、上記の抱えていた課題の解決方法になりそうだったので、ポップインサイトさんに決めました。他社では同様のサービスはなく、オンラインでリサーチができること、継続的な支援であることも含め、内容に対して価格が割安だったことも決め手となりました。

UXリサーチの社内啓蒙活動を行い、メンバーがユーザーを意識して企画、開発、問い合わせ対応をするように。KPIも目標達成に近い

――UXリサーチャーオンデマンド (UXRO) を導入して変化した点がありますか。

担当のUXリサーチャーさんには、インタビューやアンケートはもちろん、社内へのUXリサーチの啓蒙活動にもかなり積極的にご尽力いただいています。社内共有会やペルソナ作成に関わっていただくことで、メンバーがユーザーを意識して企画、開発、問い合わせ対応をするようになりました。その流れでユーザーアップの思想が少しずつ浸透していき、KPIとして設定している訪問数や出品数も目標達成に近づいています。また、KPIや企画立案の際にも、リサーチ結果は欠かせないものとなりつつあります。

UXリサーチャーは、もはや欠かせない存在で、ユーザーとの架け橋

――UXリサーチャーオンデマンド (UXRO) は、担当UXリサーチャーは毎月のご契約時間内であれば基本的には定額で調査が可能なサービスですが、実際にどのようなサイクルで担当UXリサーチャーと調査を進めていますか。

最初は月1~2回（5~10名前後）のインタビュー実施という定量的な目標を置いていたので、2週間スパンでインタビューを回していただいていた。プラスでアンケートの確認も必要な場合は、迅速に集計結果を共有いただきました。今は新規事業に力を入れているので発生ベースではありますが、MTGは週2~3回ほど定期的に参加いただき、月に1~2案件（5~10名前後）のインタビューの他、アンケートの作成や確認など、かなり深く関わっていただいています。

――担当UXリサーチャーはどのような存在ですか。率直な感想を教えてください。

担当のUXリサーチャーさんは、もはや欠かせない存在で、ユーザーとの架け橋です。ユーザーの声を聞きたい時は、まず担当のUXリサーチャーさんに相談し実行まで素早く対応いただいています。協力会社のご担当者というよりは、社内のメンバーと一緒にサービスを作ることができています。率直な意見もいただきながら、社内メンバーと切磋琢磨しています。

――ありがとうございました。では最後に、ポップインサイトに期待することを教えてください。

いつも期待以上なのでこれ以上はありません。引き続きお願いいたします。

<担当UXリサーチャーより>

モバオク様は当初から調査に積極的で、お忙しい時にもインタビューやアンケートの結果を細かく確認されており、気づきなどはSlackで気兼ねなく共有いただけます。そのため、弊社もモチベーションを高く保ちながら調査を行わせていただいております。ありがとうございます。

モバオクの会員様にも調査にご協力いただいております。時には「モバオクが好きなので、もっと良くしてほしい」という背中を押すコメントもいただけます。この場を借りてお礼申し上げます。いつもご協力いただきましてありがとうございます。

これまで、プロダクト（アプリやWeb）のユーザビリティテスト、プロトタイプテスト、コンセプト調査などを行わせていただいております。また、モバオク様の社内で行われているアイデア・施策検討などのワークショップにも参加させていただき、社員同様に接していただいております。

引き続き、お客様の声をもとにサービス改善や施策検討と一緒に取り組ませていただきモバオク様やモバオク会員様にも喜んでもらえるよう微力ながら尽力いたします。

株式会社メンバーズ ポップインサイトカンパニー

<https://popinsight.jp/>

