

【導入事例】ユーザーの声やニーズをスピーディーに把握・活用できるようになり、ソリューション開発の効率化につながった



大同生命保険株式会社
共創戦略部 共創戦略課長
藤田 圭一様

業種・事業 金融・銀行 / BtoB
支援テーマ ソリューション開発の効率化
利用サービス [UXリサーチオンデマンド \(UXRO\)](#)

背景・課題	<ul style="list-style-type: none"> ユーザーを理解し、ソリューション開発に活かしたい 企画・開発の各段階で、効果的かつ効率的にリサーチを行いたい
支援内容	<ul style="list-style-type: none"> UXリサーチャーをチームに配置し、効果的かつ効率的にUXリサーチを実施した
成果	<ul style="list-style-type: none"> ユーザーの声やニーズをスピーディーに把握・活用できるようになり、ソリューション開発の効率化につながった

常に複数のプロジェクトが走っているため、企画・開発の各段階で、効果的かつ効率的にリサーチできることが重要

――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。

大同生命保険株式会社は、経済的リスクにそなえる「生命保険」と、生命保険だけではカバーできない企業経営を取り巻くさまざまなリスクにそなえる各種サービスを、「経営支援」「健康支援」の観点からご提供しています。

共創戦略部のミッションは、コロナ渦での社会・お客様の価値観の変化を踏まえ、「新たなテクノロジー」と「パートナーとの協業」を通じて、お客様の利便性の向上を、従来以上にスピード感を持って実現することです。その中で私は、フィンテック(※)などの先端技術の動向や、同技術を活用した新規事業の調査・研究を担当しています。

※フィンテック：金融 (Finance) と技術 (Technology) を組み合わせた造語で、金融サービスと情報技術を結びつけたさまざまな革新的な動きのこと

―― 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。

新規ソリューションの検討には、ユーザーの行動やニーズを深く理解し、インサイトを得ることが重要だと考えています。チーム内では、常に複数のプロジェクトが走っているため、企画・開発の各段階で、効果的かつ効率的にリサーチを行える企業を探していました。

現在では、共創戦略部以外の部門にもUXリサーチの支援をしてもらうように

――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決め手を教えてください。

UXリサーチャーオンデマンド (UXRO) は、稼働時間に基づく契約なので、調査結果に応じて次の調査が計画でき、新規ソリューション開発に柔軟に活用できることが最も大きな決め手でした。また、数値や傾向を計測するアンケートなどの「定量調査」、ユーザーのニーズや課題を深堀りする「定性調査」を、案件の開発状況に応じてすぐに行える点が良いと感じました。

―― 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。

これまでのユーザーリサーチは、企画・設計・実施・分析の他、調査案件ごとに契約や発注が必要で、コストや時間がかかっていました。しかし、UXリサーチャーオンデマンド (UXRO) を導入することで、ユーザーの声やニーズをスピーディーに把握・活用できるようになり、ソリューション開発の効率化につながりました。現在では、共創戦略部以外の部門でも、UXリサーチのご支援をいただいています。

―― UXリサーチャーオンデマンド (UXRO) は、担当UXリサーチャーがつき、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。

業務の性質上、案件によって異なりますが、まずはミーティングを行い、ターゲットとするマーケットやソリューションのアイデア・仮説について意識のすり合わせを行います。その後、定量的なニーズを確認するため、ウェブによるアンケート調査を実施します。

案件によっては、ユーザーインタビューを行い、ユーザーの課題やペインポイント(※)を把握し、ソリューション開発に向けたインサイトを得ています。また、ソリューションが具体化した段階では、セールシートを活用したデプスインタビュー(※)を実施し、ユーザーからのより具体的なフィードバックを集め、企画のブラッシュアップに活用しています。

※ペインポイント：ユーザーの悩みの種

※デプスインタビュー：定性調査の1つ。インタビュアーとユーザーが1対1で行う面談式のインタビュー

UXリサーチだけではなく、インサイトに基づくソリューションのアイデア出しや取り組み方法の提案、参考情報の提供など、一歩踏み込んだサービスをもたらえた

――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UXリサーチャーの矢作さん・山崎さんは、まさに「共創戦略部の一員」としてご活躍いただいております。業務の遂行に欠かせない存在です。UXリサーチの企画や結果報告はもちろん、インサイトに基づくソリューションのアイデア出しや取り組み方法の提案、参考情報の提供など、一歩踏み込んだサービスで、当初の期待を超えたご支援をいただいています。

「未来」をデザインするメソッド「Futures Design」に刺激を受ける

――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。

株式会社メンバーズのカンパニー会社になられてからは、デンマークのデザインコンサルティング会社であるBespoke社の「未来」をデザインするメソッド「Futures Design」(※)をご紹介いただき、理想的な未来からシナリオを描いていく「バックキャスト」の手法に刺激を受けました。今後も、UXリサーチだけに留まらない、先進的かつ幅広い領域でのサービスの提供を期待しています。

※Futures Design：未来洞察を取り入れたデザイン思考の手法

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/>

