

【導入事例】事業特性をしっかりと理解してくれるので、知りたいことに対して的確な調査ができた



株式会社キュービック
 エクスペリエンスデザインセンター
 UXデザイナー
 朝倉 悠様

業種・事業 デジタルメディアの企画・制作・運営 / BtoC
 支援テーマ ユーザーインサイトの正確な把握
 利用サービス [UXリサーチャーオンデマンド \(UXRO\)](#)

背景・課題	<ul style="list-style-type: none"> 定期的な調査を実施するサイクルを作りたい 専門的なUXリサーチにより、ユーザーのインサイトを正確に把握したい
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、定期的にUXリサーチを実施した
成果	<ul style="list-style-type: none"> 月1回の共有会などでスムーズにコミュニケーションがとれて、知りたいことが的確に調査できた

創業当初から「ユーザーのインサイト」を大切にしていた

――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。

株式会社キュービックは、転職や弁護士相談など、主にユーザーと業界の情報格差が大きい分野におけるデジタルメディアの企画・制作・運営をしています。エクスペリエンスデザインセンターのビジョンは、「広義のデザインを実現する」ことです。

私たちが作ったサービスを通じて、またはそこに至るまでのプロセスで得られるユーザーの「体験価値」の向上を目指しています。それによって競合他社との差別化を図り、サービスだけではなく会社にも好意的なユーザーを増やして、顧客満足度の向上を意図的に得られる仕組みを作ることが目標です。具体的な業務としては、デザインの観点からメディアの企画・改善・制作をしています。

――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。

キュービックは創業当初から、ユーザーのインサイトを掴むために、インタビューを積極的に実施してきました。このユーザーインサイト獲得の精度を一層高めたいと思い、UXリサーチャーオンデマンド (UXRO) の導入を決めました。

UXリサーチャーオンデマンド (UXRO) で、定期的にUXリサーチができる仕組みへ

――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。

1つ目は、稼働ベースで取引ができるという点です。過去、案件ベースで調査会社に依頼した際には、調査を実施するタイミングが私たちに委ねられ、通常業務の中で調査の優先順位が下がりがやすい傾向にあったので、定期的に調査が実施できないことがありました。UXリサーチャーオンデマンド (UXRO) は、月の稼働ベースでの取引で、毎月必ず調査を依頼するので、定期的に調査を実施する仕組みが作れることにまず魅力を感じました。

2つ目は、限られた時間・予算の中で、より多くの方にユーザーテストができる「リモートユーザーテスト」が行えることです。ユーザーテストをオフィスで実施すると、コストも時間もかかります。しかし、リモートユーザーテストは時間や場所の制約がないため、多くのユーザーに低コストでユーザーテストを実施できるのでとても良いと感じました。

全体に根付いた「まずはUXリサーチをしてみよう」という意識

――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。

「わからないならユーザーに聞く」という意識や行動がより深く組織に根付いたように感じます。また、施策の品質の向上も感じます。主観的な品質はもちろんですが、結果という点においても向上しています。成功事例が増えたことで、「やっぱりUXリサーチって大事だね!」という意識がさらに強くなりました。

――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。

主にメディアのユーザーテストで活用しています。進め方としては、ユーザーテストを実施したいメディアや知りたいことなどを担当UXリサーチャーに伝えて、スクリーニング・リクルーティング・タスク設計・実査・ユーザーテスト動画の納品までをお願いしています。

その後、私たちがユーザーテスト動画の分析・課題設定・施策実施を行い、また翌月にユーザーテストをお願いするといったサイクルで回しています。また、新規の案件がある場合には、これから実施した方がよい調査や誰を対象にすべきかなど、とてもラフな状態から相談しています。

UXリサーチャーはチームの一員。コミュニケーションがスムーズで安心感がある

――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。

チームのUXリサーチ担当という存在になっています。ポップインサイトさんはお付き合いが長いこともあり、キュービックの事業特性を理解した上で調査を進めてくれるので、コミュニケーションがとてもスムーズです。知りたいことを的確に調査してくださっていると感じています。また、返信がとても早いことに驚いています。Slackでコミュニケーションをとっていますが、必ず当日中に返信が来るので安心感があります。

――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。

エクスペリエンスデザインセンターのビジョンである「広義のデザインを実現する」には、プロダクトだけではなく、ブランドやカスタマーサービスに関するUXリサーチも必要だと考えています。UXリサーチをする対象の幅を広げていくチャレンジを一緒にしましょう!

<担当UXリサーチャーより>

キュービック様は、UXリサーチに対するモチベーションが非常に高く、UXリサーチを実施する際に、UXリサーチの背景・目的・仮説・ゴールなどを丁寧に共有してくださるので、スムーズに調査を進めることができ大変助かっております。

また、現在は月に1回のペースで悩みや現況などをざっくばらんに共有し合う場を設けており、より近い距離感でご支援させていただいております。引き続き、UXリサーチを通じて、同じゴールに向かって伴走していきたいと考えておりますので、何卒よろしくお願いたします。

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/>

