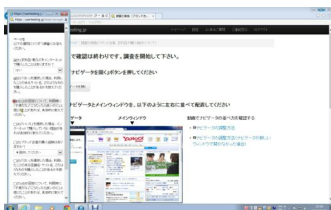


【ニッセン】服の場合、他の人と同じになる可能性があるので、下着を購入している

00:02:20 ニッセンでは服をかぶるおそれがあるので、下着をよく買う

1.事前ヒアリング

競合



【楽天】広告が非常に多くごちゃごちゃとした印象を受け、商品を探す際に時間がかかるので使いづらい

00:02:58 3 楽天で、ごちゃごちゃして使いにくい、商品は良いが楽天のショップの配置が、広告がやたら多い、自分好みの商品を見つけられなかったり、時間がかかる



1.事前ヒアリング

競合

ネガ



衣料品・靴などをインターネットで検討する際、モデルが着用している様子や材質、口コミの表示がなく、不便とすることがある

00:03:38 モデルが着ている服の様子が少ない、材質が書いていない、口コミがなく評価がわからず不便とすることがある、



1.事前ヒアリング

カテゴリ全般

ネガ



【ヤフオク】個人間の売買なので、1円スタートなど値段が安い場合、ブランド商品の偽物ではないかと疑う

00:05:35 7 個人的な売買になるので、偽ものかもしれない、本当にブランドかどうか怪しい

00:06:00 1円スタートなど値段が安いとき、本物かどうか疑わしい



1.事前ヒアリング

競合

ネガ

複数回発言

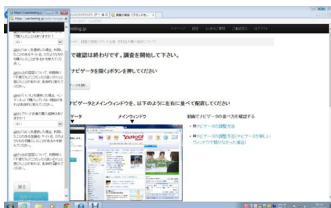


【ヤフオク】中古品にも関わらず原価と差があまり無い場合、新品を買う

00:06:03 高すぎると原価とかわらないので、それなら新品を買うしなあ、

1.事前ヒアリング

競合



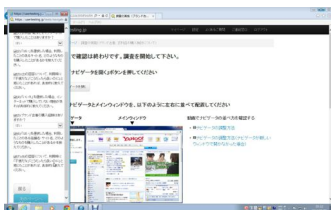
【ヤフオク】出品者の取引対応を評価を見て判断するが、出品経験の浅い出品者の場合、評価が少ないので判断しづらい

00:06:24 出品されている評価を見て、取引の対応を判断するが、あまり商品を出した経験がない人は評価がなくジャッジしづらい



1.事前ヒアリング

競合 ネガ



【ヤフオク】個人出品の場合、素材の表記が少なく写真の質が良くないので、欲しいものであるかどうかを判断するための詳細を知ることができないので不便だと感じる

00:06:53 個人出品だと、素材の表記が少ない、

00:06:58 個人出品だと写真の質がよくない、アングルなど、自分がほしいもののなか詳細が知れないのが不便



1.事前ヒアリング

競合 ネガ



【ヤフオク】個人取引のため返品を受け付けてもらえないのでネガティブ

00:07:18 返品交換ができればいいと思う、個人取引なので返品を受け付けてもらえない、自分の希望にそぐわないものがあると思う、もっと柔軟に対応してほしい



1.事前ヒアリング

競合 ネガ



RAGTAGの表示を見て、何と読むのかがわからずネガティブ

00:08:41 なんて読むんだろう、RAGTAGかな

01:11:28 7 RAGTAG 何て読むのかな



2.競合商品検索

競合 ネガ



全国送料無料なので良い印象を持つ

00:08:57 全国送料無料は嬉しいな

00:18:42 送料無料がいいなと思います

00:20:52 送料：無料なので嬉しい



2.競合商品検索

競合 ポジ

複数発言



商品一覧ページで、読み込みが遅く時間がかかると感じネガティブ

00:09:45 読み込みが遅いかな

00:12:32 読み込み、時間かかるですね、商品一覧

00:12:49 秋っぽく、ページが重い、時間がかかっている気がするな



2.競合商品検索

競合 ネガ

複数回発言



おすすめ最新アイテムで、商品一覧ページと勘違いし閲覧をする

00:09:53 スタッフのおすすめのアイテムが出てくるのか、おすすめ最新アイテム



2.競合商品検索

競合 ネガ



カテゴリや参考価格など全体的に文字が小さい印象受けネガティブ

00:10:00 カテゴリで探す、ちょっと小さいな

00:14:00 原価とか書いてないのかな、書いてる、参考価格が小さいな

00:19:09 全体的に文字が小さいかな



2.競合商品検索

競合 ネガ

複数回発言



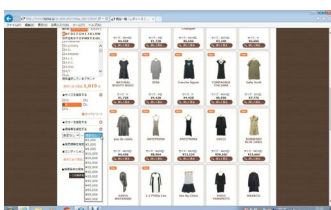
カテゴリ検索の結果一覧ページで、どのような並び順で商品が表示されているのかがわかりづらい

00:10:45 結果一覧ページ、並び順が今はどうなっているのかな



2.競合商品検索

競合 ネガ



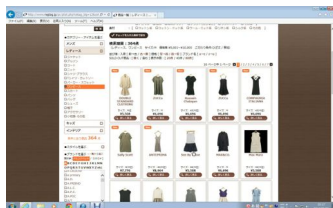
商品検索の価格帯を指定するで、2000円、3000、5000、10000円と価格帯の設定がざっくりしすぎていると感じる

00:11:14 価格帯が10000円まで、価格帯の設定がざっくりしている、2000、3000、5000、10000円って



2.競合商品検索

競合 ネガ



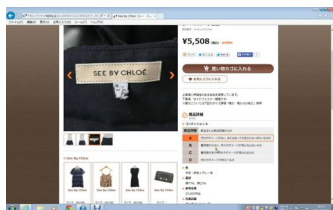
シーバクロエのワンピースを閲覧する際、最初の2枚の写真の違いがわかりづらい

00:11:49 シーバクロエの写真の違いがわからない、裏と表ということかな



2.競合商品検索

競合 ネガ



商品のコンディションについて詳しい記載があり、汚れの場所や拡大図を写真で示している ので良心的と感じる

00:12:09 コンディションとか書いてて

00:16:23 ルビーリベットワンピース、ちゃんとコンディションの記載があり、画像で汚れの場所や拡大図を載せている、すごいな

00:18:01 コンディションも書いてあって、

00:18:03 選んだもの、ダメージの詳細が書いてあるので良心的だな



2.競合商品検索

競合 ポジ

複数回発言



関連商品の表示があり興味を持つ

00:12:16 関連商品とかもあって



2.競合商品検索

競合 ポジ



最近見た履歴で、チェックしたアイテムが表示されるので便利

00:13:24 最近チェックしたアイテムが出るので便利

00:18:40 最近みた履歴も書かれてあって



2.競合商品検索

競合 ポジ

複数回発言



アナトリエのボーダーワンピースで、写真の拡大ができず、タグや生地など細部をチェックできないのでネガティブ

00:13:36 アナトリエのボーダーワンピース、写真が拡大はできないのか

01:12:07 写真の拡大、縮小、タグや生地が見れないので改善してほしい



2.競合商品検索

競合 ネガ

複数回発言



商品詳細ページで、ブランドコンセプトが記載されているので良心的と感じる

00:14:15 ブランドコンセプトも書かれているし、すごいな

00:17:34 2ページの構成が決まっているので安心して見れる、商品詳細ページで、ブランドコンセプトが書かれている

00:19:36 3 商品詳細：ブランド名はもちろん、ブランドコンセプトの記載があるのも確認できたので良心的。



2.競合商品検索

競合 ポジ

複数回発言



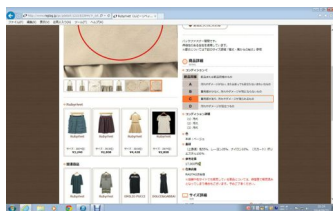
ブランド別に商品を検索できるので良い

00:14:56 ブランドで絞れるのはいいかな



2.競合商品検索

競合 ポジ



素材や商品価格が記載されているのでポジティブ

00:18:30 参考価格がかかっているのも嬉しい

00:21:22 素材、参考価格もきちんと記載されているのでポジティブ



2.競合商品検索

競合 ポジ

複数回発言



全商品のクリーニングを徹底しているので良い印象を持つ

00:18:55 クリーニングも全部やってくれている

00:30:54 商品のクリーニングについて、徹底してくれている



2.競合商品検索

競合 ポジ

複数回発言



トップページで、カテゴリやアイテム、サイズ、価格帯などで絞り込むことができるので、商品を選びやすい

00:21:50 トップ：カテゴリなどで商品を選びやすい

00:22:39 6 トップ：カテゴリ→ワンピース→サイズ、価格帯で絞り込みできたのでスムーズに見つけられました。



2.競合商品検索

競合 ポジ

複数回発言



古着の場合、商品が少ないというイメージを持っていたが、取扱商品が非常に多いのでポジティブ

00:24:00 8 商品の数が多い、古着は少ないイメージ

00:25:43 取扱商品がとて多くて驚いた



2.競合商品検索

競合 ポジ

複数回発言



インテリア商品の場合、詳細についてのメールが届くまで送料が不明なので不安と感じる

00:28:44 インテリアは対象外で、送料はわからん、これは不鮮明かな

00:40:37 7 インテリア関係は送料がいる、詳しい送料はメールで別途伝える

00:41:02 インテリア商品は別途送料がかかることはわかったが、詳細はメールにて通知されるまで不明なのが不安。



2.競合商品検索

競合 ネガ

複数回発言



商品に不具合がある場合は返品ができるので、良心的なイメージを受ける

00:31:13 返品について、

00:31:50 商品に不具合があった場合は返品できる、良心的



2.競合商品検索

競合 ポジ

複数回発言



購入ガイドで、ラッピングが無料という説明が無いのでネガティブ

00:32:13 ラッピングもしてくれるの

00:32:43 ギフトラッピングは無料なのかな、お金かかるのかな、

00:37:42 ラッピングの値段の詳細がわからなかった

00:42:07 購入ガイドでラッピングが無料という説明がほしかった



2.競合商品検索

競合 ネガ

複数回発言



購入ページで、左側にご注文ステップの表示があるのでわかりやすい

00:33:54 左側にご注文ステップが書いているのでわかりやすい



3.競合商品購入

競合 ポジ



住所入力の際、番地を半角と全角のどちらで入力すべきなのかがわからない

00:34:34 住所で、半角なのか全角なのか、番地



3.競合商品購入

競合 ネガ



ラッピングが無料なのでポジティブ

00:36:18 ラッピング無料なんですね、嬉しいな



3.競合商品購入

競合 ポジ



購ページで、初めての利用をクリックするが、何の意味があるのかがわからずネガティブ

00:36:38 初めての利用をクリック、何の意味があるのかな



3.競合商品購入

競合 ネガ



トップページの送料無料をクリックすると購入ガイドが表示され、送料や返品交換などについての詳細を確認できるのでポジティブ

00:37:42 2 送料無料を押すとガイドメニューが出た、コンディションなどが見られた、ラッピングなど

00:38:30 3 トップページの「送料無料」のリンクに飛んだら購入ガイドが出てきて、送料や返品交換など詳細が出てきたから



3.競合商品購入

競合 ポジ

複数回発言



購入の際、名前と住所、メールアドレスなど必要最低限の情報を入力すればよいのでポジティブ

00:39:31 5 名前住所メールアドレスぐらいで、余計なことを聞かれなかった

00:39:52 6 氏名、住所、電話番号、メールアドレスなど必要最低限の情報を入力すればよかったので



3.競合商品購入

競合 ポジ

複数回発言



購入フォームで、生年月日を入力する必要があるが、何に使われるのか目的がわからないのでネガティブ

00:39:45 生年月日って何に使うのかわからない

00:41:48 購入フォームで、生年月日を聞かれるのが謎。



3.競合商品購入

競合 ネガ

複数回発言



カテゴリで、マウスを合わせるのアイテムが表示されるので良い

00:43:23 カテゴリで、パッとおいたときにアイテムが出てくるのがいいですね

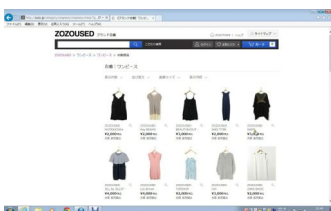


4.自社商品検索

自社

自社サイトトップ

ポジ



商品の価格が非常に安いので、気軽に購入できる印象を受けポジティブ

00:43:29 価格帯もすごく安い

00:44:15 価格がすごく安い

00:47:02 安いな、価格帯が安いな

00:47:39 3 価格帯がものすごく安い

00:51:05 9 価格帯が非常に安いので、気軽に購入することができる



4.自社商品検索

自社

自社・競合比較

ポジ 複数回発言



richのニットワンピで、袖口に汚れがあるとの記載があるが、汚れ部分を写真で確認できないので不安を感じる

00:43:52 ニットワンピrich、袖口に汚れがあるが、画像が拡大できない

00:51:41 ただし、コンディションが悪い箇所についても詳細な写真がなかったので改良を求める

01:06:01 汚れのある箇所の拡大写真や詳細がわからなかった、さっきに比べて、汚れの拡大がなくて改良してほしい

01:07:30 ダメージ部分についての写真や説明が少ないが、



4.自社商品検索

自社 ネガ

複数回発言



最近チェックしたアイテムで、商品を比較検討することができるので良い

00:44:54 最近チェックしたアイテム、履歴が見れると

00:49:36 閲覧履歴が見られたので、商品を比較検討することができた

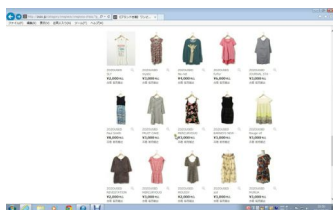
01:09:51 最近チェックしたアイテムがいい機能だと思った



4.自社商品検索

自社 ポジ

複数回発言



トップページで、カテゴリの配置が良く、すっきりとした印象を受け、RAGTAGより見やすいと感じる

00:45:04 こっちのほうが見やすい、余白かな

00:48:42 トップからカテゴリの配置などが見やすくて、サイトがすっきりしている

01:08:13 サイトがシンプルで見やすい



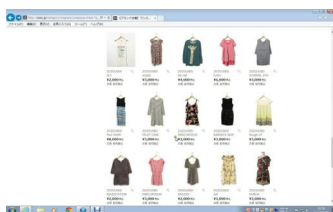
4.自社商品検索

自社

自社サイトトップ

自社・競合比較

ポジ 複数回発言



チェック柄のワンピースの詳細ページで、参考価格の表示があるのでポジティブ

00:45:04 チェックのワンピース、参考価格が書いている



4.自社商品検索

自社

ポジ



商品詳細ページで、参考価格の表示が無いものがあるのでネガティブ

00:46:17 参考価格が書いているものと書かれていないものがあるのはなんだろう

01:12:30 参考価格を全部の商品に載せてほしい



4.自社商品検索

自社

ネガ



商品詳細ページで、商品のコンディションが記載されているのでポジティブ

00:47:39 コンディションも書かれている



4.自社商品検索

自社

ポジ



トップページで、カテゴリがきっちりと決められているので、アイテムをスムーズに絞り込むことができる

00:49:36 6 トップのカテゴリがきっちりと決められていたので、アイテムの絞り込みがスムーズだった

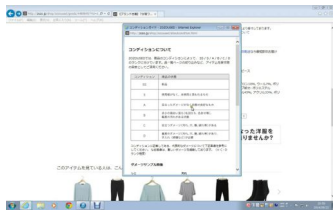


4.自社商品検索

自社

自社サイトトップ

ポジ



コンディションについて、ダメージのサンプル画像があるが、どれがAやBなどに該当するのかわからない

00:53:43 コンディションについて、ダメージサンプル画像を出されても、これがAなのかBなのかわからない

01:04:41 8ランクのつけ方を商品の詳細ページに記載してほしい、

01:05:02 よくある質問に傷の程度を書かれても、どれがAにBに該当するのが把握できない



4.自社商品検索

自社 ネガ

複数回発言



イメージと違った場合、返品ができ寛容なので好感を持つ

00:55:18 イメージが違ったとかもいけるんか、すごいな

00:55:35 イメージと違って返品できるのはすごいな

01:01:24 よくある質問が充実しており、特に返品について寛容であること好感を持った、

01:07:46 返品交換に関して寛容であるので、いいかなと



4.自社商品検索

自社

自社・競合比較

ポジ 複数回発言



Tポイントが貯めたり、使用できるのでポジティブ

00:56:53 Tポイントも貯まるし、使えるし

01:08:22 Tポイントが貯まるので嬉しい



4.自社商品検索

自社

自社・競合比較

ポジ 複数回発言



先着順で商品を購入できるか否かが決まるので、ゆっくりと買い物ができない印象を受けネガティブ

00:57:21 購入しようと思った商品がタッチの差で買われてしまったので、早い者勝ちなのかな

01:05:30 早いもの順で購入できるか否かが決まるのでゆっくり買い物できない印象を受けました、残念

01:09:49 さっきは売り切れで、諦めちゃうかな

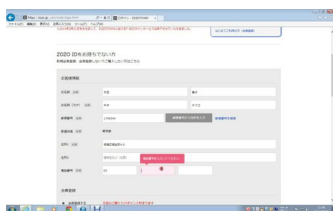
01:10:37 6先着順で商品をカートに入れそびれた時



5.自社商品購入

自社 ネガ

複数回発言



購入フォームで、電話番号を入力する際に半角に自動で切り替わるので便利

00:58:49 電話番号で、勝手に半角に変わるので便利

01:03:05 文字指定が勝手に切り替わっていた、すごく良心的だな

01:04:09 入力指定のあるフォームでは、半角に切り替わったりしたので、親切だと思った



5.自社商品購入

自社

自社購入フロー

ポジ 複数回発言



購入フォームで、会員登録をしないを選択するが、「今回のご購入で27ポイント貯まります」と付与ポイントに関する表示が出たままなので違和感を感じる

00:59:17 会員登録をしないを選択しても、今回のご購入で27ポイント貯まりますと表示されるんですね、消えないのか



5.自社商品購入
自社
自社購入フロー
ネガ



トップページからの購入手続きがわかりやすかったのでポジティブ

01:01:09 3 トップページから購入手続きがわかりやすかった



5.自社商品購入
自社
自社サイトトップ
ポジ

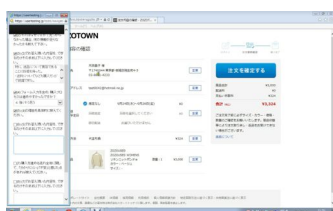


購入ガイドで送料などについて把握できるのでポジティブ

01:02:13 送料についてなども購入ガイドで把握できた



5.自社商品購入
自社 ポジ



購入フォームで、名前と住所、電話番号、メールアドレスなど聞かれることがシンプルで、生年月日を聞かれないのでポジティブ

01:02:38 5 名前住所電話番号というシンプルなものだった

01:02:46 生年月日を聞かれることもなかったし

01:03:12 6 名前、住所、電話番号、メールアドレスなど聞かれることがシンプルだった、



5.自社商品購入
自社
自社購入フロー
ポジ



郵便番号検索機能があり、住所入力が楽なのでポジティブ

01:02:49 郵便番号検索の機能が使えた

01:03:33 郵便番号検索機能があったので住所入力が楽だった、さっきのページでもそうです



5.自社商品購入
自社
自社購入フロー
ポジ 複数回発言



郵便番号検索機能があり、住所入力楽なのでポジティブ

01:03:33 郵便番号検索機能があったので住所入力楽だった、さっきのページでもそうです



5.自社商品購入

競合 ポジ



7分丈ワンピをカートに入れる際、一度目は売り切れだったが、再度試すとカートに入れることができ違和感を感じる

01:09:14 5カートに入れる、7分袖ワンピ、さっきは売り切れだったが今は入った、



6.振り返り

ネガ

自社



マネキンでよいので着用した様子を知りたい

01:11:49 共通して言っていないことは、マネキンでもいいので着用しているところを知りたい

6.振り返り

要望

競合



マネキンでよいので着用した様子を知りたい

01:11:49 共通して言っていないことは、マネキンでもいいので着用しているところを知りたい

6.振り返り

要望

自社



写真の拡大や縮小ができず、タグや生地が見れないのでネガティブ

01:12:07 写真の拡大、縮小、タグや生地が見れないので改善してほしい



6.振り返り

ネガ

自社



全ての商品の参考価格を記載してほしい

01:12:30 参考価格を全部の商品に載せてほしい

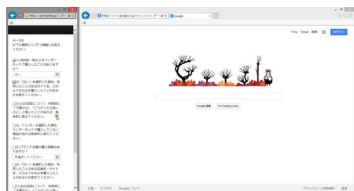
6.振り返り 競合 要望



新品の元値と中古品の値段の差が少ないと嫌なので、元値を知りたい

01:12:39 元値と中古品で値段の差があまりなかったらショックなので、元値を知りたい

6.振り返り カテゴリ全般 要望

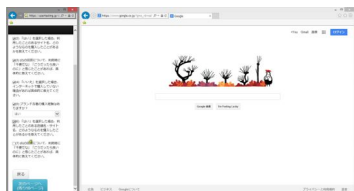


試着できない分、分かりにくいのはサイズ周り

00:00:54 サイズ回りが分かりにくく
00:01:03 細身だったりこのくらいのサイズの人はいくらいいとかなないので
00:01:24 試着できないのが怖い

1.事前ヒアリング

カテゴリ全般



具体的にどの部分が劣化しているという詳しい情報がない場合があるとネガティブ印象

00:02:07 ブランドの古着などでどのあたりにダメージがとかさう言う情報はあまり載ってなかったな



1.事前ヒアリング

カテゴリ全般 ネガ



【RAGTAG】チェックボックス形式の左メニューが、チェックされていることに気付く らく、使いにくい

00:04:05 これで検索するのか わかりにくい
00:04:13 ただのチェックボタンのほうが良いですね 全然分かりにくい
00:04:28 このチェックボタンはすごく分かりにくいですね
00:04:37 普通のほうが分かりやすい



2.競合商品検索

競合 ネガ

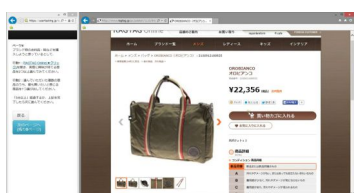


【RAGTAG】全体的な状態に加えて、具体的にどこが劣化しているのか知りたい

00:05:22 コンディションとか書いてあるんだな
00:05:30 書いてあってもどこがどういう風に汚れてるのか分からなかったりするんでそういうのが欲しい

2.競合商品検索

競合 要望



【RAGTAG】検索にヒットする商品数が少ないとネガティブ印象

00:05:49 14件 ちょっと少ないですね ビジネスバッグで もうちょっとあると良いな
00:11:05 もうちょっとヒットしてくれたらうれしい



2.競合商品検索

競合 ネガ

【RAGTAG】 検索結果一覧ページでもコンディション情報を表示して欲しい

00:06:27 ここでもダメージがどのくらいが見れると良いですね



2.競合商品検索

競合 要望

実寸よりもイメージのイメージのつかみやすいモデル（が持っている）写真が欲しい

00:18:14 サイズ ダメージの状態 写真がいっぱい載ってたから分かりやすかった

00:18:40 サイズに関しては数値だけではなくて人が持っててくれると分かりやすい

00:18:55 特に肩からかけた感じとか



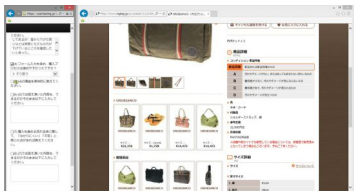
3.競合商品購入

競合 要望

複数回発言

注文の際に必要な情報がどのような用途で使われるのか明記して欲しい

00:20:50 初めての利用とかが必須ではなかったけど、何に使われる情報なのか明記して欲しかった。アンケートなのか、つけたら特典があるのかなど

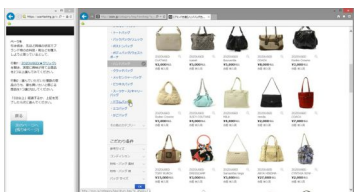


3.競合商品購入

競合 要望

欲しい種類の商品がないためネガティブ印象

00:23:42 ビジネスバッグないんだ それは微妙ですね



4.自社商品検索

自社

自社購入フロー

ネガ

コンディション情報が【A】だけではどこがどう良い悪いのかわかりにくい

00:25:19 これちょっと分かりにくいですね

00:25:19 状態良好だけだとどれくらい良いのかわからない

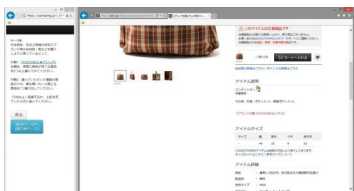


4.自社商品検索

自社

自社購入フロー

ネガ 複数回発言



イメージしやすいようにモデルが持っている写真が見たい

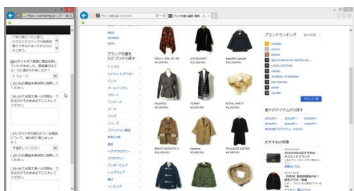
00:25:31 やっぱモデルが持ってる所を見たい気がしますね

4.自社商品検索

自社

自社購入フロー

要望 複数回発言



写真からは劣化具合がわかりにくい、もしくは劣化部分を写していないため、ネガティブ印象

00:29:04 ダメージの状況が分かりにくい

00:35:52 底のダメージ 分かりにくいな 見せて欲しいですね

00:38:14 状況が知りたいから写真を見る

00:38:18 底の汚れがあるって書いてあっても底の写真はなかったり、ダメージのある部分の写真は欲しい

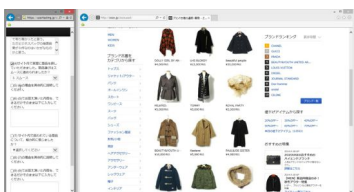


4.自社商品検索

自社

自社購入フロー

ネガ 複数回発言



検索結果一覧内で、ブランドごとに並び替えがしたい

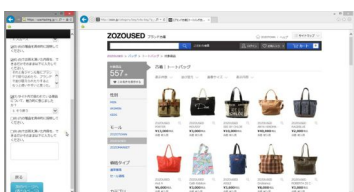
00:29:23 この中でもブランドで絞れるとか並び替えて固められるとかがあればいいと思いました

4.自社商品検索

自社

自社購入フロー

要望



定価も合わせて掲載して欲しい

00:31:35 元の値段が分からなかったのかな

00:31:48 元の値段があるともっと良いかな

4.自社商品検索

自社

自社購入フロー

要望



カートに入ると自動的にZOZOTOWNのページに飛んでしまうため、USEDのページから離れた事に気がつきにくく、ネガティブ印象



6.振り返り

自社

ネガ

複数回発言



衣服の購入にZOZO TOWNを使っている

00:00:58 ベルメゾン、ZOZOTOWN...

1.事前ヒアリング



ショップ店員に試着させたレビューを記載しているサイトもあるが、サイズ感が分からない

00:03:35 靴はショップの店員が「はきごち」のレビューをしているサイトがあるが、やはりサイズに迷う



1.事前ヒアリング

カテゴリ全般 ネガ



白や黒以外のカラーは写真と異なる場合があるので慎重になる

00:04:10 カラーも実際と違うことがよくある。黒や白い外の色は避けたい

00:04:33 性格に色を表現して欲しい



1.事前ヒアリング

カテゴリ全般 ネガ



「古着独特のにおい」を気にしている

00:06:04 どうしようもないことだが、店舗で買うと「古着屋の独特のにおい」がしてしまう。

00:06:28 洗ってはあるんだろうけど、匂いはなかなか消えないので、それが気になる。

00:06:41 新品ではないので仕方ないが気になってしまう



1.事前ヒアリング

カテゴリ全般 ネガ



サイズを記載している場合、「服のどの部分を測ったか」という説明が欲しい

00:07:06 店舗に行けばサイズは分かるが...ネットで買う場合はどうしてもサイズが分からない。

00:07:29 出品者が測るのでどう計っているか気になる

00:08:00 素人が計る数字をどこまで信用できるか

00:08:12 計る基準があればいいかなあと

1.事前ヒアリング

カテゴリ全般 要望



全品送料無料の記述がサイト上部にあり目に付く

00:09:42 送料無料なんだ。（左上）

00:18:29 全国送料無料が好印象



2.競合商品検索

競合 ポジ

複数回発言



全商品のクリーニングを実施している記述がサイト上部にあり目を引く

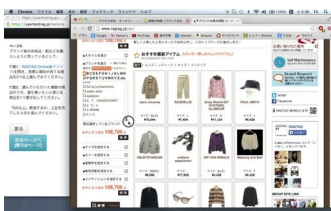
00:09:46 全商品クリーニング...！お店で売ってないからにおいとかも管理されてるの？

00:18:37 クリーニングもしているので、すごいいい。1点1点やってくれてるのにもおいが軽減されるので良い



2.競合商品検索

競合 ポジ



ブランド名のスペルや名前を正確に覚えているわけではないため、アルファベットとカタカナからブランドを選択できるのは好印象

00:10:26 アルファベットを選び絞込み

00:11:10 どういう順番なんだ、アルファベット順？

00:11:28 カタカナで絞り込む

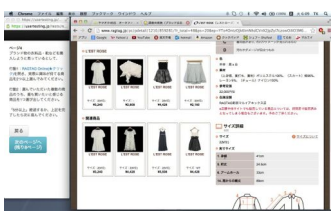
00:12:04 ブランドはなかった



2.競合商品検索

競合 ポジ

複数回発言



サイズの測り方を図解で示しており分かりやすい

00:13:43 サイズを見ている

00:13:48 サイズのイラストは助かる

00:26:54 サイズの詳細でどこを測ったのかを図で表示してあって分かりやすい



2.競合商品検索

競合 ポジ

複数回発言



ブランドの絞込みを解除する手順が分かりづらい

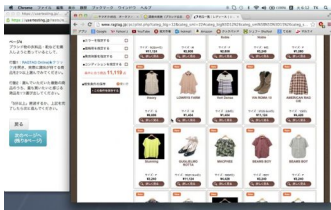
00:14:54 ブランドで絞り込まれていることに気づく。解除し上部で絞り込むが絞込みが解除されていない。

00:15:13 ブランド解除し検索



2.競合商品検索

競合 ネガ



色での絞り込みが出来ることにすぐ気づけなかった

00:17:36 色で絞れたりはない..のか
00:19:02 調べるのが面倒。色で選べないとか。
00:19:51 カラー指定を今見つける
00:19:55 さっき見つけられなかった



2.競合商品検索

競合 ネガ

複数回発言



検索結果一覧にサイズが記載されているのは分かりやすい

00:24:47 「非常にスムーズ」
00:24:56 値段も書いてあるしサイズとブランド名も一覧にあるので迷わない



2.競合商品検索

競合 ポジ



商品の洗濯表示がなく不満

00:25:18 洗濯表示がないものがあるのでそこは知りたい
00:27:57 洗濯表示の内容が知りたい



2.競合商品検索

競合 ネガ

複数回発言



どれくらいのブランドを取扱っているのか分からない



2.競合商品検索

競合 ネガ



商品詳細以外で閲覧履歴を見る方法が分からなかった

00:01:31 履歴って残ってるんだよねきっと

00:01:38 どこで見るんだろう

00:01:41 適当な商品をクリックし履歴を見る

00:01:50 履歴から選んだ靴へ



3.競合商品購入

競合 ネガ



住所入力の際、番地が全角なのか半角なのか分からなかった

00:03:44 住所は半角なのかな全角なのかな



3.競合商品購入

競合 ネガ



「ガイド」という単語から、注文前に知りたい情報が記載されているのか判断できなかった

00:06:21 「ガイド」っていう単語だとすぐにピンとこない

00:06:34 知りたい情報があるか分からなかったが押した



3.競合商品購入

競合 ネガ



アクセサリ類を購入する際に職業の入力が必要なことがすぐに分からなかった

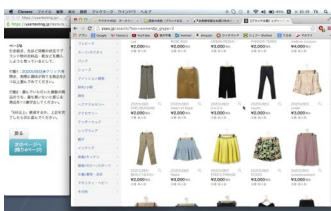
00:10:31 職業を書くのが良く分からなかった。理由は書いてあったはずだが読んでいない

00:11:02 古物営業法で必要なのか



3.競合商品購入

競合 ネガ



ブランドで絞込みが出来ず不満

00:13:59 さっきみたいにブランドで選べないのかな

00:14:10 選べないんだ

00:30:14 ブランド別で探せない



4.自社商品検索

自社 ネガ

複数発言

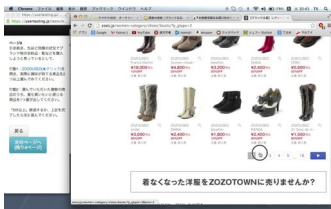


サイズを指定して検索する際、どの数字がどこに対応しているか分からなかった

00:15:20 コンディションサイズ...高さ！
00:15:33 cmって何？
00:15:45 30cmってなんだ、何のサイズ
00:16:06 サイズを指定し検索するが出ない
00:16:14 幅、サイズって幅なの？



4.自社商品検索
自社 ネガ
複数回発言

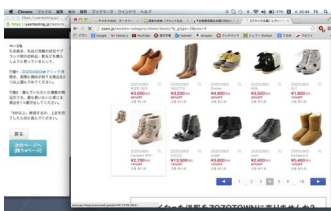


絞込みが分かりづらいため、大まかな絞込みで検索する必要があり、探しづらいと感じる

00:18:01 絞込みがしやすかったら使い易いのだね
00:18:45 絞り込むと変なことになるので絞り込まずに見ている量が多い
00:25:01 絞込みがうまくいかなかったこともあって、なかなかサイズだったり、ロングブーツを省いたり出来なかった
00:25:30 長さ設定とか正直分からないので、もうちょっと絞り込みやすくしてほしい



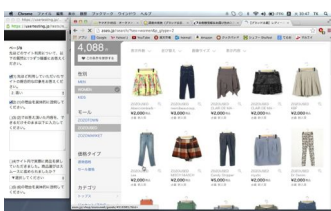
4.自社商品検索
自社 ネガ
複数回発言



検索結果一覧にサイズを記載して欲しい

00:19:14 さっきみたいにサイズも表に書いてくれるといいのに
00:23:50 検索一覧の段階でサイズが知りたい
00:24:20 あげないと何cmか分からない

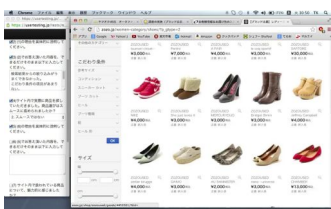
4.自社商品検索
自社 要望
複数回発言



サイズの絞込みで数値を手入力したい

00:22:29 スライダーじゃなくて手入力したい

4.自社商品検索
自社 要望



靴の詳細ジャンルがカテゴリではなく絞込みになっており不満

00:25:52 ブーツでもさらに種類を分けて欲しい
00:26:07 ブーツカットで選べることに気づく



4.自社商品検索
自社 ネガ
複数回発言



閲覧した商品の履歴がトップページ以外で閲覧できず不満

00:26:54 履歴が下にあるといいがトップに行かないと見れない

00:29:06 チェックした履歴がどのページでも見れるようにして欲しい

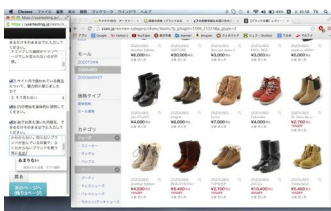


4.自社商品検索

自社

自社サイトトップ

ネガ 複数回発言



知らないブランドの品質が分からないので、ブランドで絞り込みたいと考える

00:33:11 知らないブランドにお金を出したくない

00:33:36 ブランドの品質も分からないので。

4.自社商品検索

カテゴリ全般

要望



サイトの目立つところに送料についての記述がなく、質問ページを見る必要がある

00:34:18 全部送料無料のはずだけどzozotownって...

00:34:28 書いていない

00:34:34 下部から「よくある質問」へ

00:35:17 送料が要らないことを確認

5.自社商品購入

自社

自社サイトトップ

要望



住所入力の際、番地が全角なのか半角なのか分からなかった

00:38:51 半角でいいんですかね（住所

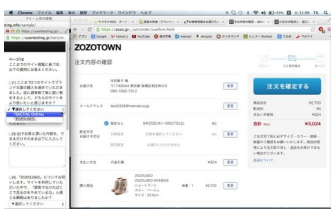


5.自社商品購入

自社

自社購入フロー

ネガ



商品が探しやすい方を選ぶ

00:44:09 「RAGTAG」

00:44:14 サイトとしては最初の方

00:44:25 見やすかったのと、ブランド別に検索できた

00:44:57 サイズも見れたし、購入するときの情報が分かりやすく親切だった

00:46:23 商品の絞り込みが簡単にできた

6.振り返り

カテゴリ全般

自社・競合比較

複数回発言



ZOZOTOWNを利用しておりポイントがあるため、ZOZOUSEDの利用も考えるが、ポイントを利用していない場合はRAGTAGを使おうと考える

- 00:47:59 ブーツを探しているときに、すぐにブーツのカットに気づかなかった
- 00:48:30 サイズのスライダーも動かすと商品がないので、「もういいや」ってなりました
- 00:51:07 zozotownで服を買っているので抵抗は感じないが、先ほどのサイトのほうよりも使いづらい
- 00:51:30 ポイントとかもあるのでzozotown usedを使うかもしれないが、ためていなかったら最初のサイトを使うと思う



- 6.振り返り
- 自社
- 自社・競合比較
- ネガ
- 複数回発言