

電子チケット発券サービス 「MOALA Ticket」の UX確立までの道

playground Co., Ltd.



2020.7.28

Profile



村石 怜菜

playground Co., Ltd.
Product Manager

 @reinamuraishi

MOALA Ticketって何？

MOALA Ticketとは

MOALA Ticket

- 電子チケット発券サービス
- 2020年7月にQuick Ticketから改名
- ブラウザベース
- API連携するだけで導入できちゃう

MOALA
Ticket

チケット購入・発券



Webブラウザで表示



電子スタンプでもぎり

※国際特許技術を保有



入場





QRコードも顔と一緒に写してください
Please show your QR code together with your face

スマホ・紙で持参したQRコードで
入場いただけます





スマホ・紙で持参したQRコードで
入場いただけます

MOALA
Ticket

MOALA Ticket の特徴

MOALA Ticketの特徴

B2B2Cである

サービス提供がplaygroundから直接エンドユーザーではない

ネットとリアルでの体験

チケット発券から現場の入場まで一連のフローが大事

ブラウザベースなサービス

幅広いユーザーが利用可能なサービスにしたい

MOALA Ticketの特徴

B2B2Cである

サービス提供がplaygroundから直接エンドユーザーではない

ネットとリアルでの体験

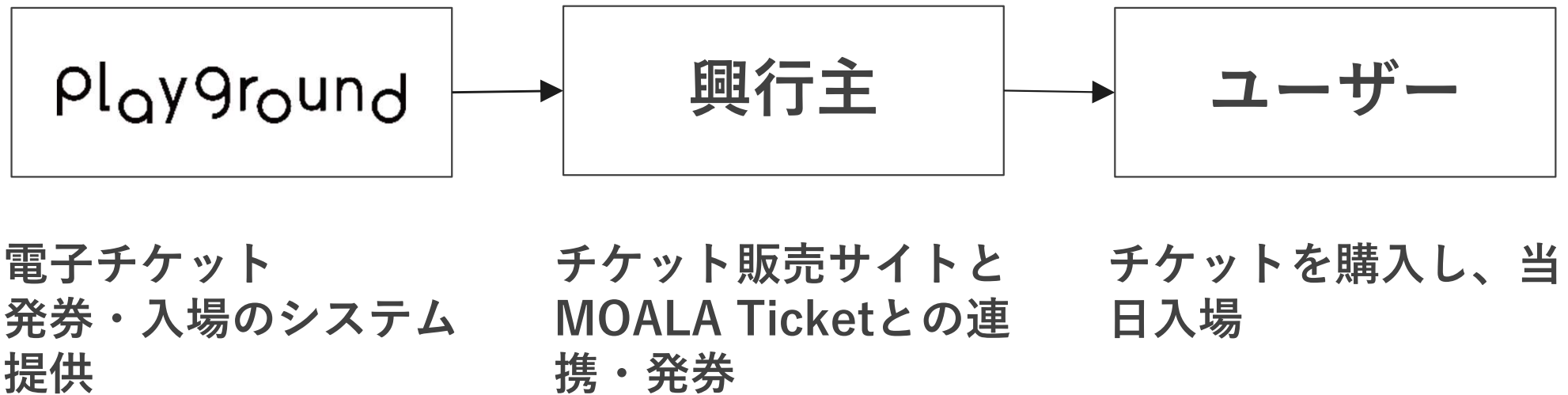
チケット発券から現場の入場まで一連のフローが大事

ブラウザベースなサービス

幅広いユーザーが利用可能なサービスにしたい

B2B2Cである

MOALA Ticketの商流



B2B2Cである

MOALA Ticketの商流



電子チケット
発券・入場のシステム
提供

チケット販売サイトと
MOALA Ticketとの連
携・発券

チケットを購入し、当
日入場

入場時オペレーションの
円滑さが重要

- もぎりスタッフ
- チケット販売スタッフ
- 誘導スタッフ



入場時オペレーションの円滑さが重要

MOALA Ticketの特徴

B2B2Cである

サービス提供がplaygroundから直接エンドユーザーではない

ネットとリアルでの体験

チケット発券から現場の入場まで一連のフローが大事

ブラウザベースなサービス

幅広いユーザーが利用可能なサービスにしたい

ネットとリアルでの体験

デジタルでライブ体験を拡張したい

ネット

(インターネット上)

- チケットの購入
- チケットの発券
- 友だちに分配

リアル

(会場：ホールやスタジアム)

- チャット
- サブチケットの提供

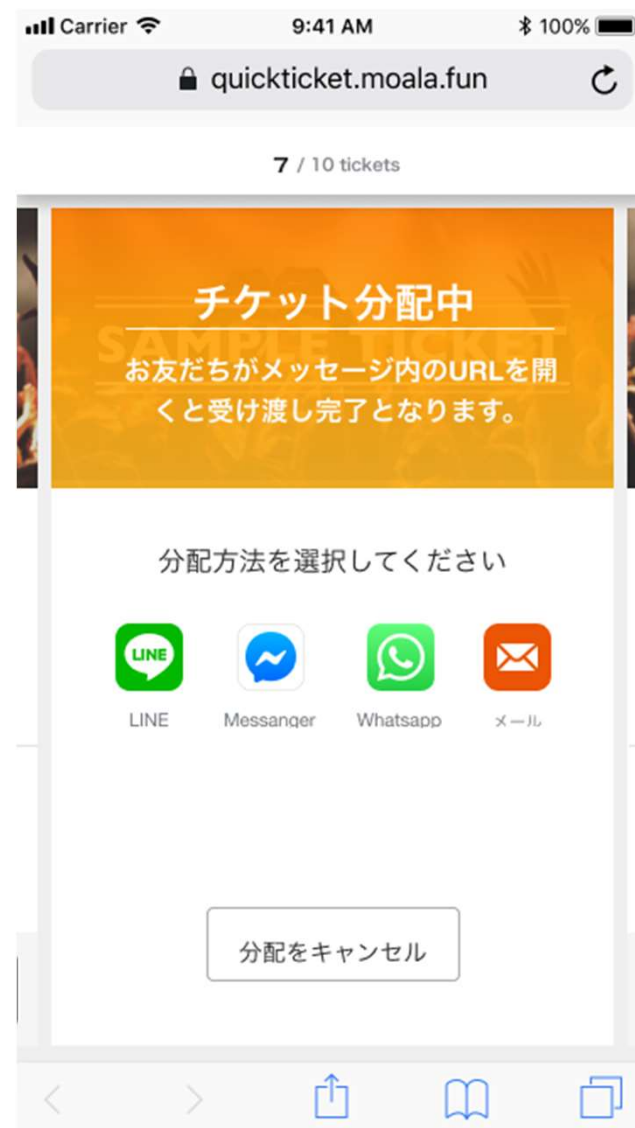
ネットとリアルでの体験

例) サブチケット機能



ネットとリアルでの体験

例) 分配機能



MOALA Ticketの特徴

B2B2Cである

サービス提供がplaygroundから直接エンドユーザーではない

ネットとリアルでの体験

チケット発券から現場の入場まで一連のフローが大事

ブラウザベースなサービス

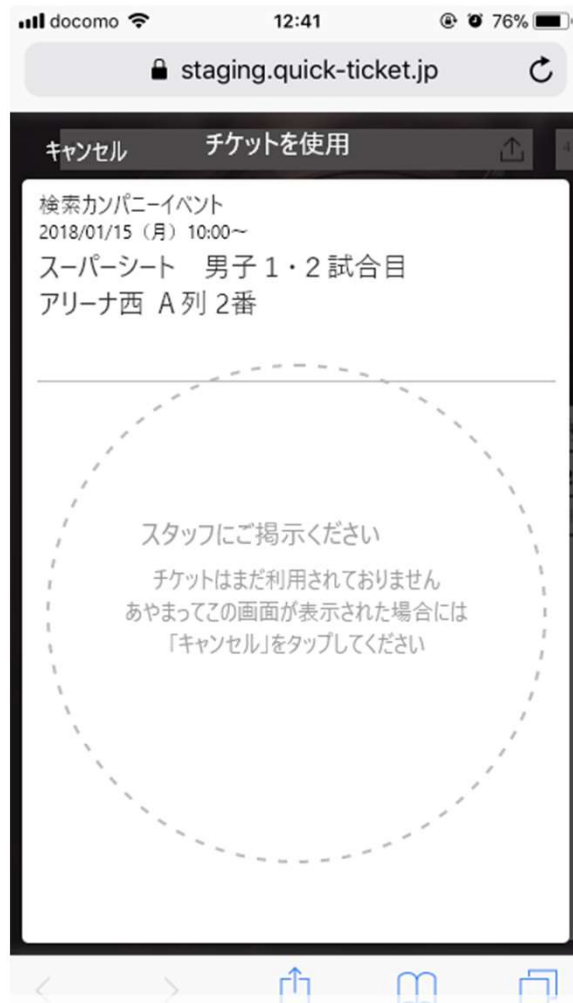
幅広いユーザーが利用可能なサービスにしたい

ブラウザベースなサービス

- 電子チケットはスマホアプリで提供することが多い
- ユーザーのアプリインストールのハードルをなくすため
ブラウザベースにこだわって開発

MOALA Ticket UI/UX改善事例

スタンプ押印後のフィードバック



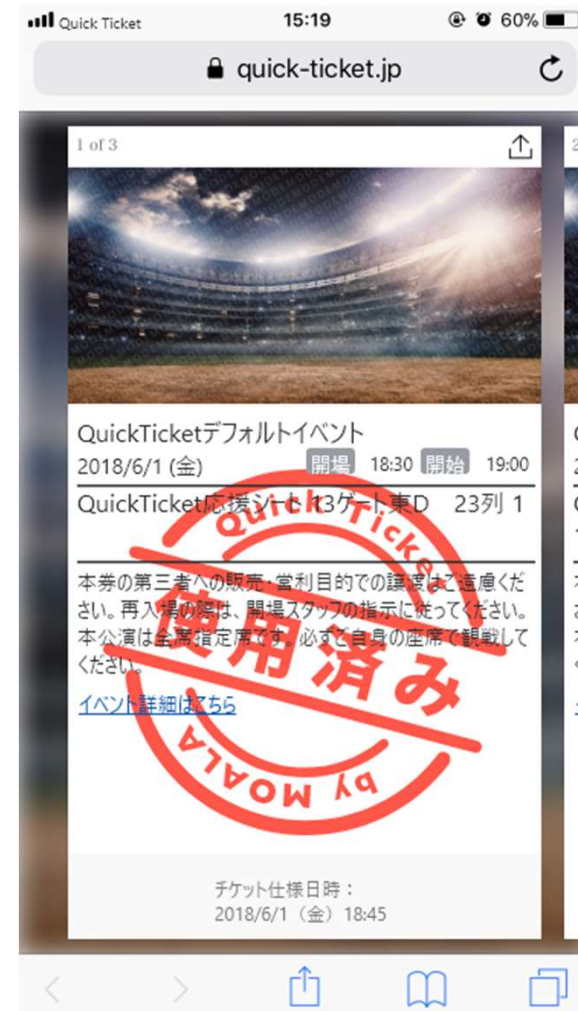
スタンプが押せたかどうか分かりにくかったので

スタンプ押印後のフィードバック



画面が緑に光るアニメーションを入れました

スタンプ押印後のフィードバック



画面が緑に光るアニメーションを入れました

接続状況が良くない場合



スタンプを押した後でも電波の接続状況が悪いと

接続状況が良くない場合



このままの画面から遷移せず、もぎれたのに何度も

接続状況が良くない場合



スタンプを押してしまう事象が発生しました

接続状況が良くない場合



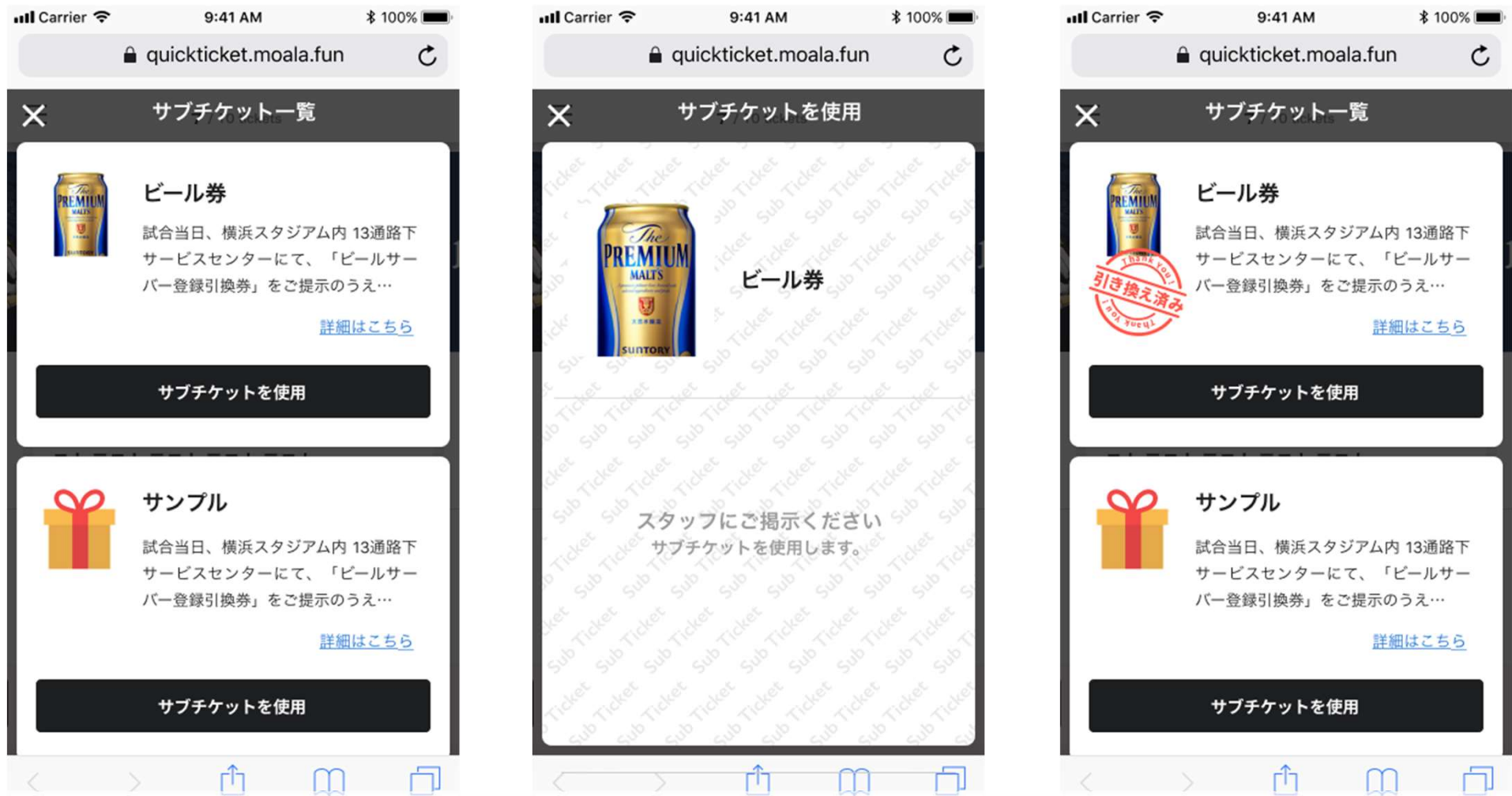
そこで通信中の場合は通信中であることを

接続状況が良くない場合



わかるように画面に表示しました

サブチケット機能



サブチケットとは、入場などに使う主券に付随し、

サブチケット機能



握手券やクーポン券などで利用されています

サブチケット機能

主券→



←サブチケット



当初、主券とサブチケットの消込画面が

サブチケット機能



同じデザインだったので、間違ってもぎってしまう

サブチケット機能

主券→



←サブチケット



という事象が発生しました

サブチケット機能

Before →



← After



そこで背景を敷き、違いを認識できるようにしました

不正転売防止



法律が施行され不正転売防止ニーズが高まりました

不正転売防止

電話番号認証 →

Carrier 9:41 AM 100%

quickticket.moala.fun

Quick Ticket by MOALA

電話番号認証

チケットを表示するには、電話番号による認証が必要です。チケット購入時に登録した電話番号を入力し、SMS（ショートメッセージ）に届いた4桁の数字を入力してください。

携帯電話番号

認証コードを受け取る

※ SMSの受信にタイムラグが発生する場合があります。
受信まで少々時間を置いてください。

← スクリーン
ショット対策



MOALA Ticketでも不正転売防止対策をしています

UI/UX設計のポイント

UI/UX設計のポイント

現場の運用を考慮したUX設計が重要

- 入場スピードへの影響
- 誤もぎりへの影響
- 対スタッフ・対ユーザーへのUIの分かりやすさ
- 現場運用への落とし込み
- 紙チケット運用を踏襲したいというニーズ

UI/UX設計のポイント

幅広い利用シーン・ユーザーの 想定が必要

- 興行のジャンルは様々
 - 音楽 / スポーツ / 遊戯施設 / 美術館 等
- 興行規模も様々
 - ライブハウス / ホール / スタジアム / 常設展示 等
- 利用者のリテラシーも様々
 - ライトファン / コアファン / イベント好き / 同伴者 等

MOALA TicketのUXとは

現場スタッフのUX

×

ユーザーのUX

×

XXXXXXのUX

この3つのバランスが重要です

MOALA TicketのUXとは

これからも

- 現場運用スタッフの方の声を聞いて
- ユーザーの声を聞いて
- 数字・データを見て

最高のライブ体験電子チケットを提供できるように、そして、

MOALA TicketのUXとは

Mission

夢を与える仕事を、夢の職業にする。

Vision

スポーツ・エンタメに、デジタル革命を。

を追い求めていきます

ご清聴いただき
ありがとうございました！！

 playground.live

 blog.playground.live

 [playgroundjp](https://twitter.com/playgroundjp)