

## 【導入事例】高速にリサーチのサイクルを回せたことで、プロダクトの改善スピードを上げることができた



freee株式会社  
プロダクト戦略本部プロダクト戦略部  
プロダクトマネージャー  
孝橋麻衣様

業種・事業 インターネットサービス・通信／BtoB  
クラウドの会計ソフトや人事労務ソフト「freee（フリー）」などの運営  
支援テーマ プロダクトの改善スピードの強化  
利用サービス [UXリサーチャーオンデマンド（UXRO）](#)

背景・課題	・状況に応じて柔軟でクイックなリサーチを行いたい ・プロダクトの改善スピードを上げたい
支援内容	・UXリサーチャーをチームに配置し、プロダクト改善のリサーチを実施した
成果	・案件ベースではなく時間ベースの料金体系なので、状況に応じて柔軟でクイックなリサーチ体制ができた ・高速にリサーチのサイクルを回せたことで、プロダクトの改善スピードを上げることができた

### ケイパビリティ向上の一つの施策として外部の協力会社との連携に挑戦

――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。

freee株式会社は、クラウドの会計ソフトや人事労務ソフト「freee（フリー）」などの運営をしております。特徴としては、主に個人事業主や中小企業様をターゲットとし、バックオフィスを中心とした多岐にわたる業務のクラウド化を実現、初心者の方でも安心してご利用いただけるように設計している点です。在籍しているプロダクト戦略本部プロダクト戦略部では、freeeがターゲットとしている中小企業の中でも、従業員数20名以下の事業所様に向けたプロダクト設計・開発を担当しています。

――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。

freeeの社内にユーザーリサーチチームが誕生してから、プロダクト戦略や方向性を検討するリサーチが拡大していく中で、ケイパビリティ向上の一つの施策として外部の協力会社との連携に挑戦したいと考え、UXリサーチ体制の構築を支援するポップインサイトのUXリサーチャーオンデマンド（UXRO）を導入しました。

### 案件ベースではなく時間ベースの料金体系なので、状況に応じて柔軟な対応がお願いできる

――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。

ポップインサイトさんのUXリサーチャーオンデマンド（UXRO）は、リサーチの案件ベースではなく、担当してくださるUXリサーチャーの時間ベースの料金体系なので、状況に応じて柔軟でクイックな対応がお願いできそうだと感じました。また、ポップインサイトのUXリサーチャーさんは人間中心設計（HCD）※への理解がある点と、リモート前提でのリサーチ対応実績がある点、担当のUXリサーチャーさんが解決できない内容があった場合、社内の専門家や上長と相談いただいた上でご回答いただける社内エスカレーションによる解決ルートがある点が決め手になりました。

※人間中心設計HCD（Human Centered Design）とは、「苦い経験」を減らし、「うれしい経験」をもたらすための取り組みで、製品やシステム、サービスなど広い分野で活用されています。（特定非営利活動法人人間中心設計推進機構（HCD-Net）のパンフレットより）ポップインサイトには、HCD-Net認定HCD専門家・スペシャリストの認定資格を持つUXリサーチャーが多く在籍しています。

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

社内リソースを用いてリサーチを実施すると、少なからず暗黙的にユーザーを誘導したり、解釈が偏るといった問題がありました。ポップインサイトさんに入っていたら、外部の会社ならではの視点でフラットに調査を進めることができました。また、調査だけでなく、調査結果のまとめまでお願いできたことで、偏りなく調査を進められたと感じています。

### 高速にリサーチのサイクルを回せたことで、プロダクトの改善スピードを上げることができた

――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。

リサーチの目的はプロダクトの改善でしたが、担当のUXリサーチャーさんとは、月に一度はリサーチをしている状態を目指して、調査設計と対象者のリクルーティングに2週間、調査に1週間、調査のまとめに1週間といった形で稼働いただいていた。ポップインサイトの自社パネルを活用して、これまでよりも高速にリサーチのサイクルを回すことで、プロダクトの改善スピードを上げることができました。また、インタビューサマリも素早くご準備いただけたので、社内展開も楽に行うことができ、検討している施策に対して、インタビューに参加していないメンバーも同じ視点で会話をすることができました。

### UXリサーチャーは、ユーザーと企業の間で中立で居続けてくれる存在

――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、ユーザーと企業の間で中立に居続けてくれる存在です。コミュニケーションも丁寧で、仕事を進める上で苦労することはなく補佐いただく場面も多いです。いつも細かな所までお気遣いいただきましてありがとうございます。

――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。

提携パネルだけでなく、ポップインサイトさんの自社パネルの拡大があれば、弊社のようなBtoBサービスを展開する企業への導入も進みそうだと感じました。またご依頼させていただけますと幸いです。引き続きどうぞよろしくお願いたします。

#### <担当UXリサーチャー 飯田より>

freee様は、すでに社内においてUXリサーチが浸透している会社で、UXリサーチの進め方や方法論についても自社で確立されています。そうした状況でしたので、freee様の調査の進め方を基に、ポップインサイトでできることを都度ご提示・併走させていただくというご支援でした。

ポップインサイトや外部のモニタに対するインタビュー調査のみならず、プロダクトの使用感に関するインタビューやプロトタイプ評価などはfreee様の既存会員を対象に行い、対象者選定、リクルーティングの対応、インタビュー実施などに携わらせていただきました。また、ご一緒したプロダクトマネージャーの方々には、各インタビューにおいて毎回速記として携わっていただきました。インタビュー後にデブリーフィング（振り返り）と称して、それぞれの視点で感じたこと・気づきの共有を行い、のちのディスカッションを効果的なものにするのができたと思っています。 ※各種情報は2021年7月時点のものです。

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/>

