【導入事例】ユーザーのリアルな声から立案した仮説が、1.5倍以上の大幅なコンバージョン率改善に貢献



株式会社エイチームフィナジー 金融メディア事業部 デザイナー 根橋 侑大様 業種・事業 インターネットサービス・保険代理店業 / BtoC Webメディア・サービスの運営

支援テーマ ユーザーの声をサイトに反映する **利用サービス** <u>UXリサーチャーオンデマンド(UXRO)</u>

背景・課題	・ユーザーの実際の声による定性的観点を取り入れることで、サービス満足度を上げたい ・社内にUXに知見のある人材がいなかったため、UX向上に取り組めなかった
支援内容	・UXリサーチャーをチームに配置し、リサーチを実施し、社内でのUX向上を支援した
成果	・ユーザーのリアルな声から立案した仮説が、1.5倍以上の大幅なコンバージョン率改善に貢献

ユーザーに寄り添ったサイトを作ることがミッション

---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。

株式会社エイチームフィナジーは、お金に関する悩みを解決する比較サイト、情報サイト等様々なウェブサービスを企画・開発・運営をしています。金融メディア事業部は、ユーザーに寄り添ったサイトを作ることをミッションにしており、役割としてはLPO(Landing Page Optimization:ランディングページの最適化)を行っております。

ユーザーの実際の声による定性的観点を取り入れる ことで、もっとサービス満足度を上げたい

--- 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。

課題としては2つありました。一つめは「社内へのUX知見の導入」です。当時、社内でUXに関する知見を持っている人材がおらず、どのようにUX向上に取り組むのかといったところで外部の力をお借りするのが良いと考えました。

二つめは「LPO (Landing Page Optimization: ランディングページの最適化)の改善」です。 Googleアナリティクス等を使った定量的判断によるLPOを行なっていましたが、ユーザーの実際の声による定性的観点を取り入れることで、もっとサービス満足度(=CV:コンバージョン)が上がると考えたためです。

---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きありがとうございます。

ポップインサイトさんと仕事をしている企業を知っていました ので、以前から存じていましたが、複数の企業をリサーチした 上でポップインサイトさんに決めました。

ユーザーのリアルな声から立案した仮説が、1.5倍 以上の大幅なコンバージョン率改善に貢献

--- 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。

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) を導入してから、ユーザーのリアルな声から立案した仮説が、1.5倍以上の大幅なCVR(コンバージョン率)の改善に貢献しました。

--- 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。

担当のUXリサーチャーさんには、我々のスケジュールに合わせ 調査して欲しい案件をこちらから提示し、開示していただいた 調査結果をもとに施策を立案し実装する、というサイクルでし た。

私たちが見落としていた重要な部分を気づかせてく れた

---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。

担当のUXリサーチャーさんにいただいたデータはとても繊細で、 私たちが見落としていた重要な部分を気づかせていただきました。とても感謝しています。

---ありがとうございました。

<担当UXリサーチャーより>

エイチームフィナジー様は、元々、Googleアナリティクスなどを利用した定量調査によるサイト改善やABテストを積極的に行われておりましたが、ユーザの声を聞いて定量調査結果の背景や深堀りをご希望されており、ポップインサイトのUXリサーチャーオンデマンド(UXRO)を導入していただきました。

また、UXリサーチの内製化もご希望されており、UXリサーチの進め方や調査設計のノウハウなどをお伝えする勉強会を開催させていただきました。勉強会には部署の垣根を越えて多くの方にご参加いただき、UXリサーチへのモチベーションの高さを感じました。

※各種情報は2021年1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/

