

【導入事例】 ユーザーテスト結果から得られた改善施策をベースに、すぐに改善へと動くことができた



株式会社三井住友銀行
リテールマーケティング部
マーケティング企画グループ
武笠 あや子様

業種・事業 金融・銀行 / BtoC・BtoB
支援テーマ ユーザーテストのPDCAサイクルの強化
利用サービス [UXリサーチャーオンデマンド \(UXRO\)](#)

背景・課題	・ユーザーテストのPDCAを早く回したい
支援内容	・UXリサーチャーをチームに配置し、ユーザーリサーチを実施した
成果	・ユーザーテスト結果から得られた改善施策をベースに、すぐに改善へと動くことができた

デジタルでできることを増やしたり、利便性をあげることが急務

――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。

個人のお客さま向けの金融商品サービスのマーケティングを担当する部署にいます。コロナ禍をきっかけに店舗利用を控えるお客さまも増え、デジタルでできることを増やしたり、利便性をあげることが急務になっています。

導入前はユーザーテストやインタビューのモデレーターをやったりと、かなり自前で試行錯誤して実施

―― 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。

導入前は自分たちでユーザーテストやインタビューのモデレーターをやったりと、かなり自前で試行錯誤して実施していたのですが、「ユーザーテストのPDCAを早く回すことができるパートナーがいる」と聞き、契約させていただきました。

UXリサーチャーオンデマンド (UXRO) を2019年10月から導入し、調査の実施のみでなく案件の初期段階から入ってもらった方が良く、今はオフィスに半常駐いただいています。

結果から得られた改善施策の話までをしてくださるので、それをベースにすぐに改善へと動くことができる

―― 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。

報告会では結果報告だけでなく、結果から得られた改善施策の話までをしてくださるので、それをベースにすぐに改善へと動くことができています。

UXリサーチャーさんには、お願いしたこと以外の「そこまでやってくれるんだ」という驚きがある

――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。

常駐いただいている担当のUXリサーチャーさんは、とても柔軟性のある方です。半常駐していただいからは、急に必要となった社内資料作りを依頼したり、アンケート結果の資料作りまで手伝ってくれます。

お願いしたこと以外の「そこまでやってくれるんだ」という驚きがあります。アウトプットのレポートもとても見やすく、ユーザーテストでは細かい指摘や課題についてまとめていただけるので、本当に助かります。

――ありがとうございました。これからも全力でご支援していきます。