

【導入事例】 UX視点のワークショップや共有会の開催で、UXリサーチの知見が社内にさらに広まった



Chatwork株式会社
プロダクト本部プロダクトデザイン部
デザイナー/仁科智子様

業種・事業 インターネットサービス・通信 / BtoB
Chatwork（ビジネスチャット）の開発・運営
支援テーマ ユーザーの声をプロダクトの利用体験に反映する
利用サービス [UXリサーチャーオンデマンド（UXRO）](#)

背景・課題	・ユーザーを理解し、プロダクトの利用体験に活かしたい ・UXリサーチの知見があるメンバーが社内にまだ少ない
支援内容	・UXリサーチャーをチームに配置し、UXリサーチ、社内へのUXリサーチの啓蒙活動を実施した
成果	・自社のリクルーティングではリーチできないセグメントのユーザーや、非ユーザーへのリサーチが可能になった ・プロダクトマネージャーやデザイナーが全員参加してインタビューログからインサイト分析をするワークショップや、社内向けのユーザビリティテストの結果共有会を実施した

ユーザーインタビューの実施やプロダクト改修前後のユーザビリティテストなど、今まで行えていなかったUXリサーチを定常的に実施することが不可欠

――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。

Chatwork株式会社は、中小企業向けのビジネスチャット「Chatwork」の企画・運営をしています。プロダクトデザイン部のミッションは、ユーザー課題やインサイトを深く理解し、ユーザーに寄り添ったプロダクト利用体験を磨き続けることです。

――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。

Chatwork株式会社が中長期計画に掲げている「中小企業No.1ビジネスチャットのポジションを確立」を実現するためには、中小企業の課題を把握し、ユーザーを深く理解することで、プロダクトの利用体験を良くすることが重要だと考えています。そこで、ユーザーインタビューの実施やプロダクト改修前後のユーザビリティテストなど、今までプロダクト本部として行えていなかったUXリサーチを定常的に実施することが不可欠と考えました。しかしUXリサーチの知見があるメンバーが社内にまだ少なく、通常のデザイン業務に加えて自分たちだけで新しい取り組みをすることが難しかったため、専門家の力が必要だと思いき支援いただくことにしました。

UXリサーチを既存の開発プロセスに柔軟に組み込んだため、スピード感をもって始められた

――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決め手を教えてください。

リサーチ会社の費用は、「インタビュー1本いくら」というイメージが強く、インタビューが必要になった時、都度予算調整をして、発注をして…というステップを踏まなければならず、既存の開発プロセスに柔軟に組み込むのが難しい印象でした。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）では月の稼働時間内で柔軟に対応いただけるため、プロダクトのスタートに合っていると感じました。また、社内メンバーのUXリサーチに関する知見やスキルアップに寄り添っていただける点も、選定のポイントでした。

自社ではリーチできないセグメントのユーザーにリサーチができる

――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。

UXリサーチは得られるものも多いですが、インタビュー設計/リクルーティング/実査・分析/謝礼の手配など、オペレーションがとても多く、その大部分をポップインサイトさんに主導していただけました。また、ポップインサイトさんに登録されているモニタ様へのアプローチが可能になり、自社でのリクルーティングではリーチできないセグメントのユーザーや、非ユーザーへのリサーチが可能になりました。

そして、今までは見よう見まねで実践していたUXリサーチですが、ベテランの担当UXリサーチャーさんに並走いただくことで、事前アンケートで押さえるべきポイント、実査での話の引き出し方、社内レポートの見せ方など、日々多くのことを学べます。

相談すれば必ず提案がもらえる。UXリサーチャーはとても頼れる存在

――UXリサーチャーオンデマンド（UXRO）は、担当UXリサーチャーがつき、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。

隔週で30分程度の定例会議を行い、直近のタスクや稼働工数の確認をしています。定例会議で話しきれなかった内容や、差し込みで進めたい案件が発生したら、別途時間をいただいて打ち合わせをしています。案件が発生した際に記入する「ヒアリングシート」が用意されているので、社内の情報整理や認識合わせができてありがたいです。

案件は、進行中の開発におけるUXリサーチが大半ですが、それ以外にも、プロダクトマネージャーやデザイナーが全員参加してインタビューログからインサイトを分析するワークショップの実施や、社内向けのユーザビリティテストの結果共有会の実施など、啓蒙活動にも貢献いただいています。

――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。

とても頼れる存在です。「こういうことを知りたいが、やり方が思いつかない」という場合でも、相談すれば必ず何かご提案をいただけるのでとても助かっています。

――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。

Chatwork株式会社のサービスが、今後さらに多くの方に価値を感じていただけるよう、ユーザーを理解し、プロダクトに活かす活動を社内全体に広げていく必要があると考えています。実査はもちろん、引き続き、社内啓蒙活動や社内メンバーのスキルアップにもお力添えいただけると嬉しいです。

<担当UXリサーチャー西より>

Chatwork様とは2020年の9月よりお付き合いさせていただいております。UXリサーチに対して大変協力的で、こまめにすり合わせのお時間をいただきながらスムーズに調査を進めることができています。

また、Chatwork様は社内ですべてのリサーチで得られたインサイトの集約・一元管理の取り組みも進めておられ、今後はそのご支援もさせていただく予定です。引き続き、社内へのUX視点の啓蒙活動などを含めた、通常のリサーチ以外のご支援も積極的に行っていきたいと考えております。