

【導入事例】ユーザーテストを利用することで、 仮説ではなく事実としてクライアントに提案ができるようになった



株式会社ゆめみ
取締役 梁矢 幹基様/
マーケティングソリューション事業部
営業 平井 佑樹様

業種・事業 インターネットサービス・通信 / BnB2C(※)
Webサービスの構築・運用等
支援テーマ ソリューションにユーザー調査を組み込む
利用サービス [UXリサーチャーオンデマンド \(UXRO\)](#)

背景・課題	・ 専門家による調査はできていたが、社内で容易にユーザー調査をする仕組みがなかった
支援内容	・ UXリサーチャーをチームに配置し、ユーザー調査を社内に浸透させた
成果	・ 社内で容易にユーザー調査ができるようになった ・ クライアントに仮説ではなく事実を提案できるようになった

UXリサーチャーオンデマンド (UXRO) の導入で、より厚みを持った価値提供へ

――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。

株式会社ゆめみは、スマホアプリやWebアプリ、クラウドシステム等の企画・開発・制作・運用を得意とする、エンジニア・クリエイター集団です。営業のミッションは、新規プロジェクトの受注や受注率80%以上を目標とし、既存顧客の満足度を向上（または維持）し、アップセルやクロスセルに繋げることです。

※BnB2C：クライアントと共に企画・開発し、最終消費者へサービスを届けるというゆめみ独自のビジネスモデル

――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。

ゆめみにもUX視点で課題を解決していく手法はありましたが、専門家によるヒューリスティック分析やアクセス解析が中心でした。そして、ユーザーテストは以前にサービス化していましたが、モニターの確保が難しかったためサービスを終了しており、適宜条件に合う社内メンバーで調査を行っていたという経緯があります。

UXリサーチャーオンデマンド (UXRO) は、モニターが豊富かつ様々な条件でユーザーテストが実施できるので、ゆめみのソリューションとして取り入れることで、より厚みを持った価値提供ができると考えました。

無意識に選択肢から排除されていた「ユーザーテスト」を容易に選べるようになった

――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。

グループ会社の株式会社Sprocketとポップインサイト様の共催セミナーに、ゆめみも登壇者として参加するなど、以前から関係性がありました。そのような機会を通じて、ポップインサイト様のケイパビリティ(※)について理解をしており、選ばせていただきました。

※ケイパビリティ：組織的な能力

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

社内での取り組みの難しさにより、これまでは無意識に選択肢から排除されていた「ユーザーテスト」を、課題解決の方法として容易に選べるようになりました。そして、戦略の中にユーザーテストが組み込めるようになったことも大きな変化です。

また、課題解決だけではなく、提案時にもユーザーテストを利用することで様々なメリットがありました。

- 1) 顧客のサービスのターゲットやペルソナがわかる
- 2) サービスの課題について、仮説ではなく事実として提案できる
- 3) 提案時にライトな調査フェーズを実施済みのため、プロジェクトを少し進めた状態から着手できる

――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。

1週目にゆめみの提案先となるクライアントと課題となるプロダクトを共有し、2週目に調査を実施していただき、3週目にレポートで報告をしてもらいます。このサイクルで、複数ターゲットを1週ごとにずらすなどして進行しております。

依頼した調査だけではなく、提案までいただけるので非常に信頼している

――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。

依頼した調査だけではなく、ご提案までいただけるので非常に信頼できます。フォーマット等もご手配いただき、不慣れな私たちでもスムーズに実施することができました。また、丁寧なご対応でとても助かっております。

――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。

UXリサーチャーオンデマンド (UXRO) を単体で利用するだけでなく、「株式会社ゆめみのUX/UI専門家による既存アプリ/Webサイトのレビューサービス」と組み合わせることで、より一層、ユーザー視点に基づいた価値提案ができるため、今後も長くお取引させていただきたいと考えております。

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/>

