

【導入事例】ナレッジが社内に取り入れられ、社内のUXリサーチも効率的に実施できるようになった



株式会社LIFULL
品質戦略部 品質改善推進ユニット
ユーザーファースト推進グループ
マネージャー 中野 直樹様
UXリサーチャー 小川 美樹子様

業種・事業 インターネットサービス・通信／BtoC
不動産・住宅情報サイト「LIFULL HOME'S」等の企画・運営
支援テーマ 第三者目線での適切なUXリサーチ
利用サービス [UXリサーチャーオンデマンド \(UXRO\)](#)

背景・課題	・第三者目線でのUXリサーチを実施したい ・要件ごとに適切なUXリサーチを実施したい
支援内容	・UXリサーチャーをチームに配置し、UXリサーチを実施した
成果	・社外モニターへのリサーチも気軽に実施できるようになった ・ナレッジが社内に取り入れられ、社内のUXリサーチも効率的に実施できるようになった

バイアスがかかっていない、第三者目線でのUXリサーチを実施したい

――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LIFULLは、不動産・住宅情報サイト「LIFULL HOME'S」等の企画・運営をしております。ユーザーファースト推進グループのミッションは、ユーザーファーストな開発を推進することです。そのために、事業部横断でものづくりと連携して、UXリサーチを実践しています。

―― 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。

社内に専門的な知識を持っているUXリサーチャーがいるとはいえ、社員がUXリサーチを実施しているため、「バイアスがかかったリサーチを行っているのでは」と不安に思うことがありました。そこで、第三者の視点を取り入れたUXリサーチが必要であると考えたのです。

また、慣れ親しんだリサーチ手法に頼ってしまうことも多かったのですが、リサーチ要件に合わせた適切なUXリサーチを実施するために、ナレッジを持った方にアドバイスをさせていただきたいと思いました。

今まで手が出しにくかった、社外モニターへのリサーチも気軽に実施できるようになった

―― 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だいた決め手を教えてください。

1回きりのリサーチではなく、長期的なサポートを前提としているUXリサーチャーオンデマンド (UXRO) のサービスが、私たちの課題にマッチしていると感じました。また、すでに別の部署で、ポップインサイト様のサービス (ユーザーテストExpress) の利用実績があり、サービスの品質を検証できていた点も大きかったと思います。

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

UXリサーチャーオンデマンド (UXRO) を活用していくなかで、ポップインサイト様のナレッジが社内に取り入れられ、結果として社内のUXリサーチも効率的に実施できるようになりました。また、今までは個人情報取り扱いなどの理由で手が出しにくかった、社外モニターへのリサーチも気軽に実施できるようになりました。

担当UXリサーチャーは気軽に相談できて頼りになる、同僚のような存在

―― 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。

社内のUXリサーチャーに依頼があったものから、UXリサーチャーオンデマンド (UXRO) への依頼案件を選定し、リサーチを実施していただいています。様々な分野のリサーチをしていただいておりますが、同じプロジェクトを続けて担当していただくこともあります。

―― 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。

UXリサーチについて気軽に相談できて頼りになる、同僚のような存在です。

UXリサーチに特化したカンファレンスが実施されると、業界発展にもつながりそう

―― ありがとうございます。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。

いつも、親身にご対応くださりありがとうございます。UXリサーチャーの対応については申し分ありませんが、あえて課題があるとすると、ニッチなリサーチ要件にもご対応いただけるモニターが確保されると、さらに良いと思います。また、UXリサーチャーオンデマンド (UXRO) では、時間を使いきれない月があったため、余ることが多かった段階で、案件以外のリサーチについてもご提案をいただけると非常に助かります。

そして、ポップインサイト様が開催するオンラインセミナーは、いつも有用であると感じております。今後、UXリサーチに特化したカンファレンス (論文、事例発表など) が実施されると業界発展にもつながると思いました。

<担当UXリサーチャー矢島より>

LIFULL様は、以前からポップインサイトのユーザーテストExpress等をご活用いただいております。2021年4月より新たにUXリサーチャーオンデマンド (UXRO) でのお付き合いもさせていただくことになりました。LIFULL様は、すでにUXリサーチの価値を認識されているため、ユーザーの理解を深めることを、サービス開発に当たり前に組み込んでいらっしゃると思います。そして、調査の観点も適切に絞り込まれているので、「リサーチ結果をサービス開発に活かし・改善する」というループを、クイックかつスムーズに回されています。

また、多くの方がポップインサイトのオンラインセミナーへ積極的にご参加くださり、UXリサーチスキルの向上にも意欲を持って取り組んでいらっしゃいます。ご担当者様の知識や経験も豊富で、「どうすればより良いリサーチになるか」お互いに意見を出し合いながら議論させていただき、私自身も勉強させていただいております。チームの一員として、日々、様々な調査を経験させていただけることを大変ありがたく感じています。

今後もLIFULL様の一員として、人に寄り添ったサービスを世の中に送り出すことができるよう、微力ではございますが尽力させていただきます。

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/>

