

【導入事例】

定量分析だけではなく「定性分析」の基盤も構築して、サービスの体験設計や競合との差別化を図った



株式会社viviON
マーケティング部 ソリューションユニット
サプリーダー 内田 凌平様

業種・事業 インターネットサービス・通信/BtoC
(二次元コンテンツダウンロードサイト「DLsite」等の企画・運営)
支援テーマ 定性分析の基盤構築
利用サービス [UXリサーチャーオンデマンド \(UXRO\)](#)

背景・課題	・会社の大きな戦略としてUXデザインやUXリサーチを実施したい ・サービスの体験設計や競合との差別化で、ビジネスをより大きくグロースしたい
支援内容	・UXリサーチャーをチームに配置し、事業戦略を理解した上でUXリサーチを実施した
成果	・事業戦略やビジネス戦略にも、UXリサーチの価値を感じた

サービスの体験設計や競合との差別化で、ビジネスをより大きくグロースしたい

――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viviONは、“二次元を愛するオタク”に焦点を当て、同人誌や同人ゲームのダウンロード販売を行っています。マーケティング部のミッションは、需要と供給を創出するために、上位KR(※)である会員ユーザー数1,000万人とネットでの売り上げ500億円を達成することです。

役割は、マーケティングチームに所属し、顧客とのコミュニケーションをプランニングしています。具体的には、MAツールによるCRMをメインに既存ユーザーに対し、二次元コンテンツダウンロードサイト「DLsite」を長く深く使っていただけるような仕組みや仕掛けを検討して、実施するというPDCAを先導しています。

※KR (Key Results) : 目標達成のための主要な成果

――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。

2020年7月に入社した頃、デザインチームが「DLsite」のユーザーテストを社内メンバーに対し実施しており、ある程度UXリサーチの知識があった私は、「これはいいムーブメントだ」と思いました。そして、より大きな戦略としてUXデザインやUXリサーチを行ってきたいと上司や社長へ進言し、UXリサーチャーオンデマンド (UXRO) を導入する流れになりました。

また、定量分析によって検討された施策が効果を出しており、このタイミングで予算をかけて「定性分析」の基盤も構築して、サービスの体験設計や競合との差別化を図れば、ビジネスがより大きくグロースしていけると感じました。

コストや稼働時間、アジャイルなUXリサーチが私たちの開発プロセスにマッチ

――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。

実は、前職でUXリサーチを実務で行っていたため、すでに知っていました。実際のUXリサーチはどうやるのだろうか、様々なリサーチ会社やUXデザイン会社を調べていたとき、いつも目にしていたのがポップインサイトさんでした。

もちろん、村度せずに判断したくて様々な企業にご支援の相談をしましたが、コストや稼働時間、アジャイルなUXリサーチ (※) が私たちの開発プロセスにマッチしていて、総合的に良いと判断しました。

※アジャイルUXリサーチ: 企画・設計・分析に必要な以上に時間をかけず、クイックにリサーチを繰り返しながら精度を高めていくアプローチ。日々の改善や、スピード感のある開発サイクルに適している。

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

やはり、高い専門性のあるUXリサーチャーにさんご支援いただくことで、ユーザーリサーチだけが目的ではなく、その先にある事業戦略やビジネス戦略も含め「UXリサーチ」のあるべき姿にコミットしようという意識が変わりました。良い意味で忙しくもなりました。

UXリサーチャーは、viviONに入ってほしいと思うくらい、なくてはならない存在

――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。

最初はユーザーのことも進め方も何もわからなかったもので、とりあえずボリュームの大きなユーザーセグメントに対しUXリサーチを行い、その中から「このようなセグメントに対し課題を明らかにしたい」という形で少しずつ見通しを立てていきました。

実際にサイクルがあったというより、UXリサーチャーさんから大枠の方向性を示してもらいつつ、その時の事業戦略やビジネス上必要となる定性データを取得しにいくという流れが多かったです。

――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。

viviONに入っていたきたいと思うくらい、なくてはならない存在です。私たちのビジネスや戦略的な部分を理解し、UXという文脈に留まらない事業の方向性に共感いただけているので、一緒にお仕事できて嬉しいです。

どんなサービスやプロダクトでも、UXリサーチの支援環境が身近にあるのは嬉しい

――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。

そうですね、期待と言われると難しいですが、どんなサービスやプロダクトでも、UXリサーチをご支援いただける環境が身近にあると嬉しいので、ポップインサイトさんはその立ち位置に居続けて欲しいと思います。



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/>