

【導入事例】最大3分の1に調査工期を圧縮でき、調査コストを約50%カットできた



株式会社ロイヤリティ マーケティング
事業・サービス統括グループ
プロダクト&サービス統括本部
プロダクトデザイン第一部 ご担当者様

業種・事業 インターネットサービス・通信/BtoB
共通ポイントサービス「Ponta(ポインタ)」の提供
支援テーマ 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	・リサーチにかけられる時間が確保できていなかった ・UXリサーチの高度な知識を活用したい
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	・導入前と比べると、調査工期を最大で1/3に圧縮 ・従来かけていたコストが約半分となった

従来のリサーチ手法では時間やコストがかかり、スピーディーな打ち手につなげられない

――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。

所属本部の大きなミッションとしては、ロイヤリティ マーケティングの企業理念「無駄のない消費社会構築に貢献する」の実現のため、クライアントニーズ・カスタマーニーズを踏まえ、プロダクト/サービスの開発を通じて、提供価値の最大化を図っていくことを掲げています。

その中で、UXデザインチームは2021年4月に新設されたチームとなっており、カスタマー目線に寄り添ったプロダクトのあるべき姿の設計・改善推進を担っています。

――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。

課題としては、大きくは以下の3つがありました。

- ①リソース
チームの限られたリソースの中、リサーチにかけられる時間が確保できていませんでした。
- ②スキル
UXリサーチャーオンデマンド (UXRO) がもつ、UXリサーチに関する高度な知識を活用したいと考えたためです。
- ③スピード・コスト
従来のリサーチ手法では時間やコストがかかり、スピーディーな打ち手につなげられないという課題を感じていました。また、リサーチが必要となるシーンが多岐のサービス・デバイスにわたるため、都度個別での調査が発生し、効率的にリサーチを進められていませんでした。

レポートを納品いただくまでで約1ヶ月という短納期

――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。

以前にも、ユーザビリティ調査を依頼させていただいた実績があったことと、UXリサーチャーオンデマンド (UXRO) が私たちの抱えていた課題を解消し、ニーズにフィットすると感じたためです。

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

スピード
導入後、定例会議の設置やチャットツールでのやり取りを通じて柔軟なコミュニケーションが図れるようになり、とてもスピーディーに調査が進められるようになりました。調査を依頼して、リサーチを実施し、レポートを納品いただくまでで約1ヶ月という短納期になっています。導入前と比べると、調査工期を最大で1/3に圧縮しています。

コスト
質の高いアウトプットを短納期でいただけるようになったため、従来かけていたコストが約半分となりました。

――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。

毎月、担当UXリサーチャーの方と翌月のリサーチラインナップを相談する形で進めています。そこでリサーチの工数・工期感が月の契約時間に収まらない場合には、翌月の契約時間の範囲で前倒して調整が可能というサービスを活用させていただいています。柔軟にご対応いただき、大変助かっています。

また、プロダクト/サービスの調査依頼のほか、チームメンバーのリサーチスキルUPのためのワークショップなども依頼させていただいています。ワーク内容などについて、アドバイスやフィードバックをいただき、大変勉強になっています。

担当UXリサーチャーは、チーム内の「リサーチチーム」のような存在

――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。

私たちのUXデザインチームメンバーの一員、チーム内の「リサーチチーム」のような存在です。また、リサーチにおいてわからない点があれば、相談にのっていただけるスペシャリストだと感じております。

――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。

リサーチのスペシャリスト、そしてパートナーとして、引き続き柔軟なご協力を継続いただけると非常に助かります。どうぞよろしくお願いたします。

<担当UXリサーチャー西尾より>
ロイヤリティ マーケティング様とは、2021年10月の案件から始まり、現在も継続して協業させていただいております。常に迅速かつ柔軟なご対応をいただき、アジャイルな調査を実現することができております。

現在、既存サービスにおける課題の洗い出しや新規サービスのユーザーニーズの把握など、ご要望に合わせて様々な調査を行っております。UXリサーチャーオンデマンド (UXRO) を通じ、事業のご支援に携わることができ、大変光栄に思っております。

これからも引き続き、「メンバーの一員」のような存在として、ロイヤリティ マーケティング様と共に伴走させていただきたいと考えております。