

リモートワークで調査をして 見つけた3つの大切なこと

Yahoo!ニュース UXリサーチャー
中村 愛

自己紹介

中村 愛

Web Director & UX Researcher

2012年 ヤフー株式会社 新卒入社

2014年 - Yahoo!ニュース 配属

Webディレクターとして

トピックスやアプリの改善を担当

2017年 - UXリサーチチームを兼務



Yahoo!ニュース

Webブラウザ・アプリ両方で
重要なニュース・話題を配信



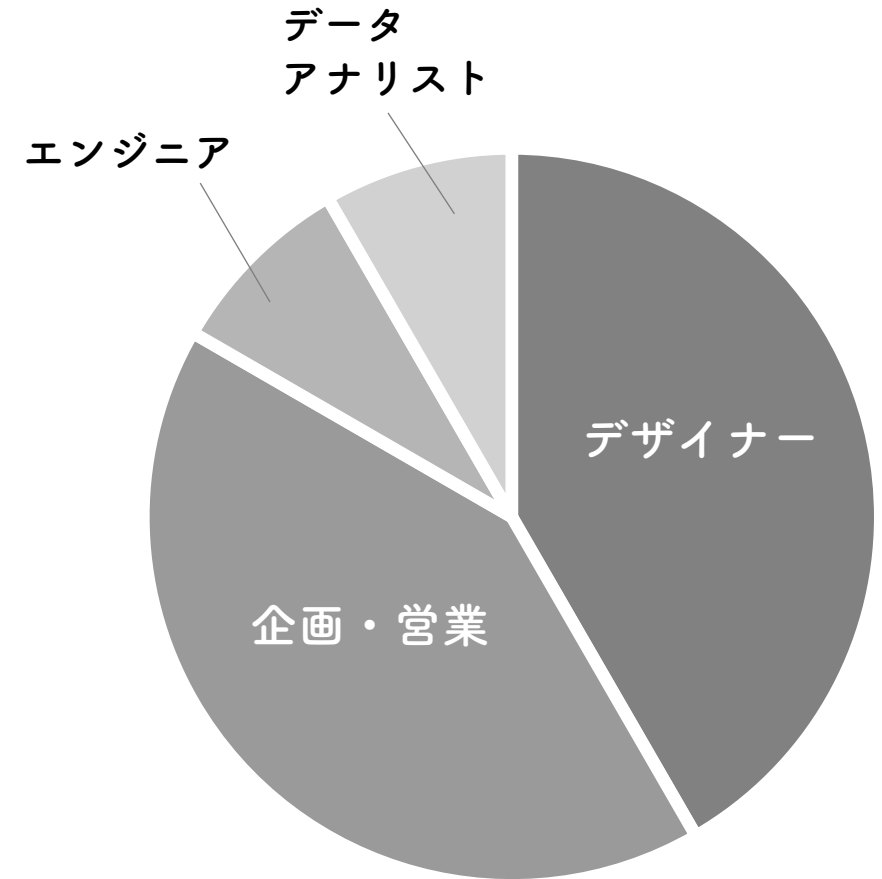
Mission

“課題解決と
行動につながる
ニュースを伝える”



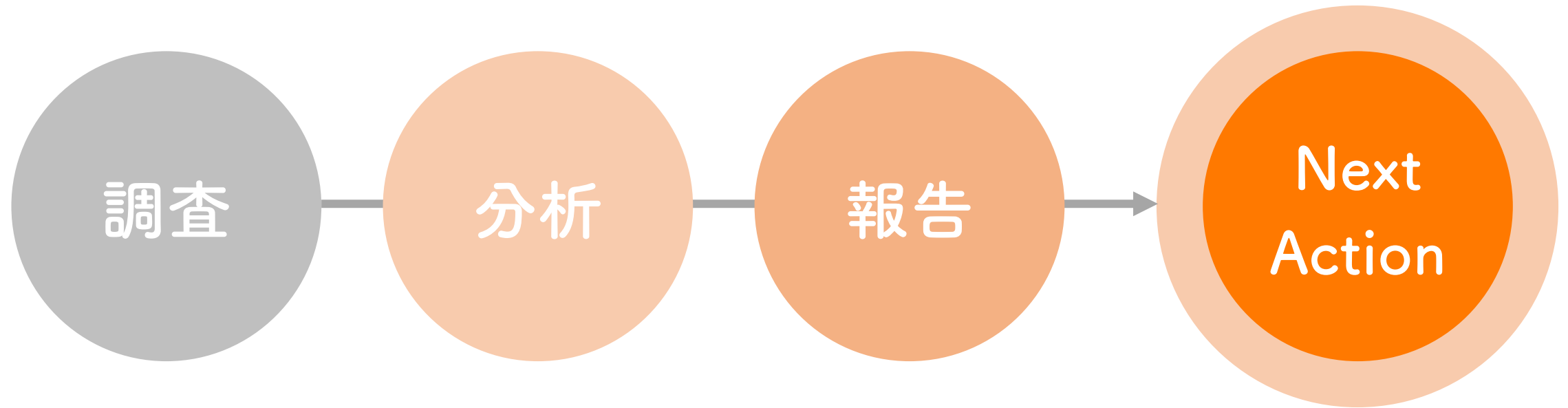
Yahoo!ニュース内の UXリサーチチーム

- Yahoo!ニュース内のプロジェクト運営やプロダクト改善を、ユーザー調査の観点から二人三脚で支えるチーム
- 12人が他業務と兼任しながら案件を担当
- 常時4～5本のリサーチを並行して実施



メンバー構成

プロダクト・プロジェクトのNextActionへ



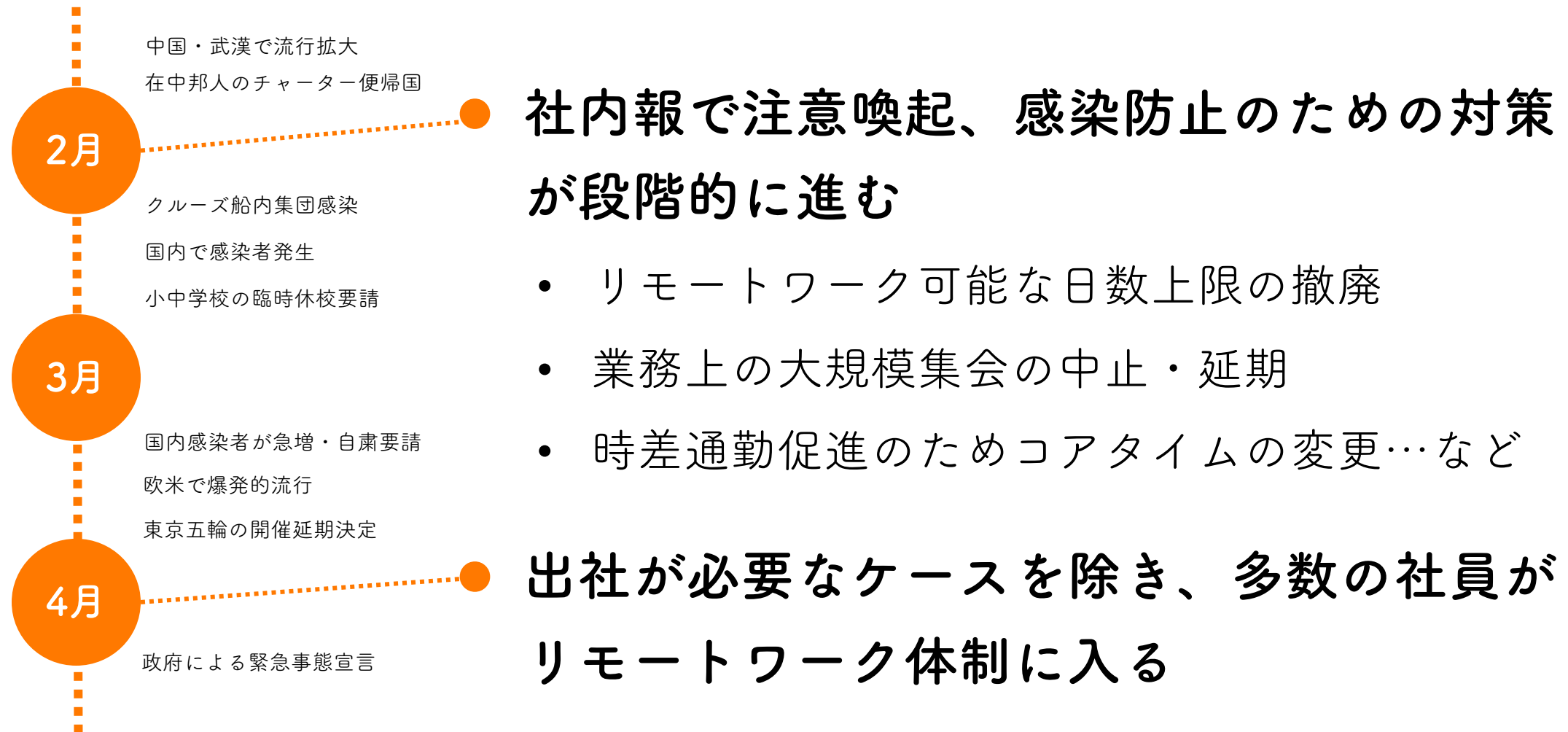
リモート体制でリサーチ実践

コロナが流行していても案件は止まらない

…の前に、いまの働き方を補足

新型コロナウイルスの感染拡大防止への対応

いまの働き方



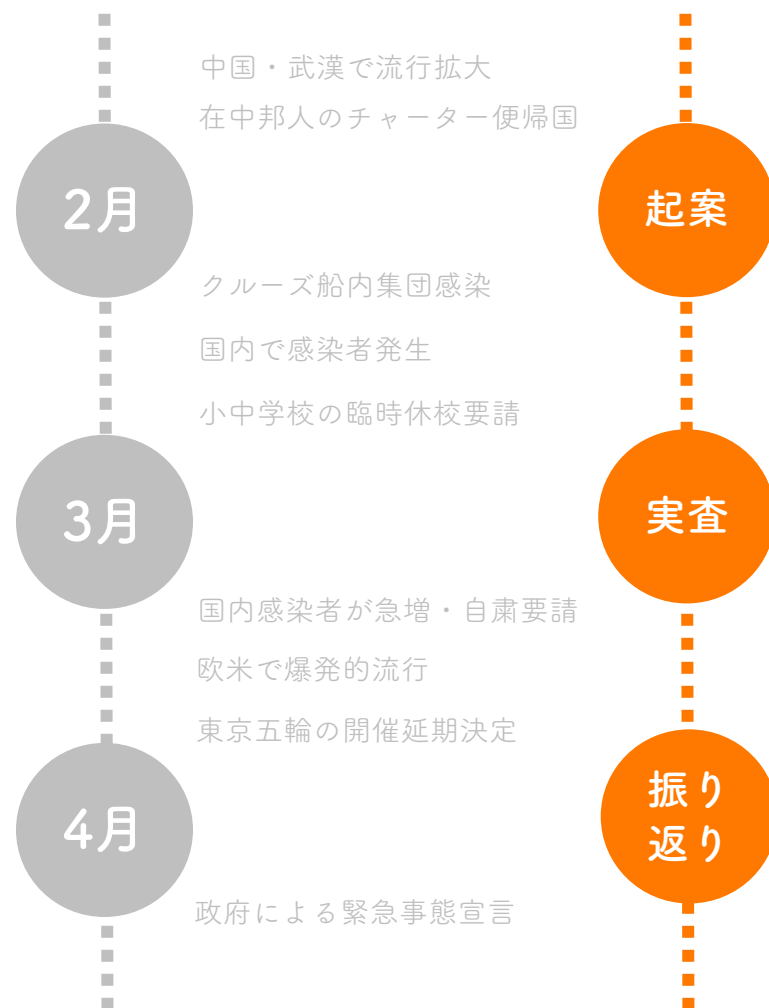
リモートで活用されるツール群

目的	ツール名	使い方
ドキュメント コミュニケーション	Confluence アトラシアン社の 企業向けWiki	<u>ストック型</u>の情報共有 - 開発・企画検討の作業の履歴作成 - 定例や打ち合わせの議事録作成 - 要件定義書・仕様書の可視化
テキスト コミュニケーション	Slack	<u>フロー型</u>の情報共有 - 業務上の依頼・相談・共有・雑談 - リマインダーによるアナウンス - 分報でコンディション共有
音声・ビデオ コミュニケーション	Zoom	<u>インタラクティブ型</u>の情報共有 - チームミーティング・1on1 - 社員朝礼・チーム朝会 - 大規模リリース作業時の作業共有 ※セキュリティの問題が顕在化後は、都度対策を講じている

リモート体制でリサーチ実践

コロナが流行していても案件は止まらない

3 月に案件が発生



プロジェクトから「3月末までに調査を実施したい」と相談。
今後、リモート体制に移行することが予想されていたため
「リモートのみで調査」を実施するトライアル案件に指定

社員を対象に調査。案件キックオフから報告完了まで、
会議も実査も分析も、すべてリモートで実施
案件進行しながら改善を繰り返し、実行のポイントを整理

振り返りを実施し、リモート体制でのインタビューの進め方
についてナレッジを体系化。社内のリサーチャーにも展開

やってみた結論

リモート体制でもなんとかかなりそう

今後も、必要なリサーチは継続できるという見通し

（※社外ユーザー調査のケースはこれから検証）

一方で…

気を付けるべきポイントが
いくつかありそう

特に

「リサーチ」スキルとは
異なるスキルがもっと必要になりそう

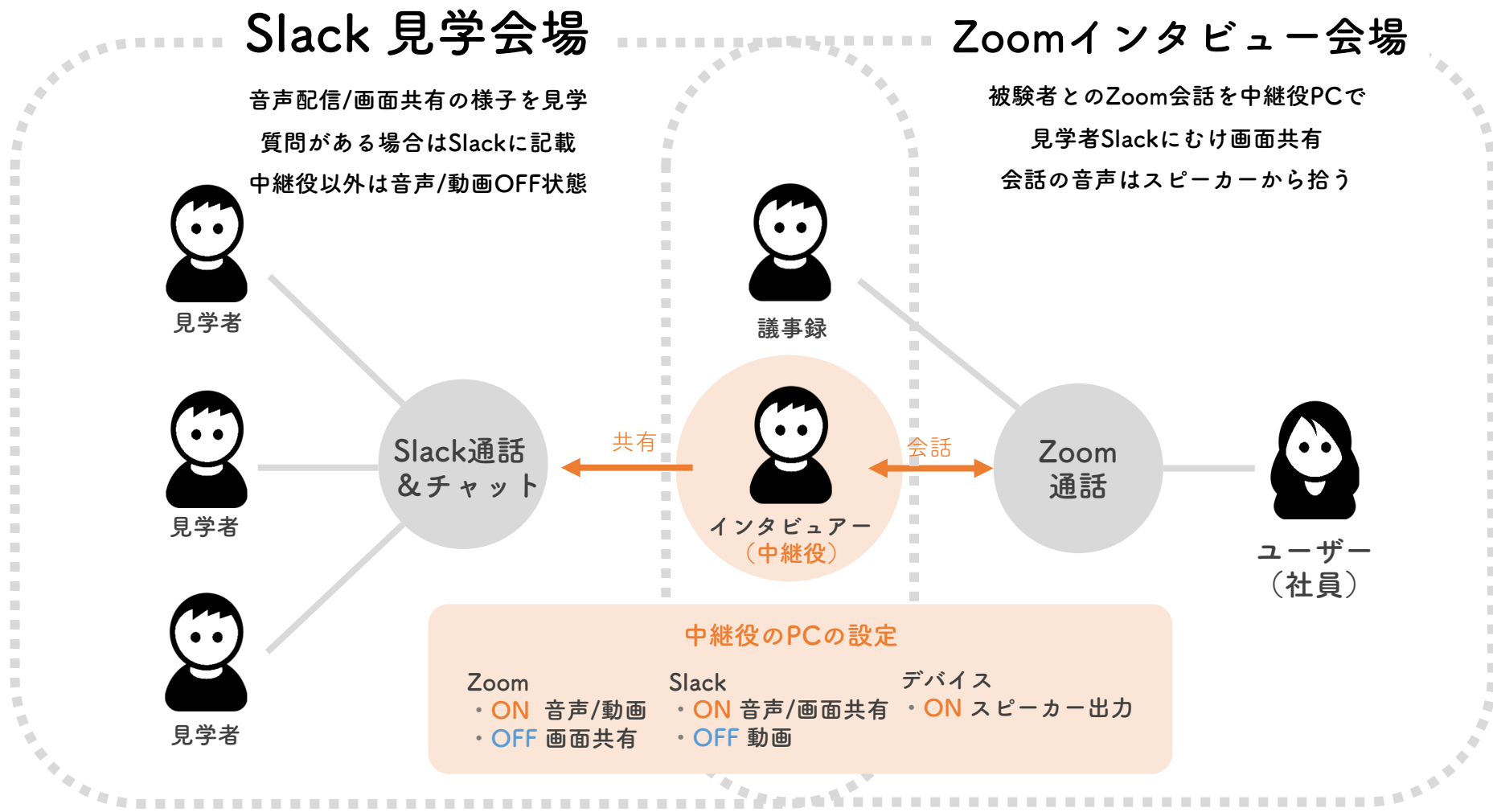
特に気をつけたいこと3つ

- 場のデザイン力
- ファシリテート力
- PD・PJとリサーチャーの連携力

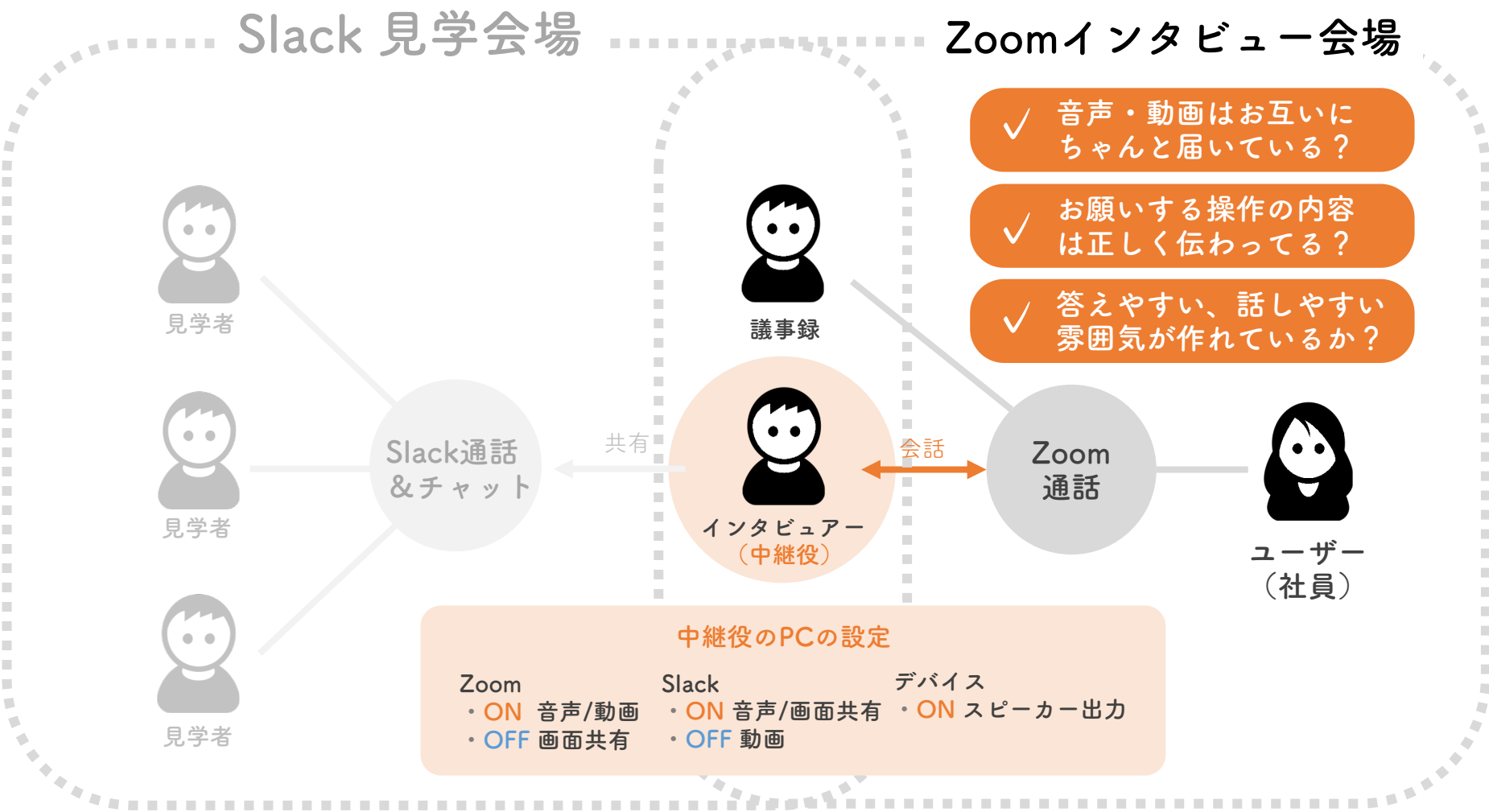
特に気をつけたいこと3つ

- 場のデザイン力
- ファシリテート力
- PD・PJとリサーチャーの連携力

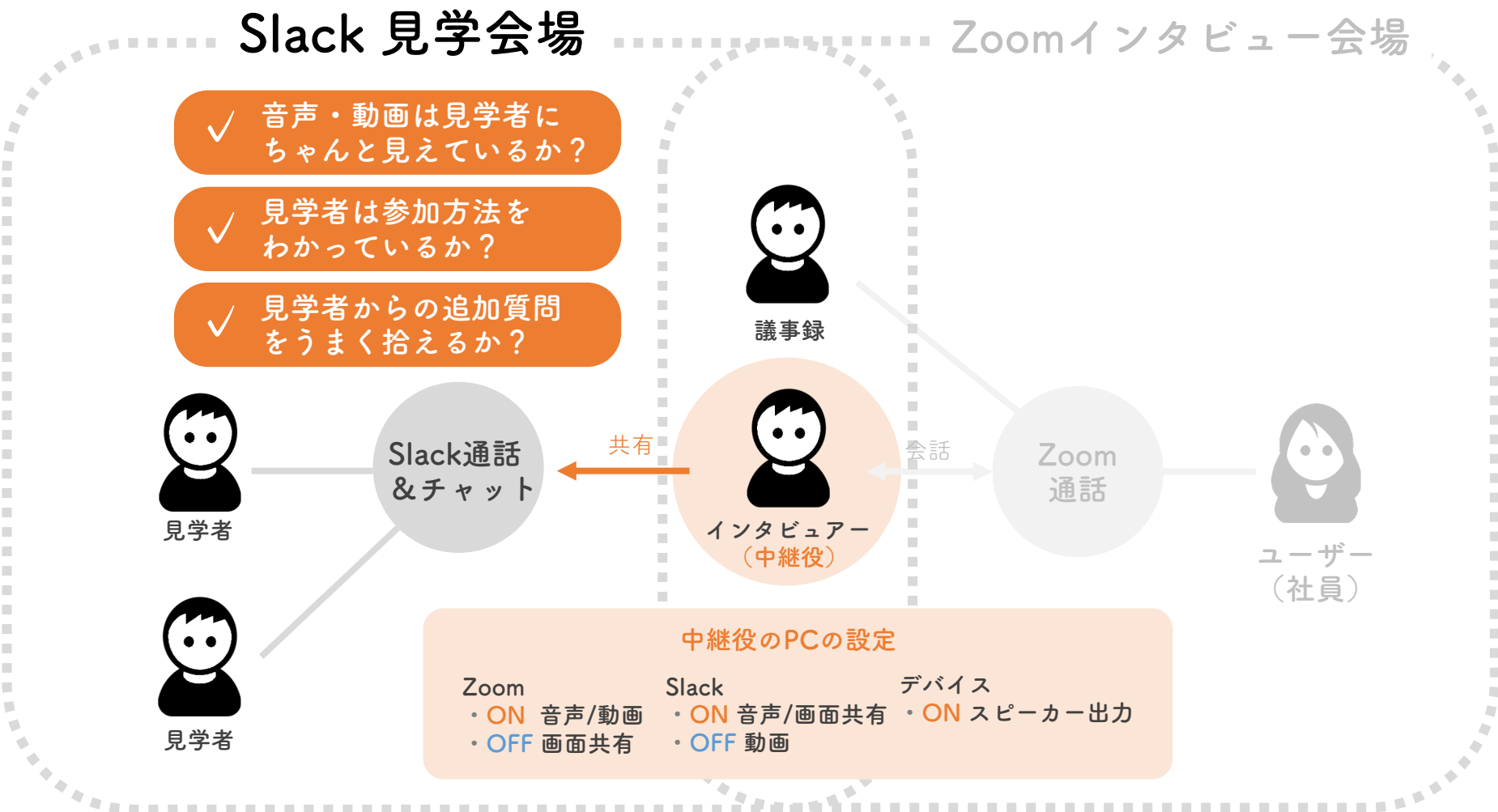
インタビュー時の枠組み



気にしていたポイント-インタビュー側



気にしていたポイント - 見学側



必要になる「リサーチ以外」のスキル

参加しやすい場所をデザインし

参加者によるアクションを支援（ファシリテート）する

- 参加者が次に自分が何をすべきか・自分に求められている役割にはなにか？について迷わないようにする
- 音声・動画品質へのこまめな気配り・定期チェックをし、快適な空間を作る
- 対面の時以上に、より親しみ易く、より話し易い関係性を築き言葉を引き出す

特に気をつけたいこと3つ

- 場のデザイン力
- ファシリテート力
- PD・PJとリサーチャーの連携力

リモートワークで発生しやすい問題

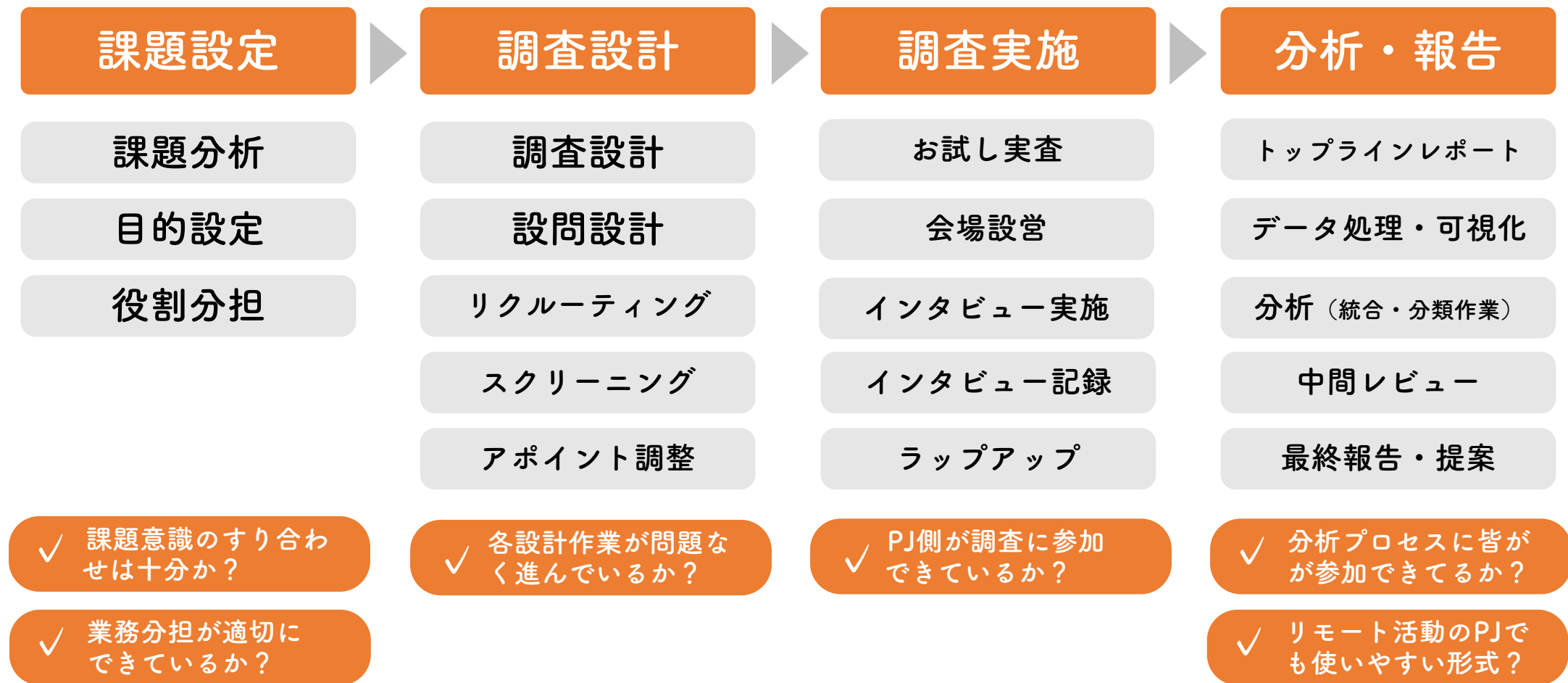
- チーム内コミュニケーションの質の低下
- 案件の進捗管理をするコストの増加
- 膨大な情報から必要な情報を取捨選択するコストの増加

リモートワークで発生しやすい問題

- チーム内コミュニケーションの質の低下
- 案件の進捗管理をするコストの増加
- 膨大な情報から必要な情報を取捨選択するコストの増加

プロダクト・プロジェクトと
リサーチャーとの連携でも同じ

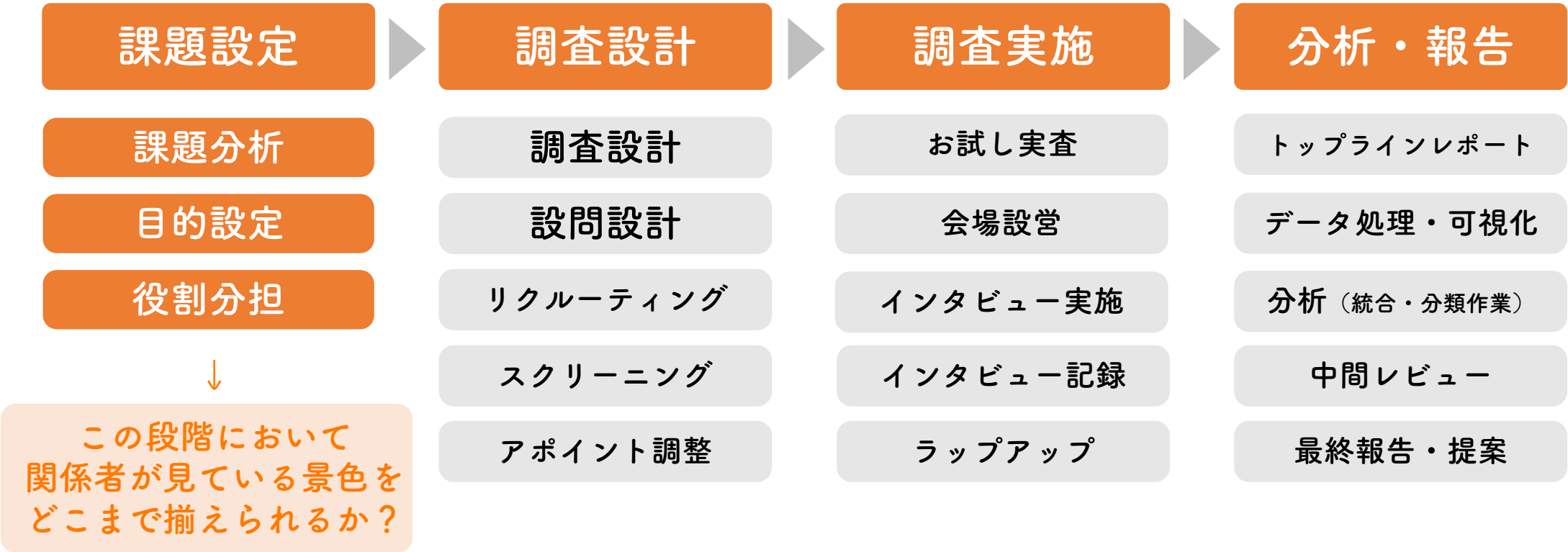
全体のプロセスに影響



プロジェクトと二人三脚を歩むために

- チーム内コミュニケーションの質の低下
→ 短めの週次ミーティングを定期開催（深さよりも頻度）
- 案件の進捗管理をするコストの増加
→ Slackのリマインダー機能活用や、報告内容を定型化することで楽する
- 膨大な情報から必要な情報を取捨選択するコストの増加
→ いま見るべき情報を都度、明確にアナウンス。（ここも定型文で楽に！）

課題設定のフェーズの連携も重要



特に気をつけたいこと3つ

- 場のデザイン力
- ファシリテート力
- PD・PJとリサーチャーの連携力

深く掘り下げつつ、**広く全体を見渡す**

プロダクト・プロジェクトのNextActionへ

