

【導入事例】 日常の業務サイクルの中でUXリサーチを実施できる、専任UXリサーチャーの価値



クックパッド株式会社
クリエイション開発部部長 兼
買物サービス開発部部長
大寺様

業種・事業 インターネットサービス・通信 / CtoC
料理レシピ投稿・検索サービス「クックパッド」等の企画・運営
支援テーマ 新しいUXリサーチ手法の提供
利用サービス [UXリサーチャーオンデマンド \(UXRO\)](#)

背景・課題	・日常の業務サイクルにUXリサーチを組み込みたい ・自社の手法に対するセカンドオピニオンのような機能が欲しい
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	・いつでもユーザーの声が聞けることで、チームに「慎重さ」と「大胆さ」が生まれた

自社のリソースを割かず、日常の業務サイクルに組み込むことができる

――早速ですが、今回UXリサーチャーオンデマンド (UXRO) をご依頼いただいた背景をお聞かせください。

今回ポップインサイトさんにご依頼した背景には2点あります。

1点目は、**日常の業務サイクルに組み込むことができるサービス**である、ということ。

クックパッドでは、社内で日常的にリサーチを実施しており、お客様の声を収集する活動を行っています。やみくもに調査手法を増やす事がしたい事ではなかったため、既存の自社リサーチ活動に自然に組み込めるリサーチであることが条件でした。UXリサーチャーオンデマンド (UXRO) は、自社のリソースを今以上に割くことなく既存の仕組みに価値を上乗せできる、という点が大きな魅力でした。

2点目は、**自社の手法に対するセカンドオピニオンのような機能がほしかった**ことです。

自社でリサーチを進めていくと、会社独特の手法に頼った進行や理解に偏りがちです。ポップインサイトさんには「こんな方法もありますよ」「こんな見方もできますよ」と社外から教えていただける、いわばセカンドオピニオンの機能や距離感を期待してご依頼したという背景があります。そして、それがリモートで実施できるというのが、規模感的にもちょうどよかったということもあります。

レポートのスピードと質のバランスも臨機応変に対応

――数種類の調査を組み合わせでご活用いただいておりますが、調査実施のサイクルやスピード感はいかがですか？

現在は、プロトタイプ調査と公開中アプリの調査を半々ぐらいの割合で実施していて、**リモートユーザーテスト、日記調査、電話インタビューと定量アンケートの4種類**をお願いしています。

公開中アプリの調査では、弊社が認識している課題と、実際にユーザーさんが感じている課題感にズレがないかという観点で、いわば「ヘルスチェック」の意味合いで実施しています。

ユーザーテストと定量アンケートは、それぞれ月に2回程度実施していますが、ちょうど良いペース感だと思っています。非常にスピーディに回してくださるので実施回数をもっと増やせそうと思っています。

また、スピードと質のバランスも臨機応変に対応いただけるのも有難いです。こちらのニーズに合わせて、最終レポートとして完成度の高い報告を上げていただくこともできますし、急ぐ案件の場合には調査結果が回収できたものから順次渡していただいたり、と柔軟に対応いただいています。

リモート調査のメリットとデメリット

――ありがとうございます。では次に、リモート調査について良いと感じる点や課題感などがあればお聞かせください。

「リモート調査」にはメリットとデメリットがあると思っています。

従来のユーザーインタビューですと、準備にそれなりに時間がかかるものの、モニタールームに関係者が全員揃っているのも、認識のズレが生じてもその場で整えることができました。

リモート調査では、メンバーそれぞれ都合の良い時間に調査結果（録画動画）を見ることができるので「手軽さ」というメリットがありつつ、一方で、メンバーの認識のズレの発生に気づきにくいという課題があります。例えば、あるモニターのネガティブな発言に対して、「このユーザーさんにとってこのコンテンツはダメ」と解釈するメンバーと、「コンテンツの良さが伝わっていないだけで、コミュニケーション上に課題がある」と解釈するメンバーとがいたとしても、このズレが発生していること自体に気づけないのです。

今後、例えば、メンバー全員と一緒に調査動画を見る、というスタイルも試す価値はありそうです。

――なるほど。リモートのメリットを最大化するための工夫が必要ということですね。では、今回実施した4種類の調査の中で、特に高く評価していただいている調査はありますか？

リモートユーザーテストはこれまで興味深いと思ってきましたが、個人的には日記調査（一定期間、日記形式で回答いただくアンケート調査のこと）に注目しています。

クックパッドのようにユーザーの日常生活に密着したサービスでは、お客様の利用の進度によってサービスの評価が変わってきます。日記調査によって「アプリのユーザーは使い始めてほしい何日目頃で〇〇の機能を知る」ということが見てとれたのは非常に面白かったです。

いつでもユーザーの声が聞けることで、「大胆さ」と「慎重さ」が同時に得られる

――ありがとうございます。では最後に、UXリサーチャーオンデマンド (UXRO) を利用してこれまでに実感された成果があればお聞かせいただけますか？

チームに「慎重さ」と「大胆さ」が同時に生まれることですね。デザイン検討をきちんとファクトベースで実施できるという「慎重さ」。そして、リモートテストがすぐにできるので、ドラスティックに変えることにチャレンジできる「大胆さ」。これらを同時に得られたことは、とても心強く感じています。