

【導入事例】リーズナブルかつクイックに高品質なユーザー調査が行えて、社内のリソースの余裕にもつながった



サントリーホールディングス株式会社
デジタルマーケティング部
関島 達矢様

業種・事業 メーカー/BtoC
支援テーマ UXリサーチの効率化
マーケティングコミュニケーション業務
利用サービス [UXリサーチャーオンデマンド \(UXRO\)](#)

背景・課題	<ul style="list-style-type: none"> 定性調査と定量調査をクイックかつ効率的に進めたい 社内メンバーの調査スキルを育成したい
支援内容	<ul style="list-style-type: none"> UXリサーチャーをチームに配置し、クイックかつ効率的にUXリサーチを実施した
成果	<ul style="list-style-type: none"> メンバーの調査にかかる工数が浮き、他業務にリソースを充てられた

専門家と一緒に調査した方が、クイックかつ効率的にできる
――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。
サントリーホールディングス株式会社 デジタルマーケティング部は、サントリーグループのマーケティングコミュニケーション業務を行っています。ミッションは、デジタルを用いた「ビジネス革新」と「コミュニケーション進化の探索」です。

「ビジネス革新」は、D2C(※)やID-POS(※)等のデータを用いて、ブランドチームや営業チームにどのように提案をするか考え、既存ビジネスに依存しない形で、ビジネスを作っていく取り組みをしています。「コミュニケーション進化の探索」は、いわゆるデジタルマーケティングの領域です。SNSやWebサイト・Web広告などのプランニングやクリエイティブ検討、ファンマーケティングの実現などを実行し、ブランドの売り上げを作っていきます。

個人としては、戦略企画グループに在籍し、「人材育成」と「プロジェクトの推進」をしています。「人材育成」では、スキルセットの提示や、必要に応じたOJTやOff-JTを設定しています。「プロジェクトの推進」では、“ビジネス革新領域”の取り組みとして、直近では、ワインでD2Cサービスを作り出すための体験設計・Webサイト設計、サントリーブラス (BtoBのスマホアプリ) の設計などを担当しました。

※D2C：企業が企画・製造した商品を、中間業者を介さず直接消費者に販売すること
※ID-POS：顧客のIDと紐づいた購買データ

――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 (導入前の課題など) を教えてください。
目的は大きく2つありました。1つは、定性調査と定量調査を効率的に進めたいという思いから。部内の大半のメンバーは調査を行えるのですが、準備・実査・まとめまでを一括で行うと1ヶ月はかかります。ならば、専門家と一緒に調査した方が、クイックかつ効率的にできると思いました。

もう1つは、結果的にスキル育成になったら良いなど。専門的にユーザーについて深掘りをする技術は、個々のスキルに依存します。UXリサーチャーオンデマンド (UXRO) を導入すれば、担当UXリサーチャーに「調査の趣旨」や「質問内容」などをご提案いただけるので、メンバーの発見や学びにつながると感じました。

周知していないにも拘らず、噂が広まって、UXリサーチャーオンデマンド (UXRO) を使いたいという要望が寄せられている

――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。
同僚からポップインサイトを教えてもらい、信頼できる方だったので、この人が言うなら間違いないだろうと。さらに、ポップインサイトの創設者が株式会社ビービット(※)出身だったので、インタビューのスキルも当然あるだろうと、安心していました。(関島さんご自身もビービット出身で、UXリサーチの専門家)

※株式会社ビービット：UXデザインコンサルティング会社

――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。
今までは、調査には手間もお金もかかるという抵抗感がありましたが、UXリサーチャーオンデマンド (UXRO) を導入したことにより、サービスを知った方は、気軽に調査しようという意識醸成に繋がりはじめていると思います。

また、正式に周知していないにも拘らず、噂が広まって、UXリサーチャーオンデマンド (UXRO) を使いたいという要望が寄せられています。現在は、ローンチ前のサービスや企画中のサービスの検証を早い段階でユーザーリサーチする「インタビュー」を中心に依頼していますが、プロトタイプングに關しても需要がありそうだなと感じています。これからは様子を見ながら、依頼を増やしていこうと思っているところです。

そして、UXリサーチャーオンデマンド (UXRO) を導入して、調査の工数が浮いたことにより、実際に働いているメンバーの余裕にもつながっています。調査以外の部分に手をかけられるようになって助かっています。

UXリサーチャーはありがたいパートナーであり、とても頼もしい存在

――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。
調査を依頼したいという人がいた場合、まずは私を通じて担当UXリサーチャーさんにご連絡します。その後のUXリサーチャーさんへのオリエンや調査票(※)の確認などは、各メンバーにお任せですね。私の関与は最小限で、各メンバー自身でUXリサーチャーさんとやり取りしながら最終納品まで進めてもらっています。

※調査票：調査対象者に対する質問・回答・観察結果の記録用フォーム

――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。
ありがたいパートナーですね。今までは、調査に関してわからないことは私に質問が来ていたのですが、担当UXリサーチャーさんが話を聞いて解消してくださっています。そして、スケジュールの調整や、調査票も丁寧に確認していただけて、助かっています。また、こちらからの調査目的の共有などが細かく行えない時もあるのですが、そのような場合でも意図を汲んできちんと対応いただけるので、とても頼もしい存在です。

調査はすごく大変だが、その大変な部分を担ってくれて助かっている

――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。
ポップインサイトさんは、すごくちょうどいいところを担ってくれています。調査ってやっぱり大変なんです。意味があることはわかっているのですが、準備に追われてしまうので忙しい。その大変な部分を担ってくれている上に、私たちで行うよりも高品質な調査ができており、とても助かっています。

また、コストも非常にリーズナブルと感じています。他社に色々頼むよりも、ポップインサイトさんにまとめてお願いしたほうが良いなど。個人的には全社的に取り入れたいくらいです。リーズナブルかつクイックに、高品質な調査を行っていただいている印象です。最近、毎月のように工数が溢れてしまっして申し訳ないと思いつつ…。いつもこちらの要望を受け取り、柔軟に対応していただき、ありがとうございます。

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/>

