

株式会社Kids Public様

ユーザグラムからのインプットで 業務効率化とスピード感のあるサイト改善

株式会社Kids Public マーケティング担当 川畑 朱里 様

ポイント

- 導入以前は Google Analytics のリアルタイムレポートを利用していたが、ユーザグラムを利用することによって、同じ時間で倍以上のインプットを得られるようになった
- 定量データの解釈が間違っていたことに気付き、すぐにサイト改善を実施
- サイト改善の効果検証も、ユーザグラムでクイックに実施



オンラインで小児科医に相談ができる母親向けサービス「小児科オンライン」を運営する株式会社 Kids Public で、マーケティングを担当する川畑朱里氏に、ユーザグラム導入による業務の変化について話を聞いた。

「"小児科オンライン"というサービスは、お子さんの健康に不安を感じているお母さんに使ってもらうもの。なので、スムーズに予約をして、スムーズに相談して、安心してほしいと思っています。夜に病院に行くよりも、圧倒的にスムーズに問題を解決できたという**「良い体験」を提供したい**という思いが個人的に強いんです」と語る川畑氏。

我が子の健康に何かしら不安を抱えている状況でサイトを訪れているユーザに対し、よりスムーズにオンライン相談を提供するため、ユーザグラム導入前から、GoogleAnalytics のリアルタイムレポート等を利用して、ユーザのつまづきポイントを発見・改善しようとしてきたという。

「まだまだ小さなサービスなので、同時にサイトにアクセスしているユーザさんの数は 4,5 人、多くても 10 人程度。サイトの設計も私が担当しているので、サイト構造も URL も全てわかっているから、リアルタイムレポートを見ていると、あ、ここで離脱したなとかわかったんです。」

「でも、**ずっとリアルタイムレポートを見ているわけにはいかない**ですね。それに、リアルタイムで見られなかった時間のデータは定量データとしてしか見られないので、限界を感じていました。」

そこで、ユーザ行動を一人ひとり見ることができるユーザグラムの導入を決めた。

「例えば、あるページを 1 分見ているユーザさんがいたら、今までは私も一緒に 1分待っていたんです。それがユーザグラムなら、あ、1分見ていたんだな、と一瞬でわかる。もちろん、私が PC の前にいない時間にアクセスしたユーザさんのデータも見える。ツールを見ている時間、という意味では変わらないかもしれないけど、**同じ時間で倍以上のデータを見られるようになった**と感じています。」

ユーザグラムを導入してすぐにサイトの課題に気付き、既にいくつかの改善を行ったとのこと。

「最初の改善は、セッション時間の延長です。Google Analytics のデータでも、フォームの入力中にセッション切れになってしまっているユーザーさんがいるのはわかっていましたが、お子さんの世話をするために一度離脱したんだろうと考えていました。ところがユーザグラムで見ると、問診の内容を一生懸命考えて入力してくださっているうちにセッション切れを起こしてしまっていて、次のページに進んだところでエラー表示が出て、**もう一度入力し直している、という人が何人もいることがわかった**んです。これはユーザーさんに申し訳ないと思って、すぐにエンジニアと相談して、セッション時間の延長を決めました。」

会社の規模が小さい分、技術サイドとの連携がしやすく、改善もスピード感を持って進められるようだ。

「会社概要のページ改善も、忙しいエンジニアに無理を言って実施してもらいました。Google Analytics で会社概要を見た人の相談予約の CVR が低いというデータは出ていましたが、メディアの方など法人の方が見に来ているからそうなのだろうと捉えていました。でも実際には、**申込の途中で会社概要を見て、そこから離脱してしまっているユーザーさんがけっこういて…**。やっぱり、小さい会社だから不安になる人も多いんでしょうね。その後戻ってきて予約してくれているユーザーさんのデータを見ているわけなんですけど、その後ろには、帰ってこなかった人がたくさんいるのかもしれないと思って、慌てて導入企業様のロゴを掲載したり、メディア掲載情報を出すようにしたりと、ユーザーさんに安心してもらえるような情報を追加しました。」

改善の成果は出ているのだろうか。

「相談件数は季節や気温など、いろいろな要因で上下するのではっきり数字での改善が見えているわけではないですが、**昨日改修したページが、今日うまく機能しているかを確認できる**のも、ユーザグラムのいいところですね。定量データでの検証って、どうしてもデータを溜める期間が必要だけど、ユーザグラムなら変えた次の日から、変えたことが狙い通りワークしているのか検証できる。改修の対応をしてくれる**エンジニアにも、すぐにフィードバックができます**。」

今後の展望についてもきいてみた。

「夏の間はサイト改修に時間をかけていたんですが、一段落してきたので、これからはサイト以外のお客様との接点の改善をメインで取り組んでいこうと思っています。そんな中でも、自分が頑張ったもの(サイト)がどう使われているかは気になるので、これからもユーザグラムは使い続けていくつもりです。ユーザグラムでお客様がつかずいているポイントがわかれば、クイックに改修していけますからね。」

最後に、ユーザグラムの導入を検討している方に一言。

「Google Analytics を使っている人なら、Google Analytics よりわかりやすい！って思うと思います。たとえば「遷移率」という数字を見ると、その数字の解釈は難しいですが、**ユーザグラムだと一人ずつの行動なので、何が起きているかが想像しやすい**。より短い時間で、より多くのインプットを得て、解釈までスムーズにできるので、私の業務効率がぐっとよくなって、感謝しています。」

お話、ありがとうございました。世の中のお母さんたちのためになるサービスのご支援ができていること、ビービットとしても光栄です。「小児科オンライン」サービスの今後の発展をお祈りしています。



小児科オンライン

平日の夜 18~22 時(取材時)、お子様についての質問や悩みを LINE や電話、Skypeで気軽に小児科医に相談できるサービス。

小児科オンライン

> [小児科オンライン https://syounika.jp/](https://syounika.jp/)