

報道関係各位

 2020年8月27日
 株式会社クロス・マーケティング

アジャイル型 UX リサーチサービス「Cross-UX」開始

デジタル上の顧客体験価値の向上を支援

～クロス・マーケティングとポップインサイト共同提供～

株式会社クロス・マーケティング（本社：東京都新宿区、代表取締役社長：五十嵐 幹、以下「当社」）は、2020年8月より、アジャイル型UX^{※1}リサーチサービス「Cross-UX」の提供を開始します。本サービスは、ユーザー視点での継続的なUX調査およびUXアナリストによるコンサルテーションを通じて、デジタル上の顧客体験価値の向上を支援するものです。

【Cross-UX 開始の背景】

新型コロナウイルスの蔓延によって、人々の移動が制限されライフスタイルが変化し、ITやIoT技術によってDX^{※2}が加速しています。また、5GスマートフォンやIoT用の5G回線の登場により、消費者と企業とのコミュニケーション構造、消費の流れも変化していくものと思われます。

これらの流れは、これまで対面でのコミュニケーションが主流だった業界にも、より速いスピードでデジタルを介したコミュニケーションが波及していくと考えられ、対面での顧客体験に加えて、デジタルでの顧客体験が重視されていきます。そのような状況下では、ただDXを取り入れるだけでなく、ユーザー視点での継続的なUX調査及び改善を実施し、常に最適なUXを提供することが求められます。

これを踏まえ当社では、デジタルUX調査を提供するポップインサイト社の協力のもと、アジャイル型UXリサーチサービス「Cross-UX」を開始致します。

※1 UX…ユーザーエクスペリエンス。顧客体験。

※2 DX…デジタルトランスフォーメーション。データやデジタル技術を活用し、ビジネスモデルや組織を変革していくこと。

【Cross-UX 概要】

ユーザテスト動画



イメージ

	検索フェーズ			比較検討フェーズ			問合せフェーズ		
	検索	絞り込み	結果表示	比較	絞り込み	結果表示	問い合わせ	問い合わせ	問い合わせ
ユーザーA	○	×	○	○	○	△	×	○	△
ユーザーB	○	△	○	△	△	△	○	△	△
ユーザーC	○	×	○	○	×	×	○	×	△
ユーザーD	△	×	△	△	△	×	×	○	×
ユーザーE	△	○	△	△	△	△	○	×	△

全体結果

レポートイメージ（一例）

ユーザーがウェブサイトやアプリ UI（使い勝手）のどこを評価し、どこに課題を感じるかをユーザービリティテストやアクセス解析など一連の手法を用いて UX アナリストが分析します。また UX アナリストによるコンサルテーションを行い、論点整理や解決策をご提案することで、UX の向上をご支援いたします。月契約でのご提供のため、単発的な調査・分析ではなく、継続的な支援が可能です。

サービスページ URL

https://www.cross-m.co.jp/original_method/crossux/

【特長】

専任 UX アナリストによる PDCA スキームのご提案

開発プロジェクトにおいて、どのタイミングで、どのような検証手法が最適か、専任の UX アナリストがご提案致します。

アジャイル&クイック実査

最短でご発注から 2 週間で速報データ、3 週間でレポートをご納品することが可能です。調査には当社専用の UX・UI 調査ツールを使用。

様々なデータを元に UX 解析支援

定量・定性調査、ユーザービリティ調査だけでなく、アクセスログ解析やヒートマップ解析（閲覧箇所可視化）といった、UX 調査に関する様々な手法を組み合わせでご提案。

月契約でのご支援

お客様専任の UX アナリストに、各開発フェーズにおける課題について、検証方法や課題解決などをご相談頂けます。

【こんな課題に対応】

ニーズ発掘～ユーザー課題の抽出まで幅広く対応します。

- ✓ UX リサーチの運用をしたいが、体制を作れない
- ✓ アクセス解析をしても課題がわからない
- ✓ ヒートマップをみても課題がわからない
- ✓ 競合分析したいが、データが無い
- ✓ AB テストで良い仮説が出せない、良い結果が出ない
- ✓ プロトタイピングの良し悪しを判断したい
- ✓ 新企画・アイデアの妥当性を判断したい

当社では、年間約 10,000 件以上のリサーチ事業を通じ、お客様のマーケティング支援を行っています。

「Cross-UX」により、デジタルマーケティングリサーチ領域の事業をさらに拡大していくとともに、今後もさまざまな手法を取り入れながらお客様のマーケティングパートナーとして、ニーズに適したマーケティングリサーチ、マーケティングソリューションを提供していきます。

【会社概要】

会社名：株式会社クロス・マーケティング <https://www.cross-m.co.jp/>

所在地：東京都新宿区西新宿 3-20-2 東京オペラシティタワー24F

設 立：2003年4月1日
代 表：代表取締役社長兼CEO 五十嵐 幹
事業内容：マーケティングリサーチ事業

会 社 名：株式会社ポップインサイト <https://popinsight.jp/>
所 在 地：東京都中央区晴海 1-8-10 晴海アイランドトリトンスクエアオフィスタワーX 37 階
設 立：2013年1月23日
代 表：代表取締役CEO 久川 竜馬
事業内容：マーケティングリサーチシステム運営

■本サービスに関するお問い合わせ先
株式会社クロス・マーケティング
TEL：0120-198-022 E-mail：sales-inq@cross-m.co.jp

■本リリースに関するお問い合わせ先
株式会社クロス・マーケティング
マーケティング本部 広報担当
TEL：03-6859-1192 E-mail：pr-cm@cross-m.co.jp

株式会社ポップインサイト
担当 寺倉
TEL：070-5079-4113 E-mail：terakura@popinsight.jp