

USERGRAM(ユーザグラム)が「デジタル行動観察ツール」から 「モーメント分析クラウド」へ

顧客のモーメントからユーザ状況を読み解くサービスに進化

株式会社ビービット(本社:東京都千代田区、代表取締役:遠藤 直紀)は、2017年4月より提供しているサービス「USERGRAM(ユーザグラム)」について、UX(顧客体験)を起点とした成果につながるデータドリブンマーケティングを実現する「モーメント分析クラウド」としてリブランディングします。今回のリブランディングにあたり、モーメント分析に関する機能強化、サービスのUI(ユーザインターフェース)デザイン変更・ロゴ刷新を実施します。



■「モーメント分析クラウド」への進化の背景

これまでのデジタルマーケティングにおいて主に活用されてきた顧客データは「性別・年代・居住地・その他アンケート回答結果による嗜好情報」などの「属性データ」でした。属性データをベースにしたいわゆる One to One マーケティングでは、「どんな人」が自社のサービスを利用しているかは推測できるものの、「何故、どのように」といった定性面を捉えることは難しかったため、取得できたデータを正しくサービスの改善につなげることができない状況にありました。

昨今、モバイルデバイスの普及、IoT、センシング技術の発達等により、企業は膨大な顧客の「行動データ」を活用できるようになりました。ビービットでは行動データの有効活用こそが、企業が真のデータ・ドリブン・マーケティングを実現できる方法だと考えています。行動データの活用において特に重要なのは、「ある状況において生じる行動＝モーメント」を分析し、その行動パターンや問題点を把握することであり、これによって顧客体験(User eXperience, UX)を高速改善する「UX グロースハック」の実現が可能になります。

一方、デジタルマーケティング業界および多くの企業のマーケティング部門において、顧客の行動をモーメントレベルで分析するためには高度なデータサイエンスの技術が必要とされ、専門のデータサイエンティストのみしか日常業務としてマーケティング企画や UX 企画を行う際に、効果的にデータを活用できていないという課題があります。

ビービットは、2018年7月にAI&ビッグデータ解析ベンチャーのトライディアを完全子会社化することでデータ解析基盤を強化し、データ活用の課題を抱える企業への、より本質的な価値提供を目指しております。

さらに、従前より提供している USERGRAM(ユーザグラム)において、モーメント分析のための大幅な機能強化や、よりモー

beBit

メント分析に適した UI(ユーザインタフェース)刷新を実施。あわせて「デジタル行動観察ツール」から「モーメント分析クラウド」として再定義・リブランディングいたします。

■顧客のモーメントを抽出できる新 UI デザインと、モーメント分析を加速する機能拡張

「モーメント分析クラウド」としてのリブランディングにあたって、よりモーメントの把握・分析に特化した UI 刷新や機能実装を進めていきます。モーメント分析の実現により、顧客体験の高速改善=UX グロースハックを加速し、企業のマーケティング活動が真の意味で顧客中心になることを目指します。

● ロゴおよび UI の刷新

クリエイティブディレクターに坂井直樹氏 (Water Design)、UI デザインに中村勇吾氏率いる tha ltd. を起用し、モーメント分析という新しい概念を UI に反映させたデザインにリニューアルします。

<新しいロゴ>2018 年 10 月内リリース予定



<新 UI デザイン>2018 年 10 月内リリース予定

UI デザインは、より直観的にユーザの持っているモーメントや UX 上の改善点に気づきやすいように生まれ変わります。新 UI は 2018 年 10 月から、段階的にリリースされます。

また、プロダクト名の表記についても、2018 年 10 月内より下記の通り刷新いたします。

旧表記: ユーザグラム(カナ)

新表記: USERGRAM(アルファベット大文字)

● AI の搭載

<AI suggest 機能> 2018 年 10 月リリース

ページや流入元ごとのコンバージョン(CV)への貢献度を機械学習(AI)によって判定し、表示する機能です。モーメントデータを見ても改善の示唆が得られない場合に、分析の手がかりを提供します。

<観察ユーザ AI レコメンド機能> 2018 年秋リリース予定

行動の特徴を基準としたユーザ群の抽出や、類似行動ユーザのレコメンドを機械学習(AI)により行う機能です。一定の傾向をベースにするため、ユーザのモーメントを推測しやすくなり、UX 改善の示唆を効率的に得られると期待されます。

● UX グロースハックを加速する機能の追加

beBit

<ボリュームゾーン分析機能> 2018年10月リリース

閲覧数や流入数の多いページやユーザ遷移の多い流入元を一覧形式で表示する機能です。本機能においては、各ページ・流入元に加え、ページ単位の訪問者数(ボリューム)とCVの相関関係が表示されます。これにより、影響力が大きいと類推されるページ・流入元を経由してCVしたユーザの行動詳細を確認することが可能になり、成果につながりやすいモーメントを把握できるようになります。

<ディスカッション機能> 2018年秋リリース予定

気になるモーメントデータに対してコメントを残し、チーム内でコミュニケーションをとるための機能です。組織内でユーザに関するインサイトを共有することで、UX企画を拡大再生産し、より大きなビジネス成果をあげることをサポートします。

以上

■USERGRAM(ユーザグラム)について <https://www.bebit.co.jp/usergram/>

「モーメント分析クラウド USERGRAM」は、モーメント(ある状況下で発生する顧客の行動)分析から状況を把握し、顧客体験(UX)の高速改善=UXグロスハックを実現するクラウドサービスです。従来高度なデータ解析技術が必要であったモーメントの把握・分析を、専門外のスタッフでも簡単に行うことができます。USERGRAMは、真の意味でユーザ中心のデータドリブン・マーケティングを実現します。

■株式会社ビービット <https://www.bebit.co.jp/>

設立 : 2000年3月

代表者 : 代表取締役 遠藤直紀

事業内容 : ビービットは、「エクスペリエンスデザインを実践できる組織への変革」を支援する企業です。2000年の創業以来、開発を続けてきた「ユーザ中心の方法論」に基づき、企業のエクスペリエンス運用業務を支援する「エクスペリエンス設計支援コンサルティング」および「モーメント分析クラウド USERGRAM」を提供しています。2012年に台北、2013年に上海にて海外現地法人を設立。