

【サービスリリース】報道関係者 各位

ソフトウェア開発の段階で“見逃された”項目が、ユーザーの心を掴むカギ CX 改善の最短ルートを提案する マーケティング支援サービス「CX デザイン」を提供開始

ソフトウェアの品質保証・テストを手掛ける株式会社 SHIFT（本社：東京都港区、代表取締役社長：丹下 大、東証一部：3697、以下 SHIFT）は、多くの企業が経営課題の一つと捉える顧客体験（カスタマーエクスペリエンス、以下 CX）向上に寄与するマーケティング支援サービス「CX デザイン」の提供をスタートしました。

（市場背景の変化に伴う CX の必要性）

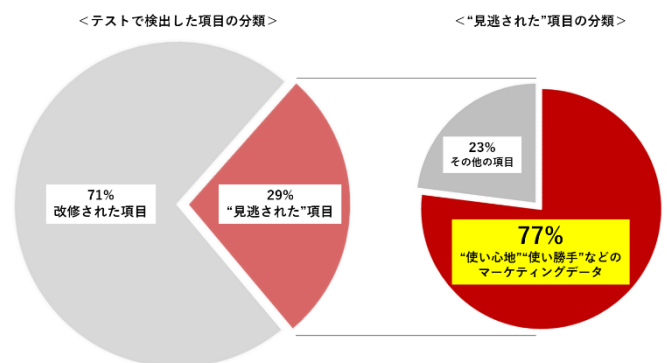
スマートフォンをはじめとする情報通信機器の普及により、商品やサービスを活用するユーザーは以前より多くの情報を得られるようになり、企業とユーザーとの距離は縮まっています。同時に、国内における生産年齢人口は減少の一途をたどっていることから、企業はビジネス拡大のために新規顧客の獲得だけでなく、既存のユーザーの心を掴み、長期的にファン化を図る囲い込み施策に注力する必要性に迫られています。その際に必要となるのが、ユーザーとのあらゆる接点でより良い体験を提供していく CX という概念です。しかし、企業は「CX 改善に着手したいが、何から手を付ければよいのかが分からない」「現状課題のデータ収集に時間がかかり、施策立案まで至らない」などの壁にぶつかり、思うように CX 改善の施策が実施できていないのが現状です。

（CX 改善に役立つデータベース構築の背景）

ソフトウェアテスト（以下テスト）は、想定した仕様通りにソフトウェアが動作するかをリリース前にチェックするソフトウェア開発の重要な工程です。テスト担当者はあらゆる観点からテストを実施し、改修が必要な可能性のある項目を検出して開発者に報告します。しかし、検出された中で仕様として定められている項目のみが改修対象となり、それ以外の項目は仕様検討の段階で十分考慮しきれていなかった要素も含めて意図的に“見逃された”状態でリリースされます。結果として、見逃された項目が企業の知見として担保されなまま以降の開発を継続することとなります。

実際に SHIFT が過去に取り組んだ開発プロジェクトにおいて、開発側の判断で“見逃された”項目を分析したところ、改修に至らなかった項目が全検出項目の 29%にもおよぶことがわかりました（図 1）。また、これらをカテゴリ別に分類分けしたところ、約 8 割がユーザーにとっての“使い勝手”や“使い心地”といった項目（表 1）であったことが確認できました。このように、これまで“見逃された”項目は、企業にとって、有用なマーケティングデータとなる可能性が高いことがわかります。

これらの背景から、SHIFT は事業を通じて蓄積してきた 80 万件にもおよぶテスト結果の中から、“見逃された”項目と、加えて“面白い”“楽しい”などのユーザーの声から得られた項目を「品質向上データ」としてデータベース化し、企業の CX 向上を支援する本サービスを立ち上げました。EC サイトやアプリケーション、スマホゲームなどの Web サービスへの CX 改善支援を軸に、将来的にはより広範囲な



（図 1）過去開発プロジェクトにおいて検出した項目の分析

カテゴリ	内容	ユーザーへの影響
エラー復旧性	・エラーメッセージがわかりやすいか ・解決策が明確に提示されているか など	ユーザーのページ離脱が発生する
一貫性	・操作説明に用いる用語は一貫しているか ・誘導記号、デザインが統一されているか など	ユーザーを誤った動作に誘導してしまう
自主性	・ユーザーの多様な操作趣向に対応できているか など	ユーザーが操作にストレスを感じる
⋮	⋮	⋮

（表 1）“見逃された”項目から得られるデータの一例



マーケティング支援の実施を目指していきます。

本サービスの活用により、企業は CX 改善の壁であったデータの収集・分析にかかるコストや労力を最小限に抑え、SHIFT が保有するマーケティングデータベース「品質向上データ」を利用して、CX 改善に関する体系的かつ最適な対策を講じることができるようになります。

今後 SHIFT は、デジタルマーケティングやカスタマーサポート、データ分析などの専門家が集まる SHIFT グループの知見を活かし、企業の長期的な CX 向上に向けたマーケティング施策を支援し、さまざまなサービス品質における KPI 達成を実現します。また、多様性の拡がり続ける市場において、ユーザーに選ばれ長く愛される質の高い商品・サービスを輩出する一助となることで、企業のビジネス活性さらにはマーケティング業界全体の躍進に貢献していきます。

※詳細は、「CX デザイン」サービスページ (<http://shift-cxdesign.jp/>) をご覧ください。

企業概要

<株式会社 SHIFT について>

SHIFT は、ソフトウェアの品質保証・テストを専門とする、国内随一の企業です。金融機関などのエンタープライズ領域におけるミッションクリティカルな基幹システムから、EC サイト、スマートフォン向けのアプリ・ゲーム検証まで幅広い分野のお客様に対する品質保証サービスを手掛けています。

名称	株式会社 SHIFT
代表	代表取締役社長 丹下 大
住所	東京都港区麻布台 2-4-5 メソニック 39MT ビル
事業内容	ソフトウェアのテスト・品質保証
URL	◆コーポレートサイト https://www.shiftinc.jp/ ◆サービスサイト https://service.shiftinc.jp/

【本リリースに関するお問い合わせ先】

株式会社 SHIFT 広報室 金井 高子

電話 : 03-6809-2994 Email : pr_info@shiftinc.jp