

ObservePoint



リクルートライフスタイルが、ObservePointを使用してQA工数を75%以上削減

**課題:**

- ・ 計測データの急激な増加
- ・ QA、実装管理のリソースと時間が限られている
- ・ 不十分なテストによるデータ品質の問題

**使用したツール:**

ObservePoint Technology Governance

- ・ Webサイトの監査
- ・ カスタムルール
- ・ Advanced Export機能

## 理想的なパートナーシップの始まり

2012年に設立されたエクスチュアは、日本で非常に評価の高いコンサルティングサービスを提供しています。データによって世界をシンプルにすることを目標に、エクスチュアはAdobe AnalyticsやGoogle Analyticsユーザである多くの有名日本企業に対して、Web解析やビッグデータプラットフォームを使った効果的な分析支援を行っています。

「多くの企業は、データは常に正しく計測されていると思っている、またはデータがおかしいかも知れないと感じても、何もしない、もしくは何もできないようだ」

日本におけるデータ分析とタグガバナンスの現状について、エクスチュアのManaging Director, R&Dの安部重成は、次のようにコメントしています。「多くの企業は、データは常に正しく計測されていると思っている、またはデータがおかしいかも知れないと感じても、何もしない、もしくは何もできないようだ」 安部はこうした状況や、意思決定のための信頼性の高いデータの必要性が高まってきていることを受け、日本においても今後データやタグガバナンスへの注目度が高まると確信しています。

2017年、ObservePointのシニアコンサルタントであるジョン・ジョーンズは、日本におけるタグガバナンスに関してエクスチュアと密接に連携を始めました。ジョーンズによれば、安部はエクスチュアが得てきた評価の原動力とな

った1人であり、ジョーンズはそんな彼のことを敬意をこめて「データガバナンスのMr. Miyagi」(\*1)と呼んでいます。  
\*1: 1984年製作のアメリカ映画「ベスト・キッド」に登場する日本人空手家がMr. Miyagi

「リクルートライフスタイルはデータの信頼性をさらに向上させるために、ObservePointを選びました」

安部はジョーンズとともにエクスチュアのクライアントであるリクルートライフスタイルを支援し、データガバナンスに対して実践的かつ優れたアプローチを確立しました。リクルートライフスタイルは、ホットペッパーグルメやホットペッパービューティー、じゃらんといったメディアサービスを提供しており、安部は「ObservePointによって、リクルートライフスタイルの計測しているデータの信頼性が向上した」と確信しています。

## リクルートライフスタイルにおけるデータガバナンス

ObservePointに出会う前から、リクルートライフスタイルはデータガバナンスの重要性を理解していました。しかし、リクルートライフスタイルは25を超えるメディアおよびサービスブランドのWebサイトにAdobeAnalyticsを導入し、それらを管理する一方で、さらに多くのブランドやサービスが追加されるため、より広範なデータのQAプロセスやタスクをカバーすることに苦心していました。

リクルートライフスタイルにとって、当面の作業は非常に重要でした。彼らが管理するブランド/サービスの内25個は100個以上の変数を含むレポートスイートが250以上あり、1か月あたりの訪問回数は40億を超え、さらにそれが毎年20%くらいのスピードで増えているという状況です。

「リクルートライフスタイルは25の異なるブランド/サービスとともに、  
・250以上のレポートスイート  
・月間40億を超え、毎年20%の増加を続ける訪問回数  
を管理しています」

リクルートライフスタイルにとって最も困難な課題は、収集されるデータが急激に増加しており、これらすべてのデータを収集する実装のQAでした。

しかし自動化されたQAプロセスがなかったため、テストはページ毎に行われ、しかも主要なユーザパスしかテストできず、新しいリリースの度に割り当てられる時間は20時間しかありませんでした。

### 「すべての変数やページを手作業で確認することは不可能です」

リクルートライフスタイルのWebアナリストである中野秀規は、次のように述べています。「すべての変数とページを手作業で確認することは不可能です。」しかし、分析ツールの実装に対し定期的にQAテストを実行しなければ、組織は意思決定を下すために不適切なデータを収集、分析、及び利用する危険性があります。リクルートライフスタイルはQAプロセスを自動化し、収集したデータを分析する時間を取り戻す方法を必要としていました。

### ObservePointによって何が変わったか

ObservePointのソリューションを導入してから数か月後、中野は次のように述べています。「我々の抱えていた問題を解決する手段として、ObservePointは最適でした。」中野は、リクルートライフスタイルがObservePointを採用した主な理由として、以下の2つを挙げています。

### 「我々の抱えていた問題を解決する手段として、ObservePointは最適でした。」

1つ目は、タグの欠損や重複計測といったエラーを自動的に識別できること、そしてユーザが独自に定義するルールを適用できるなど強力な機能を有していること。ObservePointは変数検出時に適用するルールの作成が容易であるため、現在リクルートライフスタイルでは毎月12万ページを自動で監査し、800以上のカスタムルールを設定しています。

2つ目は、ObservePointではWebサイトに対して実施したAuditやJourneyの結果データをエクスポートできることです。中野は、「当社ではRawデータが好まれるため、ObservePointのRawデータをBigQueryにインポートして簡単に結果を視覚化できるようになりました」と語っています。

### 「データをエクスポートし、大量のデータを簡単に視覚化できることで、すべてのデータを統一した形式で組織内の他のチームや役員と共有できるようになりました」

## (参考資料) 検証作業に本来必要な工数

### 現状カバーしている範囲

### 本来カバーすべき範囲

基本検索～予約CV導線  
エンハンス箇所

サブ入口～予約CV導線  
個別条件検索

その他  
(他サイト遷移時など)

ビーコンが  
飛んでいるか

**1**  
1h

**3**  
10 - 20h

**5**

すべての変数が  
計測仕様通りか

**2**  
2h

**4**  
40 - 60h

**6**

0.5人月 x 4領域 x 12か月必要

「毎月4人のフルタイム従業員によって行われていたQAが、毎月1人で済むようになりました」

リクルートライフスタイルのWebアナリストである由良信樹は、ObservePointを使用することで得られたメリットを次のようにまとめています。「以前に比べてQA作業に必要なリソースは、毎月4人のフルタイム従業員から1人のフルタイム従業員で間に合うようになりました。」「ObservePointを使う前は、主要なページと重要なパスに対してのみQAを行っていました。それが今ではすべてのページをチェックできるようになりました。以前はサイトの健全性についてのモニタリングはしていませんでしたが、ObservePointによって読み込みが遅いページやJavaScriptエラー、リンク切れなどがあるページを検出し、当社のWebサイトの品質を向上させることができました。私はObservePointが大好きです！」

	Before	After
QA工数	0.5人月×サイト数	0.1人月×サイト数
QAスコープ	メイン動線のみ	メイン動線、固定ページも含めた全ページ
サイト状態監視	何もできていなかった	サイトのページ読込速度やJSエラーの検知、リンク切れページ検知によりサイト改善にも繋がった

## これから

リクルートライフスタイルがObservePointを使い始めてからわずか数か月で、リクルートライフスタイルの分析チームは25個のWebサイトの内8つのサイトでObservePointを利用するようになりました。今後は、すべてのWebサイトを対象にしていきたいと考えています。

リクルートライフスタイルにおいて最も影響が大きかったことは、業務を効率化できたことです。かつては4人のフルタイム従業員が手作業で確認し、Webサイトを監視していましたが、今はたった1人ですべてを管理することが出来るようになりました。ObservePointを使用すると、開発サイクル全体でタグを管理することがはるかに簡単になりますが、テクノロジーと人間、そしてプロセスが一体となった時こそが、本当の意味での成功なのです。

「私はObserve Pointが大好きです！」

エクスペリアやリクルートライフスタイルのような企業は、時間や分析を無駄にしないという点で日本の先駆者です。ObservePointのタグガバナンスプロセスを実装するための努力を通じて、リクルートライフスタイルの分析チームは組織内においてデータの品質が何よりも勝るというケースを構築することができました。そして、これにより彼らの分析プロセスはより効率的且つ信頼性の高いものであり続けているのです。

