

オンライン行動観察で 新しいインサイトを発見したい

スキンケア&メイクのオンラインエスノグラフィ

<背景と課題>

某化粧品メーカー様は、女性のスキンケアとメイクのプロセス全体を理解することによって、新製品開発のヒントが得られないかと考えていました。そこで自社製品ユーザーと競合製品ユーザーが、「どのような製品と共に」、「どのような順番で」、「どのような方法で」、「どのような気持ちで」で使われているのかを知りたいと考えていました。



<結果>

インタビュアーとクライアントは、対象者の自宅を訪問することなく対象者の普段の行動を観察することが出来ました。スキンケアとメイクを行っている様子を録画し、インタビュー中にオンラインインタビューのシステム上で再生しながらインタビューを行うことにより、なぜこのように行動したのかといった理由や、そのときの気分を掘り下げて聞くことが出来ました。

<ご提案内容>

オンラインインタビュー用のカメラを、対象者自宅の普段スキンケアを行っている場所に設置してもらい、その場で普段通りにスキンケアを実施してもらいました。

<インタビューの流れ>

プレ・デプスインタビュー（対象者の背景情報取得）



普段利用しているスキンケアとメイク製品の紹介



対象者がカメラ前でスキンケアとメイクを実施（同時に録画撮影）



撮影した動画をすぐにオンラインインタビューのシステム上にアップ



対象者とインタビュアーは撮影動画を見ながら、スキンケア&メイク行動の掘り下げインタビューを実施

<ココがポイント>

オンラインの行動観察調査は家庭訪問の行動観察と比べて、費用・期間はもちろんのこと、その他にも様々なメリットがあります。

1. 対象者の普段どおりの行動を関係者全員で観察できるので、数多くの「気づき」が得られる：

- 対象者は自宅にいて、観察者を意識する必要がないためリラックスした状態。普段どおりの行動が観察出来る。
- クライアント様オフィスで実査が可能なので、調査部門、マーケティング部門、開発部門など、様々な立場での観察者による多角的な視点での観察分析が可能となり、家庭訪問型よりも多くの「気づき」を得ることが出来る。

2. 対象者は自分の行動録画を振り返りながらインタビューに答えることが出来る：

- 対象者自身に、自分の行動について、これまでに意識していなかったことに気づかせることが出来る。
- 直後のインタビューによって行動の意味、理由を理解することが出来る。

3. 複数回の観察 & インタビューが実施出来る：

- 継続的な、もしくは異なる状況下の対象者の行動／違いを見る事が可能（例：朝 vs 夜、平日 vs 休日の違い）。