

› 2020年4月画像提供サービスアンケート結果

Marketing本部 商品情報統括部 カタログ企画部 アセットG

2020年5月

CONTENTS

- 1 実施概要
 - 2 回答者属性
 - 3 画像提供サービス利用について
 - 4 新サービスの満足度調査
 - 5 これからの画像提供サービスに期待すること（自由記述）
 - 6 新サービスへの評価
 - 7 提案書の準備方法について
 - 8 まとめ
- よくある質問

実施概要

› 目的

様々な改修を行ってきた中で、さらなるシステムの使い勝手や要望を収集し、次なるシステム改善をスピーディかつ効率的に進めるため。

› 対象者

画像提供サービス利用者。

アンケート実施の旨はWorkPlace、LIXILイントラに掲示。

› 実施機関

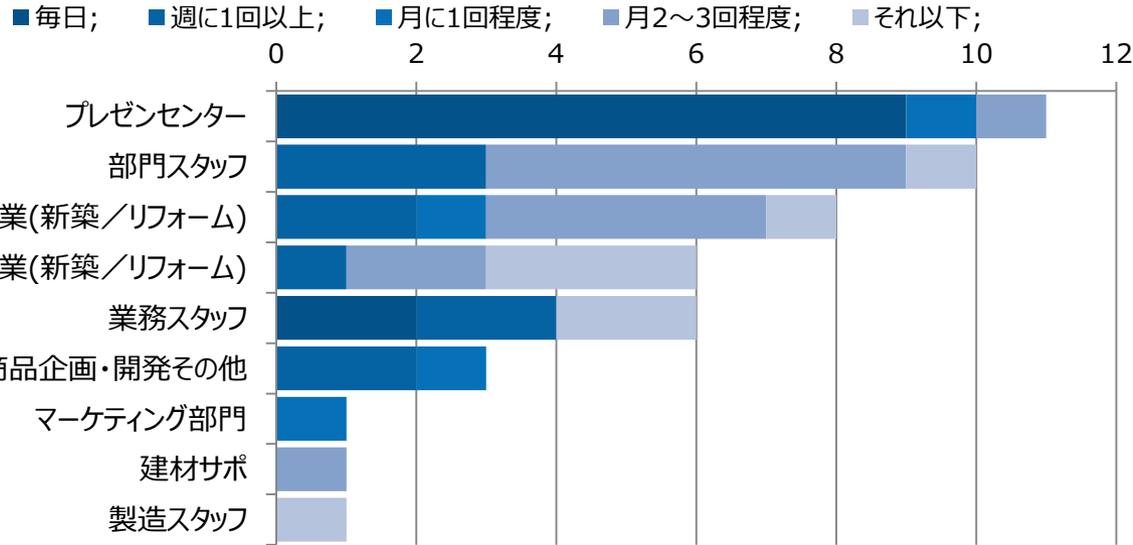
2020年4月20日(月)～4月27日(月) 6日間

› 回答者数

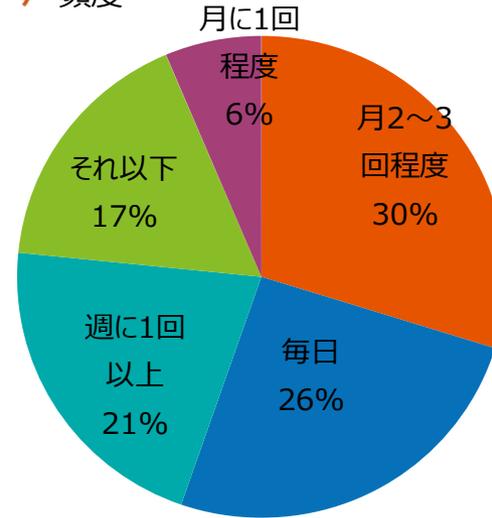
45名

回答者属性

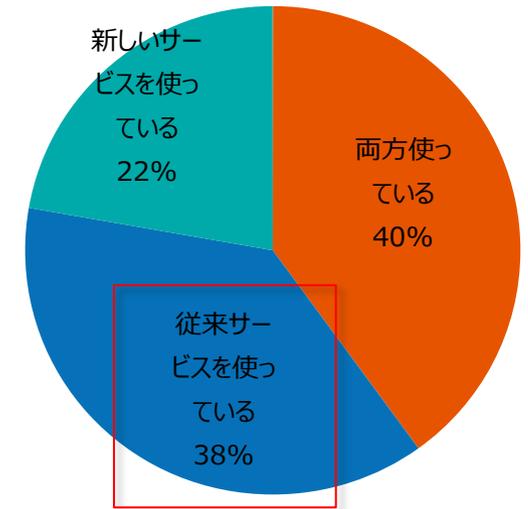
職種(所属部署)



頻度



画像サービスの利用状況

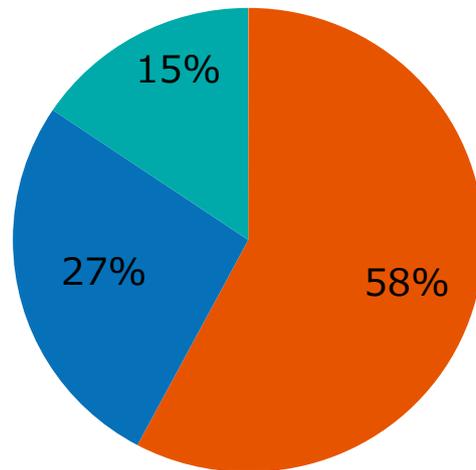


取り扱い商材

■ 主に水まわり商品を取り扱っている

■ 主に金属商品を取り扱っている

■ 水まわり/金属 両方を取り扱っている

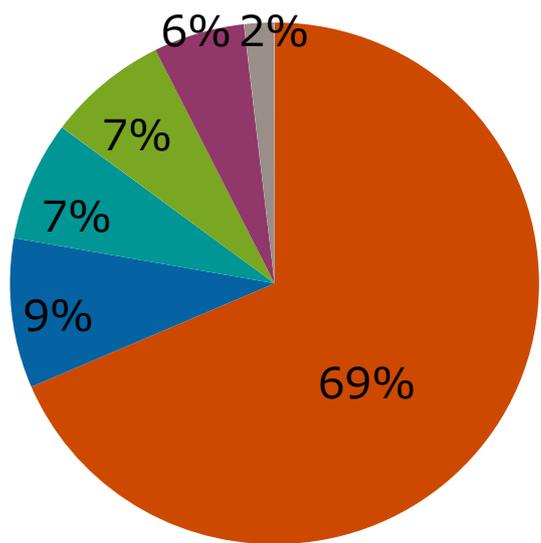


- ✓ 画像提供サービスの利用者向けにアンケートを実施したが、提案書作成を主業務としている方(35.5%)のほか、セールスの方にも回答いただいた(28.9%)
- ✓ 取り扱い商材別では、水まわり商品を取り扱っている方が大半であった(57.7%)
- ✓ 対して、新サービスのみを使用しているユーザーは全体の22%にとどまり、画像の登録状況や検索ヒット数から使い分けしているユーザーが40%、従来サービスを使用しているユーザーが38%となった。

画像提供サービス利用について

画像サービス利用用途 複数回答

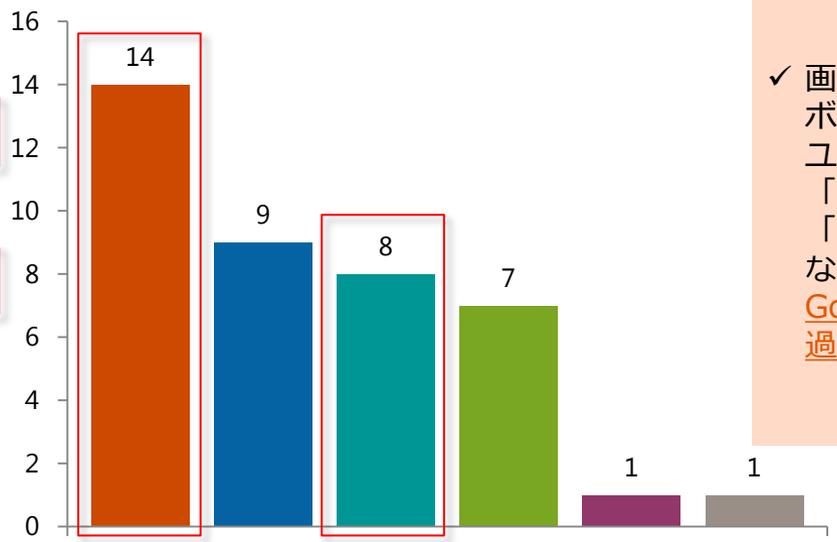
- プレゼン資料・提案ツール作成のため
- 画像が登録されているか確認するため
- Web制作のため
- お客様からの要望
- カタログ作成のため
- 報告資料作成



✓ 画像の利用用途は
1位 プレゼン資料・提案ツール作成のため(69%)
2位 画像が登録されているか確認するため(9%)
となり、商品画像は、「提案」活動に用いられていることが本アンケートでも確認出来た。
“その他”として、報告資料作成 という用途があることがわかった。

画像の取得方法 複数回答

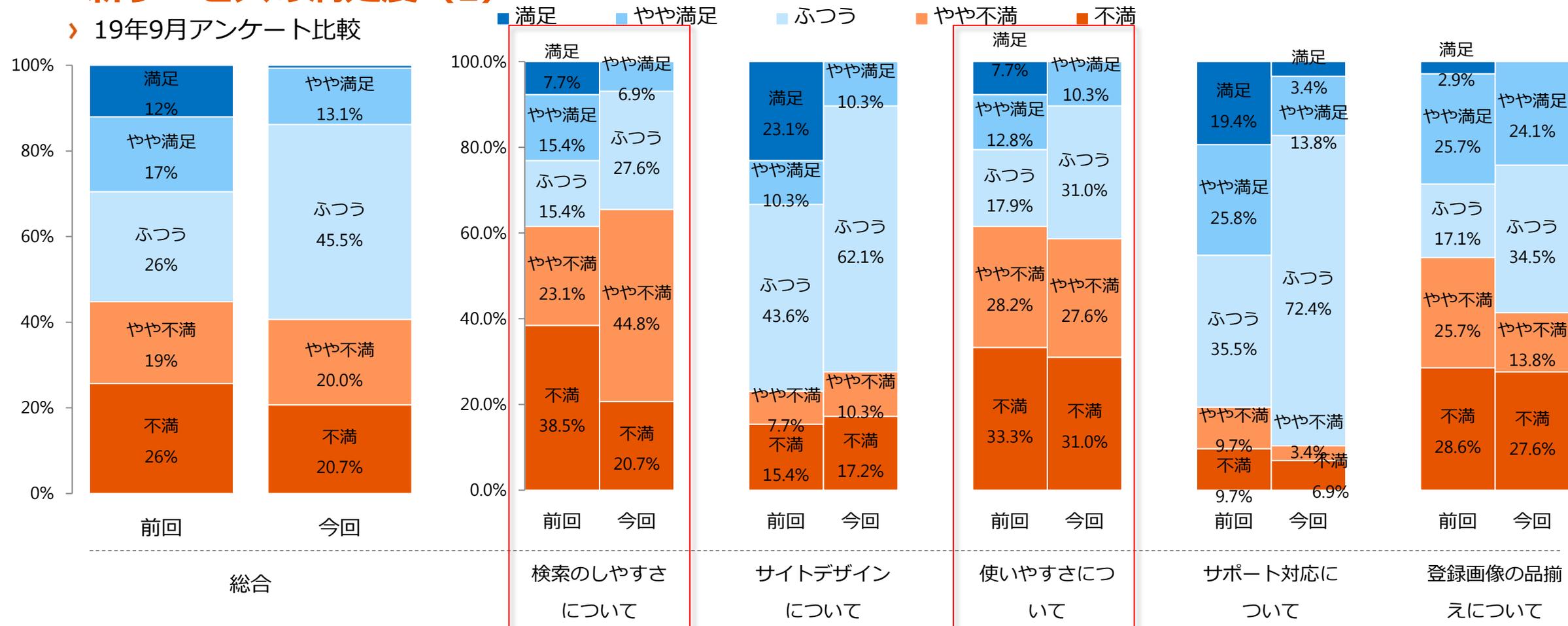
- コピー＆ペーストを使用している
- 1枚ずつダウンロードしている
- 「名前を付けて画像を保存」している
- カートに入れて一括ダウンロードしている
- ドラッグ＆ドロップを使用している
- 切り抜きツールを使用している



✓ 画像の取得方法は、サイトUIで設けられている「ダウンロード」ボタンを使うより、従来サイトと同様のオペレーションを行うユーザーが多いためか、
「コピー＆ペーストを使用して」（全体の35%）
「名前を付けて画像を保存」（全体の20%）
などで画像を取得するユーザーが多く、
Google Analyticsでイベント計測出来ていない方法での利用数が過半数を占めていることがわかった。

新サービスの満足度 (1)

19年9月アンケート比較



- ✓ 19年9月度アンケートと比較して、全体的に満足度「ふつう」と回答するユーザーが増え、ふつう以上では59.3%となった (前回比 +4.1p)
- ✓ 画像提供サービスの重点項目「検索のしやすさ」「使いやすさ」についての満足度は、前回と比べ
 検索のしやすさ… 「不満」「やや不満」65.5% (前回比 +4.0p) 使いやすさ… 「不満」「やや不満」58.6% (前回比 ▲2.9p) となった。

新サービスには、「検索のしやすさ」「使いやすさ」において課題が残る。

これからの画像提供サービスに期待すること（自由記述）

要望ランキング

■ 要望数



「検索のしやすさ」についてのご意見 品番でヒットしない。キーワード検索の精度向上。

- ✓ キーワード検索がの精度をあげてほしいです。
- ✓ 結果が多く出すぎます。
- ✓ 品名だけ入力すれば関係する画像をすべて検索できるようにしてほしい。
- ✓ より画像検索がしやすいように改良してほしい。
- ✓ 画像検索をカンタンにして欲しい。細かく指定しないとヒットしません

「使いにくさ」についてのご意見 検索フィルターが残る機能・ページが戻ってしまう

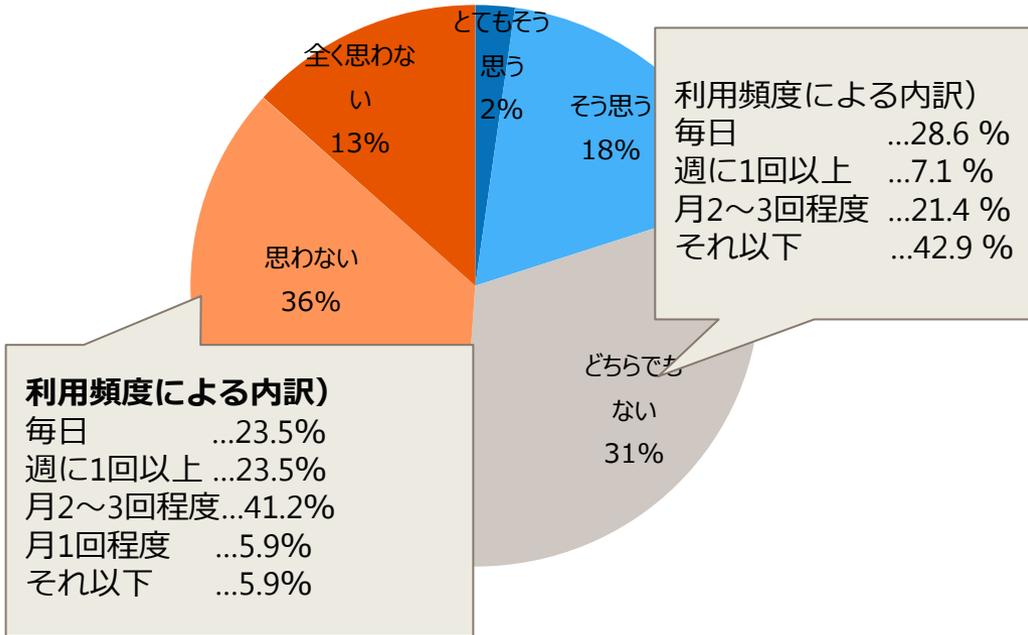
- ✓ 同じカタログ内で続けて取得したい場合に、**カタログコードが消えてしまうので、使いやすさの評価を下げています。**
- ✓ 戻るでひとつ前のところにとどまってほしい。
- ✓ もっと見るで、画像をたくさん開いていった時、画像をクリックしてページを移ってしまうと、**戻った時にページが最初からになってしまうのをなんとかしてほしい**
- ✓ カatalogでページ検索をして、画像を選択した後に前ページに戻ると、選択したカタログが消えてしまう。
- ✓ アローボタンで戻っても、スクロールした場所ではなく（詳細画面を表示させたアセットの位置ではなく）**ページトップに戻ってしまう。**

- ✓ 主な要望：**キーワード検索の精度向上（19.5%）、検索フィルターが残る機能（9.8%）**ついて、「登録画像の品揃え」についてのご意見として**カタログ発行と同時に「より早く画像をDLしたい」「登録カタログを増やして欲しい」「画像登録遅延に対するご指摘」（計19.5%）**をいただいた。より「使いやすさ」を求める声が多い。

キーワード検索の精度向上については、登録しているメタ、検索範囲のメタそのものに原因があることが考えられる。社内の登録体制やWGにより改善検討を行っていく。

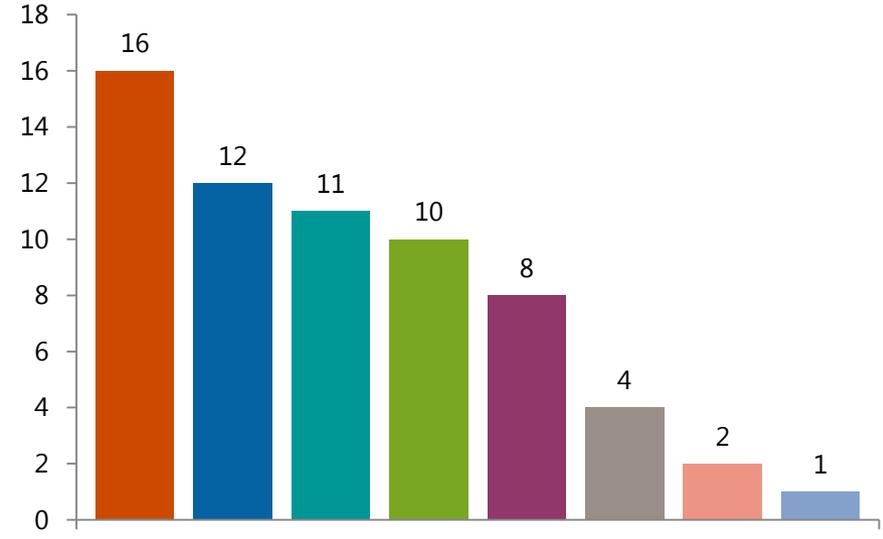
新サービスへの評価

新サイトは使いやすいと思うか



新サイトの評価ポイント 複数回答

- カタログから画像を探せる機能;
- 高解像度画像のセルフダウンロード;
- 検索のしやすさ;
- 問い合わせ先が明確であること;
- レスポンスの良さ;
- 住設/金属のシステム統合;
- 評価ポイントは無い;
- ブランドセントラルと行き来が出来ること;



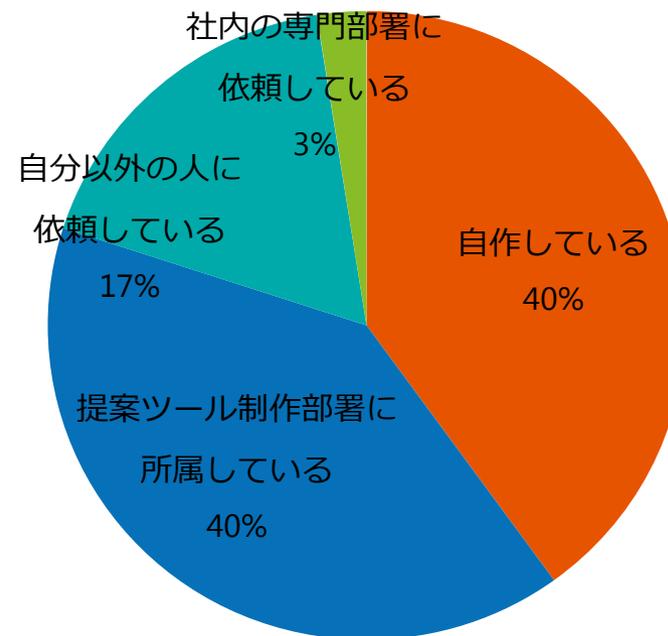
- ✓ どちらでもない以上...51.1%
- ✓ 利用頻度別の内訳を見ると評価にはばらつきがあり、
- ✓ ヘビーユーザーのみでみても評価は五分五分。

- ✓ 評価ポイントについての設問では
1位 カタログから探せる機能 (25%)
2位 高解像度画像のセルフダウンロード (18%) となった。
カタログから探せる機能を選択したユーザーは、主に旧PRESSステーションユーザーがほとんどで「画像サービスの当たり前の機能」として評価したといえる。

提案書の準備方法について

- › 画像提供サービスの利用目的として「提案ツール作成のため」と答えた方に、
(画像を取得したあとの 次のアクションとして) 提案ツールはどのように準備するかを聞いた。

- 自作している
- 提案ツール制作部署に所属している
- 自分以外の人に依頼している
- 社内の専門部署に依頼している



✓ 画像提供サービスの利用者には、提案ツール作成を主な業務としている方のほか、**営業・業務自ら提案ツールを作成している方（回答者の約40%）**がいることが、本アンケートで改めて確認出来た。

まとめ

- ✓ 画像提供サービスの利用数・利用状況は、GoogleAnalyticsで計測しているダウンロード数だけでは確認しきれないことがわかった。
- ✓ 画像提供サービスの利用者には、提案ツール作成を主な業務としている方のほか、営業・業務自ら提案ツールを作成している方（回答者の約40%）がいることが、本アンケートで改めて確認出来た。
- ✓ 新サービスは、「検索のしやすさ」「使いやすさ」において課題が残ることがわかった。
- ✓ 要望の高い、キーワード検索の精度向上については、登録しているメタ、検索範囲のメタそのものに原因があることが考えられる。社内の登録体制やWGにより改善検討を行っていく。

よくある質問①（2020年5月版）

登録のない画像について

Q カタログが発行されていますが、画像が登録されていません。

A WorkPlaceグループにて画像提供をご依頼ください。必要情報は下記です。

- カタログ名：
- カタログコード：
- ページ数；
- 必要解像度：
- 利用用途：

※ カタログ掲載画像のみご提供可能です。

※ Webカタログで切り抜き不可ページの画像をご入用の場合は、使用可否の確認にお時間を頂戴する場合があります。

Q 画像登録スケジュールに掲載がないカタログがあります。掲載予定を教えてください。

A 画像登録スケジュールには、目処が経っているもの、作業中のものを掲載させていただきます。お急ぎのものは個別対応させていただきますので、左同様にWorkPlaceグループにてご依頼ください。

Q 他頁の画像は登録されていましたが、同じカタログ内の欲しい画像・イラストの登録がありませんでした。Webカタログの切り取りも出来ません。

A ご入用画像が、ご利用いただけない画像と同じページに掲載がある場合、そのようなことがあります。個別対応させていただきますので、左同様にWorkPlaceグループにてご依頼ください。

LHT商品画像の情報について

Q 欲しい画像が検索しても見つかりません（例：ラシッサ、エクステリアなど）

A 新サービスに登録されていない可能性があります。画像登録スケジュールをご覧になり、記載がなければ旧サービスをご利用ください。申し訳ありません。

Q LHT画像をカタログから検索できません。出来るようになりますか？

A ログインすることでLHT商品もカタログから探せるようになります。カタログから探せる画像は、LHT商品の高解像度画像で、今現在では表記は「高解像度」と「カタログ情報」のみとなっています。逆に、カテゴリ選択から検索が出来る画像はLHT商品の「低解像度」画像です。すべての検索軸から、探しやすいよう検討を進めてまいります。ご迷惑をおかけし申し訳ありません。

Q タイトルがすべて「高解像度」でカラー名称や分類が無い画像があります。何の画像かわかりにくいです。

よくある質問②（2020年5月版）

高解像度画像のダウンロードについて

Q チラシやパンフレットで使用出来る画像はダウンロード出来ますか？

A ダウンロード可能です。
手順は以下です。

- 1) 右上のLIXIL社員用からログインします。
- 2) 高解像度画像の検索をおこないます。
 - ①フルテキスト検索にご入用画像が掲載されている
カタログ名、カタログ品番などを入力して検索する。
 - ②高解像度フィルターで「低解像度」のチェックを外す。
 - ③フルテキスト検索に「高解像度」と入力して検索する。※ ②と③はどちらかを実行してください。
- ④掲載ページ等、他情報を入力して検索する。

【ご注意事項】

本サービスではすべての商品画像が登録されているわけではありません。
登録画像につきましては、[登録画像スケジュール](#)でご確認ください。

The screenshot shows the search interface with several key elements highlighted in red boxes and annotated with callouts:

- Search Bar:** Contains the text "高解像度 DJ6000 66". A callout box explains: "カタログ品番、カタログの掲載ページなどで画像を絞り込み、ご入用の画像を検索ください。 ※右側の 検索フィルターでも同様に絞り込みが出来ます。"
- Filter Section:** A box titled "高解像度フィルター" (High Resolution Filter) contains two options: "高解像度画像" (High Resolution Image) with a checked checkbox, and "低解像度画像" (Low Resolution Image) with an unchecked checkbox. A callout box states: "高解像度フィルターもご活用いただけます"
- Search Results:** A list of catalog items is shown. The first item, "TD6200-01 リフォームサッシ総合", is highlighted with a red box. A callout box notes: "ダウンロード可能なカタログはこちらのプルダウン検索でもご確認いただけます。"

LIXIL

Link to Good Living