

LIXIL

## 「画像提供サービス」の検索性についてのヒアリング結果

ヒアリング実施日時

2022年10月26日(水) 10:00~11:00 Zoom

2022年11月1日(火) 13:30~14:30 Zoom

2022年11月2日(水) 10:00~11:00 Zoom

スクラムチーム「マコのデジタルクロー」（澤田陽輔、面川真理、小堀武夫、小林なな恵）

商品コンテンツマネジメント統括部WEB&デジタル・テクノロジーセンター  
アセットG

2022年11月17日

Web &  
Digital  
technology  
center

Confidential

## ヒアリング結果 サマリー

### 目的

「画像提供サービス」の検索性向上、機能改修へ向けてユーザーの利用体験を深掘りする

### 背景

2022年7月の「画像提供タイミングについてのアンケート調査」時に「画像提供サービスへの要望事項」を記述してもらった。そこでご意見をもらった方に追加アンケートとヒアリングへの協力を依頼した。

### ヒアリング内容 わかったこと

- 「施工画像」「商品名」「部材」「ロゴ」といった明確な用途（種別）での絞り込みが求められている  
⇒ **こちらから提案した「画像種別」による検索画面と画像分類がニーズとマッチしている**
- 「階層検索」の操作性、視認性の改善が必要。  
また配下の画像がイメージできる簡潔なカテゴリ分けが求められている
- その他のご要望として、今後の改修検討課題になるアイデアが多く出てきた

### 次にやること

1. 画像提供サービスで、施工例・説明画像等「**画像種別**」で画像を探しやすくする
2. 画像提供サービスの「**階層検索**」を使いやすくする

## ヒアリング参加者リスト

### ヒアリング対象者の選定要件

- 画像提供サービスをある程度ご利用で、サービスについて強い改善要望をお持ちの方。
- 特に検索性についてご意見を頂戴した部署の方。

### 要件を満たす部署

- LHT TH統括部 東京・神奈川営業ソリューション部/埼玉・千葉+プレゼンターの方
- LHT TH統括部 TH統括部 埼玉・千葉営業ソリューション部 (千葉) +プレゼンターの方
- LHT TH統括部 TH営業部 プレゼンG (THの各エリアにぶら下がるプレゼンターの方)
- TH統括部 中四国営業ソリューション部 THAMgr 広島・山口

画像提供サービスに関するアンケートに回答くださった方の中から、ヒアリング協力をあおぎ、8名の方にご参加いただきました。

日程		部署名	お名前	取扱い商材
2022年10月26日(水) 10:00~11:00 Zoom	1	TH統括部 東京・神奈川営業ソリューション部	清水 邦弘さん	住設
	2	TH統括部 東京・神奈川営業ソリューション部	三木 雄史さん	金属
	3	中四国営業ソリューション部 THAMgr 広島・山口	小柳 直樹さん	住設/金属
11月1日(火) 13:30~14:30 Zoom	4	TH統括部 埼玉・千葉営業ソリューション部 (千葉)	春日井 陽介さん	住設/金属
	5	TH統括部 TH営業部 プレゼンG	小林 万里江さん	住設/金属/タイル
11月2日(水) 10:00~11:00 Zoom	6	TH統括部 TH営業部 プレゼンG	衛藤千紘さん	住設/金属
	7	TH統括部 TH営業部 プレゼンG	青山実由紀さん	住設/金属
	8	TH統括部 埼玉・千葉営業ソリューション部 (埼玉)	松井武治さん	住設/金属

## 〉 ヒアリング内容・わかったこと

### 現状の検索操作について（どの検索機能を使っているか）

フルテキスト検索+カタログ検索（+階層検索）	5名	<ul style="list-style-type: none"><li>・順番に絞り込む</li><li>・階層はクリック数が多い、文字が見づらい、手戻りが多い</li></ul>
階層検索	3名	<ul style="list-style-type: none"><li>・階層で絞って、表示された画像から提案に使えるような画像を探すが絞り込みきれない</li><li>・フルテキスト検索は信頼性が低く使っていない</li></ul>

### 探しても見つからなかった画像について

施工画像	3名	<ul style="list-style-type: none"><li>・ 施工事例の写真を検索したい時。この色を使っているイメージ写真を探している、施工事例という探し方をするが、「施工例」とキーワードを入れて引っかかってくる画像とそうでないものがある。</li><li>・ 施工例というキーワードでヒットしなかったり、商品名を入れても、それに関する画像ではないものが出てきたり、戸惑う機会が多い。</li><li>・ 登録ミスで施工=施行だったりする。</li><li>・ 工務店様にLIXILの商品を使うとこのような空間になるということで、施工写真が重要だと思っているが、施工というワードを入れても検索されなかったりする。改善いただけると有難い</li></ul>
部材等（エントリーキー）	2名	欲しいリモコンキーの画像が見つからなかった、最新仕様の画像が見つからない
ロゴ／公式HPの画像／特定商品名	各1名	どのように探すかわからない／登録されていると嬉しい／カノール、サーモス、ヴィータス...などできちんと出てこなかった印象

**「施工画像」「商品名」「部材」「ロゴ」といった明確な用途での絞り込みが求められている**

## ヒアリング内容・わかったこと

		合計	
推奨者	10~9	0	0
中立者	7~8	1	11.1%
批判者	0~6	8	88.8%

満足度 (0~10段階)	現在のサイトの検索性に対する満足度とコメント
7	<ul style="list-style-type: none"> <li>探す方法が多すぎて、全部が中途半端。<b>絞り込み方法をしぼってもらって、中身を充実してほしい。</b></li> </ul>
6~7	<ul style="list-style-type: none"> <li>不便なく一応使えているという感じ。</li> </ul>
6	<ul style="list-style-type: none"> <li>使い始めのころは旧サービスのほうが使い勝手がよく思え3点だったが、今は以前より使いやすくなったと感じている。</li> <li>提供サービスとカタログ画像提供窓口の使い分けが分からない。</li> <li><b>欲しい画像がすぐ出てこない。</b></li> <li><b>商品点数が多いので、一発で欲しい画像にたどり着けていない。</b></li> <li><b>階層検索も、どこのセグメントに何が入っているかわからない。</b></li> </ul>
5	<ul style="list-style-type: none"> <li>お客様からもセルフでDLいただくようお願いしているが、検索しにくいというところがある。</li> </ul>
4	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>右のほうの階層検索、最初ここで検索できると気づかなかった。検索画面らしくない。</b></li> </ul>

**定数的にも現状では満足いただけではないことが分かった。  
欲しい画像にたどり着くまでに時間をかけていることが満足度に影響していた。**

# ヒアリング内容・わかったこと

これまでいただいていた 様々なご意見・ご要望を元に、チームで検討したサイトの改修案をご覧いただきました

## 「商品カテゴリ」や「画像種別」で絞り込める機能についてのニーズ調査

### 商品カテゴリ



- 商品分類
- 窓・シャッター
  - 玄関ドア・引戸
  - インテリア建材
  - インテリアファブリック
  - エクステリア
  - タイル建材
  - キッチン
  - 浴室
  - 洗面化粧室
  - トイレ
  - 小型電気温水器
  - 水性金具
  - 水まわりアクセサリ
  - 水まわりユーティリティ
  - 太陽光発電・屋根・外壁
  - 高性能住宅建材
  - ビル・マンション・店舗
  - 各種施設用機器
  - パブリック向け

### 画像種別



- 画像種別で絞り込む
- 単品画像
  - 施工事例・イメージ画像
  - 商品説明・部材
  - カラーチップ
  - オプション・周辺機器
  - ロゴ・マーク

### 検索軸の改修案について、**好評価**だった。

- ✓ 使える。
- ✓ **助かる機能。**
- ✓ ヒットする確率が高くなると思う。
- ✓ **キーワード検索で大量に出たときに有効。**
- ✓ 画像種別+商品カテゴリの複合的2段階で検索できる。

### その他意見

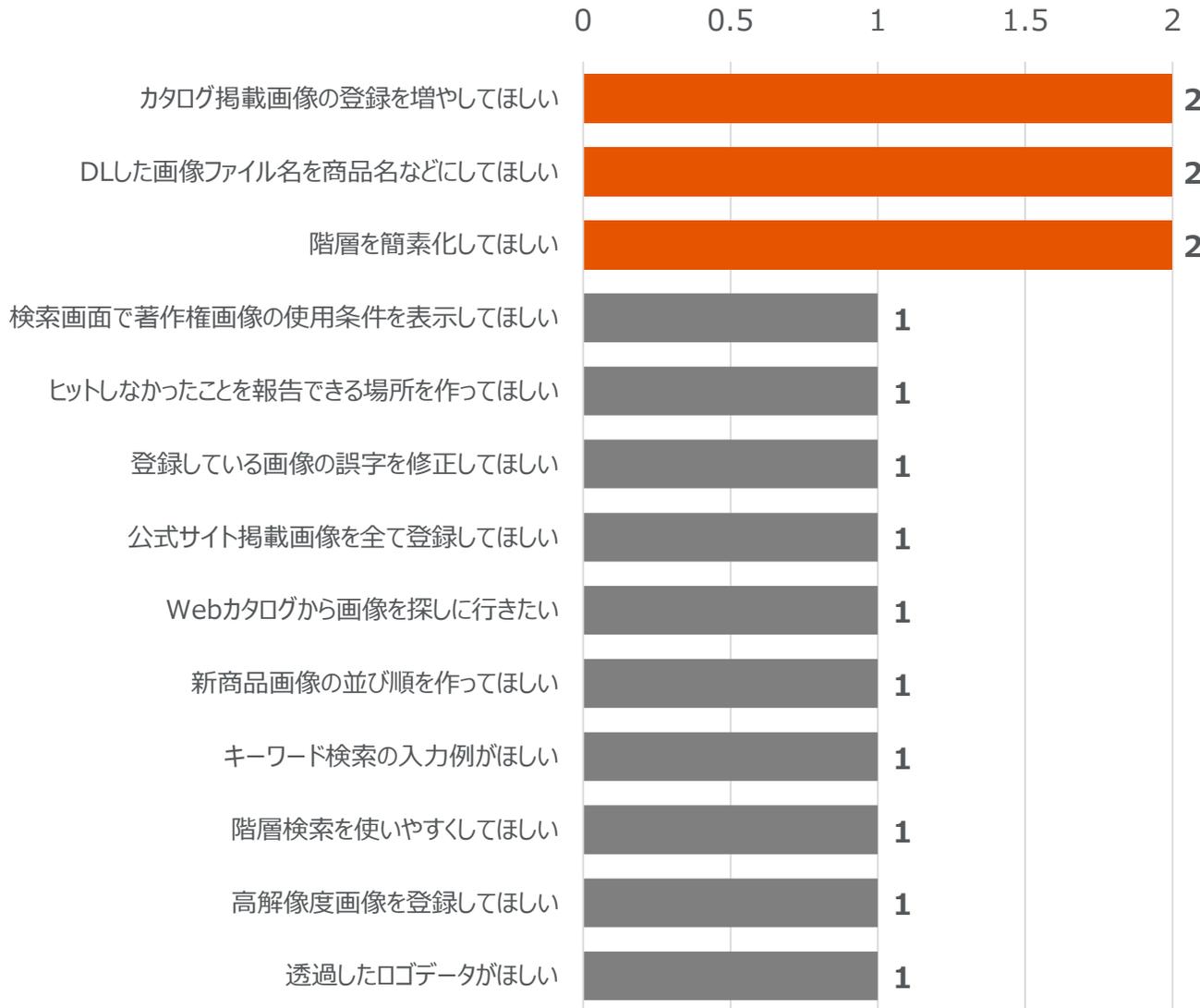
- ✓ 画像種別・商品カテゴリを複合的に使って絞り込めると良い。

画像種別	定義	事例
単品画像	商品単品の画像	
施工事例・イメージ画像	プランNO.、セット写真など	
商品説明	機能や商品を説明している画像 イラスト、グラス、手入りなど	
部材・オプション・周辺機器	その他カタログ掲載ページに由来する	
カラーチップ	カラーラインナップを説明するための画像	
ロゴ・マーク	商品ロゴや機能ロゴ	

### 【画像種別】 名前から画像のイメージについて

- ✓ 合っている。
- ✓ 使いやすいと思う。
- ✓ このイメージで大丈夫。
- ✓ しっくりくる分け方だと思う。
- ✓ **部材オプション周辺機器と単品画像で悩む**と思う。

## 画像提供サービスに関する様々なご要望・ご意見



### カタログ掲載画像の登録数に関するご意見・ご要望

- ✓ データがないことが困るのでカタログに載っている画像は出来るだけ載せてもらいたい。
- ✓ 著作権があるから使えないのは理解できるが、検索結果に画像がすべて出てきたうえで、使えない理由がわかると良い。使えない画像は窓口に依頼するのでDL出来なくてもいい。

### ダウンロード画像のファイル名に関するご要望

- ✓ DLしたファイル名を日本語名に修正してお客様に提供したりするので、タイトルがファイル名に入ってくると良い。

### 階層に関するご要望

- ✓ 階層名が切れていると何が書いてあるか分からないので、見切れないようにしてほしい。
- ✓ 階層はある程度まとめてもらっても良い。

### その他のご要望

- ✓ 公式サイトに載っている DESIGNSTYLE画像はすべて載せてほしい。
- ✓ Webカタログで画像イメージをピックアップして探しに行くことが多いので、Webカタログからそのページの画像をすぐ探しに行けると良い。
- ✓ 1こ1こを探す時間を簡潔に終わらせたい。長すぎるとストレスになっている。
- ✓ ロゴデータは透過画像があると嬉しい。

## 次にやること

画像提供サービスで、施工例・説明画像などの「画像種別」で画像を探しやすくする

### 現状

検索期間 2022/01/01 - 2022/10/31

■ サイト内検索キーワードランキング

検索キーワードで絞り込む

検索キーワード

次を含む 施工

検索キーワード	検索回数の合計	Δ	結果のページビュー...	検索による離脱数の...	再検索数の割
1. 施工例	116	8 ↑	3.61	31.03%	11.4
2. TW 施工例	48	43 ↑	2.25	43.75%	12.0
3. ラシッサ 施工例	40	5 ↑	3.08	22.5%	19.5
4. インプラス 施工例	38	20 ↑	2.47	18.42%	13.8
5. 施工	34	5 ↑	3.26	35.29%	9.0
6. リシェント 施工	33	2 ↑	3.12	27.27%	12.6
7. リシェント 施工例	30	-4 ↓	1.8	26.67%	27.7
8. インプラス 施工	29	-4 ↓	1.79	13.79%	21.1

商品分類から探す カタログから探す

Q 施工例

検索

商品分類

カテゴリー選択

X LIXIL: 住設

商品

色

カタログ品番

カタログ名

カタログページ

3 表示件数

3 合計件数

### 目指したい姿

商品分類

検索

画像種別で絞り込む

- 単品画像
- 施工事例・イメージ画像
- 商品説明・部材
- カラーチップ
- オプション・周辺機器
- ロゴ・マーク

色

カタログ品番

カタログ名

カタログ品番

カタログ品番

カタログ品番

assetPath

dc:description{{String}}

dc:description{{String}}

/content/dam/lixil-assets/old_version/production/yo-ks05a-8/214416663.jpg	214416663	カラーチップ
/content/dam/lixil-assets/old_version/production/yo-ks05a-8/214425904.jpg	214425904	部材・オプション・周辺機器
/content/dam/lixil-assets/old_version/production/yo-ks05a-8/214418315.jpg	214418315	部材・オプション・周辺機器
/content/dam/lixil-assets/old_version/production/yo-ks05a-8/214404703.jpg	214404703	商品説明
/content/dam/lixil-assets/old_version/production/yo-ks05a-8/214423905.jpg	214423905	商品説明
/content/dam/lixil-assets/old_version/production/yo-ks05a-8/214413101.jpg	214413101	商品説明
/content/dam/lixil-assets/old_version/production/yo-ks05a-8/214409401.jpg	214409401	施工事例・イメージ画像
/content/dam/lixil-assets/old_version/production/yo-ks05a-8/214414223.jpg	214414223	部材・オプション・周辺機器
/content/dam/lixil-assets/old_version/production/yo-ks05a-8/214416105.jpg	214416105	部材・オプション・周辺機器
/content/dam/lixil-assets/old_version/production/yo-ks05a-8/214402101.jpg	214402101	施工事例・イメージ画像

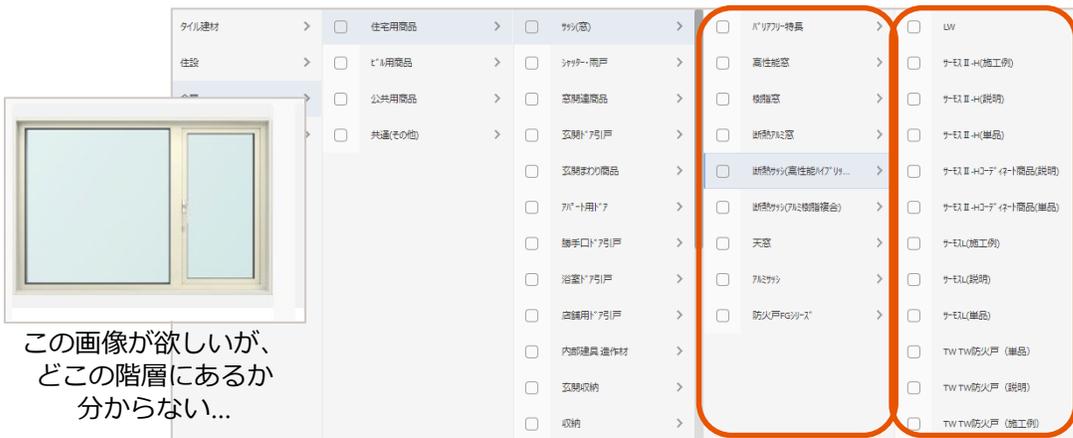
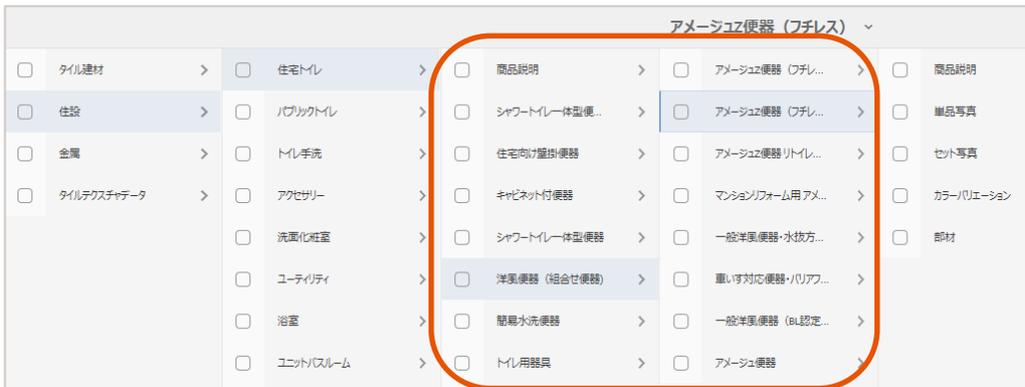
- サイト内で施工例画像のキーワード検索が多く行われているが「施工例」で検索してもヒット数3となっており、施工例画像を探すのに検索を繰り返すなど、手間がかかっている。
- 検索のゆらぎもあり、ワードでは探しにくい

- 画像に画像種別を登録できるスキーマを新規作成し分類。
- そのスキーマを利用して、提供サービス内に新しい検索軸を設け、感覚的に検索出来るようにする。

## 次にやること

### 画像提供サービスで、階層検索を使いやすくする

#### 現状



- 階層の文字が小さく、さらに階層名が長いものは全体が表示出来ていない。
- 細かく分類分けされており、欲しい画像がどの階層に属しているかわからない。

#### 目指したい姿 (構想)



- 階層簡素化の手段を検討する。(出来る商材からスタート)
- 階層名を短くして階層名全体を表示出来るようにする/短い単語での判断を可能に。
- 少ないクリック回数で検索出来るようにする。
- 選択した階層に何の画像があるかすぐ分かるようにする。
- すでに階層を選んでいる時に、別の階層を選びやすくする。

LIXIL

MAKE BETTER HOMES A REALITY FOR EVERYONE, EVERYWHERE

世界中の誰もが願う、豊かで快適な住まいの実現