

価値観・環境・技術が大きく変わり多様化する現代、さまざまな利用者に優れたエクスペリエンスを提供し続けるには、現状と改善版の対照実験を継続的に実施し、常に軌道修正していく「ビジネス実験」の実践が不可欠だ。

たとえば、ある商用サービスに対して、今以上に利用者にとって使いやすく、売り上げも伸ばせる案内の仕方を考えたいとする。仮説からいくつかの改善案を作り、実際の

影響度が把握でき、効果があるかわかった施策にすぐに移行することもできる。

ウェブサイトやアプリに

対して、こうした対照実験

と分析を容易に行えるツ

ールは、ABテストツールあ

るいはLPO（ランディン

グページ最適化）ツールな

どと呼ばれる。元のシステ

ムにあまり手を加えず導入



梅木 秀雄（うめき ひでお）テクノロジ・エバンジェリスト、コンサルティング事業本部ココロミルラボ室長

進化プロセスを組み込む

実験志向で道を拓く(2)

ができ、用途に

て広く普及している。顧客向けだけではなく、従業員の業務効率向上や住民向け

サイトのアクセシビリティ

の改善などにも活用可能

で、今後拡大してくるだろ

う。誰かの考えた改善案に従って、現状との対照実験もせず、ただシステム改変を行ってリリースするだけでは、暗中模索の経営といわざるを得ない。

一方で、実験には手間と時間がかかるというイメージを持つ人もいるだろう。しかし、実験が通常業務とは異なる何か特別なことであるという考えは捨てなけ

決定を実践しようとしているのだ。

実験の対象はウェブのイ

ンタフェースの領域に留ま

らない。AIを使った判定

や情報推薦、チャットボッ

トなどが増えてくる中、ビ

ジネスロジックもしくはア

ルゴリズムの部分について

も、ABテスト的な手法で

ユーザーの行動への影響を

常にモニタリングしながら

改善していけるよう、シス

テムに組み込まれるべきで

あろう。

実験志向は、より環境に

適応したものが生き残る進

化プロセスそのもののな

だ。次回は実験にかかわる

新たなテクノロジについ

て解説する。

（毎週木曜日に掲載）

