

メガネ選びの常識を変えたJINSオンラインショップ mPulseのパフォーマンス可視化が支える 「心地よいアイウェア体験」



オンラインショップも大人気、常に新しいアイウェア体験を目指す

ジンズは、メガネを中心としたアイウェア製品の企画・製造・販売を自ら手がける事業者である。国内外に展開しているメガネチェーン「JINS」では、“Magnify Life”をブランドビジョンとして掲げ、アイウェアを通じて人生を豊かにすることを目指している。2001年に1号店を開店、日本の眼鏡市場では走りとなる低価格・即日仕上げの販売形態を採用して人気を博した。

創業時から新しいプロダクトやサービスの提供に注力してきた同社は、現在も日本や世界で“初めて”となる製品やサービスの開発に積極的だ。軽量メガネ市場を創出した「Airframe」、ブルーライト対策ができる「JINS SCREEN (旧JINS PC)」などのアイウェアプロダクトのほか、ディープリングを用いて、今使っているメガネを外さずに他のメガネのバーチャル試着ができる「MEGANE on MEGANE」やコンタクトレンズの自販機「TOUCH & COLLECT」など、これまで見たことのないアイウェアサービスを次々と発表している。

「私たちは、“ベンチャーである”という意識を持って、クイックに新しいものを創っていくことを目指しています。近年は、最新のデジタル技術を駆使した店舗でのサービスや、リアル店舗と有機的に融合するような、オンラインショップやジンズアプリを中心としたデジタルコマースの取り組みを強化しています」と、株式会社ジンズホールディングスでグローバルガバナンス本部ITガバナンス部のシニアディレクターを務める佐藤拓磨氏は述べる。

ジンズオンラインショップでは、店舗での購入データや処方箋などの度数情報さえあれば、度付きメガネを気軽に通販できる点が魅力だ。また、オリジナルデザインのメガネがオーダーできる「JINS PAINT」や、店頭スタッフの豊富な経験を機械学習に反映させた独自のAIサービス「JINS BRAIN」がメガネの似合い度を測定するなど、メガネ選びの常識を変えるサービスもWebサイトで提供している。メガネは生活必需品であるためか、自然災害や感染症蔓延などで外出が困難になると、サイトのアクセス数が大きく伸びるという。佐藤氏によれば、オンラインショップやジンズアプリでよりよい購買体験を提供したいと常に考えているが、その施策には課題が残されていたという。

定番の分析ツールでは難しいWeb体験の向上を追求したい

多くのWebサイトと同様に、ジンズオンラインショップでも定番のツールを使って利用者のアクセス解析を実施していた。しかし、アクセス数や流入元などは把握できるものの、それ以上のデータや知見は得られなかったという。

「一般的に、Webサイトアクセスのパフォーマンスが改善されると購買などのコンバージョン率の向上に繋がると考えられています。しかし、既存の解析ツールでは、両者の相関関係まで調べる機能はありませんでした。WebUIを変更したりパフォーマンスをチューニングしたりしても、それがコンバージョン率や、その先にある売り上げの向上にどう影響を与えるのかを定量的に示してはくれないのです。手作業で関連性を導き出すことは不可能ではありませんが、大きな労力が必要です。コンテンツやサービスが日々更新される中で、そのような手動解析を継続的にやっていくのは現実的ではありません。しかし、ユーザーエクスペリエンスの向上の為に採った施策が本当に正しかったのか、強化すべきポイントはどこか、私たちはその決め手となる情報がどうしてもほしかったのです」(佐藤氏)

そうした悩みを抱えていたジンズは、アカマイ・テクノロジーズが提供する「mPulse」に注目した。mPulseは、エンドユーザーが体感しているパフォーマンスを可視化して、修正すべき点やその改善策の効果を明らかにできるリアルユーザーモニタリング(RUM)ソリューションである。

ジンズでは、もともとアカマイのCDNなどのサービスを導入しており、パフォーマンス向上への効果を高く評価していた。さらなる改善の余地がないか模索するために、mPulseのPoCを実施したところ、現状のどこにパフォーマンスのボトルネックがあったのか具体的に可視化され、またそれぞれの施策や設定変更がコンバージョン率にどう影響するの

JINS

COMPANY

株式会社ジンズホールディングス

所在地:東京都千代田区富士見二丁目10番2号

飯田橋グラン・ブルーム30F(東京本社)

設立:1988年7月

<https://www.jins.com/>

※ジンズホールディングスは、有限会社ジェイアイエヌとして1988年7月設立、(2017年4月に株式会社ジンズに商号変更)、2019年7月社名をジンズホールディングスに変更

INDUSTRY

アイウェアの企画、製造

SOLUTIONS

● mPulse

KEY IMPACTS

- Webサイトのパフォーマンス課題と改善ポイントを可視化
- パフォーマンス向上策とコンバージョン率の相関関係も可視化
- 情報分析の負担を軽減し継続的なユーザー体験のモニターが可能に

<株式会社ジンズホールディングスとは>

メガネやコンタクトレンズ、ウェアラブルデバイスといったプロダクトのほか、ECやデジタルサービスなど、アイウェア製品・サービスを企画・製造・販売までトータルで展開。1988年に設立され、“低価格で即日仕上げ”という新しい製造・販売形態を日本の眼鏡市場に採り入れた。メガネチェーン「JINS」は、国内428店舗(2020年12月現在)のほか中国や台湾、米国などにも出店している。バーチャル試着やコンタクトレンズ自販機など、新しいサービスで注目される。



株式会社ジンズホールディングス
グローバルガバナンス本部
ITガバナンス部
シニアディレクター
佐藤 拓磨氏

とははっきり実感したという。「Webのデザインや機能は追求できません。しかし、お客様のWeb体験そのものを可視化し、改善するためのポイント、修正の効果を可視化できる—ECサイトを実直に底上げする

し、日々の運用に活用している。例えば、特定のページのJavaScriptにどのような影響を与えたかを分析している。また、パフォーマンスにどのように影響するのかのシミュレーションもmPulse上で行い、さらなる

際のコンバージョン率の向上にも有意な効果が認められた。

ージョン率に影響すると「思しき」ポイントはいくつもあるが、定量的という。mPulseであれば、実ユーザーが実際にページのロードに要する時間を実装する現場のWeb担当者にも効果が認識しやすいと評

部門の負担も大幅に軽減されたという。

的なレビューも標準サービスとして提供している。ジーンズは、そうした
用していきたい意向だ。将来的には、海外ECサイトにもmPulseを適

の融合を目指しています。その意味で、デジタルサービスの重要性は

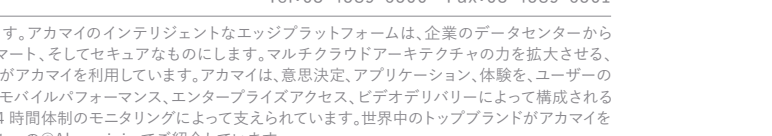
は融合を目指しています。その意味で、デジタルサービスへの重要性は、**このサービスの1つとして捉えています。**mPulseは、モバイルネイティブのオンラインショップとともに活用して、よりよい顧客体験を提供し

向から、ポット管理・対策ソリューションの「Bot Manager」にも注目
クセスのトラフィックを制御できれば、不正ログインや買い占めなど
できる。佐藤氏は、「アカマイのサービスをフル活用して、UX、セキュリ

た。今後はもっと使いこなして、よりよい顧客体験の創出に役立てた
スを提供できるわけではなく、パートナーのサポートが欠かせませ
ス、応用事例など幅広いナレッジを提供していただきたいと考えてい

提供してくれるだろう。その礎となるデジタルサービスの最適化を、

email : info_jp@akamai.com HP : <https://www.akamai.com/jp/ja>
Tel:03-4589-6500 Fax:03-4589-6501



ンク(本社:米国マサチューセッツ州ケンブリッジ、最高経営責任者:Tom Leighton)がユーザー体験、堅牢なセキュリティを実現する各種ソリューションを提供しており、日本国

は一部を再製することは禁止されています。Akamai および Akamai の波のロゴは登録商標または商標で、
載の情報がその公表時点において正確であると確信しています。ただし、かかる情報は通知なしに変更され

本事例中に記載の肩書きや数値、固有名詞等は取材当時のものです。変更されている可能性があることをご