2024 年 6 月 5 日
株式会社アイリッジ

デザインや操作性が良いと感じるアプリ 2 位は「LINE」
使い方で迷った時に 10 代はチャットボット、50 代は自力解決

15 歳～69 歳の男女約 4,800 人に聞いたアプリ利用体験に関する調査

店舗集客や販促を目的とした企業の OMO アプリの開発やマーケティングの支援、ソリューション導入において 300 以上の実績を持つ株式会社アイリッジ（本社：東京都港区、代表取締役社長：小田 健太郎、東京証券取引所グロース：3917、以下「アイリッジ」）は、15 歳以上の男女 4,822 名を対象に「アプリ利用体験に関する調査」を実施し、調査結果をまとめましたのでお知らせします。

※OMO（Online Merges with Offline）：オンラインとオフラインを統合したマーケティング活動

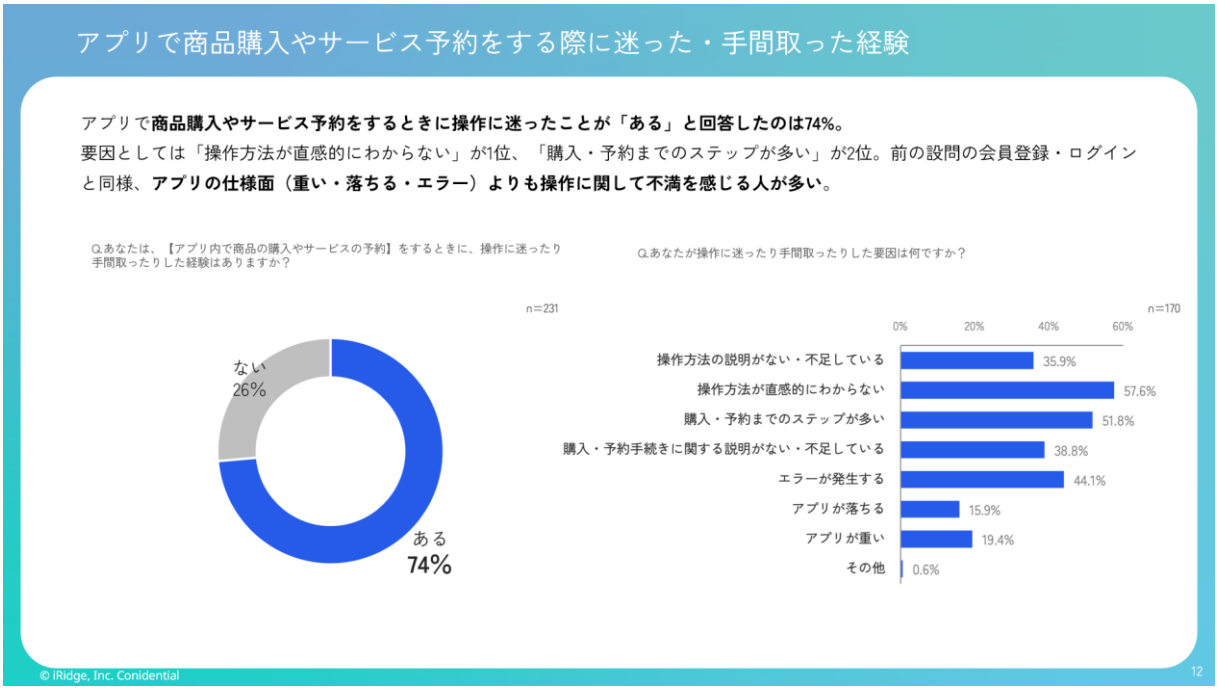
調査の背景

現代社会において、スマートフォンアプリは顧客と繋がり続けるために欠かせないツールとなっています。そのなかで、アプリを通じて顧客へ「どのような体験を提供するか」がサービスの価値を大きく左右します。調査ではアプリの利用体験・UI/UX の重要性に焦点を当て、その関連性と影響について全国の老若男女 4,822 名へアンケート調査を行い、そのうち「アプリに対して使いづらさを感じ利用をやめた経験がある」と回答した 2,411 名から年代別に抽出した 231 名に、さらに詳細な利用状況調査を行いました。調査結果は一部を本リリースで公開するとともに、ホワイトペーパーとして無料公開いたします。

※UI/UX：ユーザーインターフェース/ユーザーエクスペリエンスの略で、デザインや操作性、ユーザーに提供する体験などのこと

・ホワイトペーパー：https://iridge.jp/whitepaper/bad_user_interface/

■74%が商品購入やサービス予約で迷った経験あり。操作方法の直感性や操作ステップ数への不満が多い

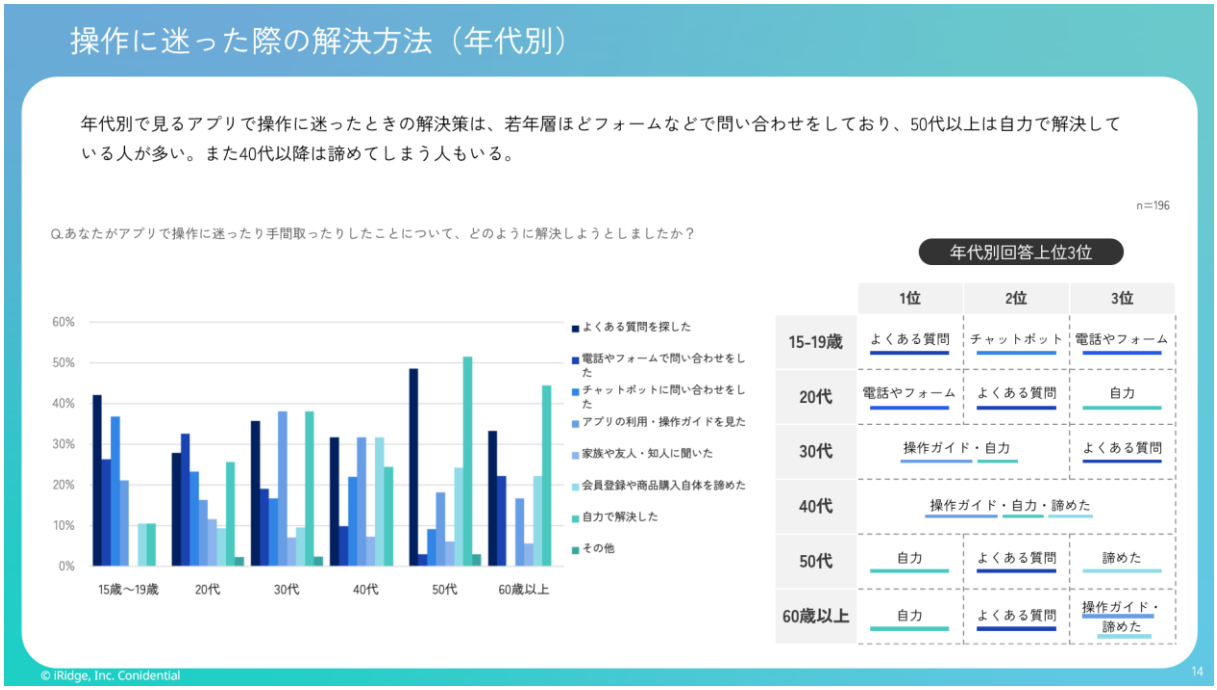


・74%が商品購入やサービス予約で迷ったり手間取ったりした経験があると回答

株式会社アイリッジ 広報担当　Email：pr@iridge.jp　TEL：03-6441-2325

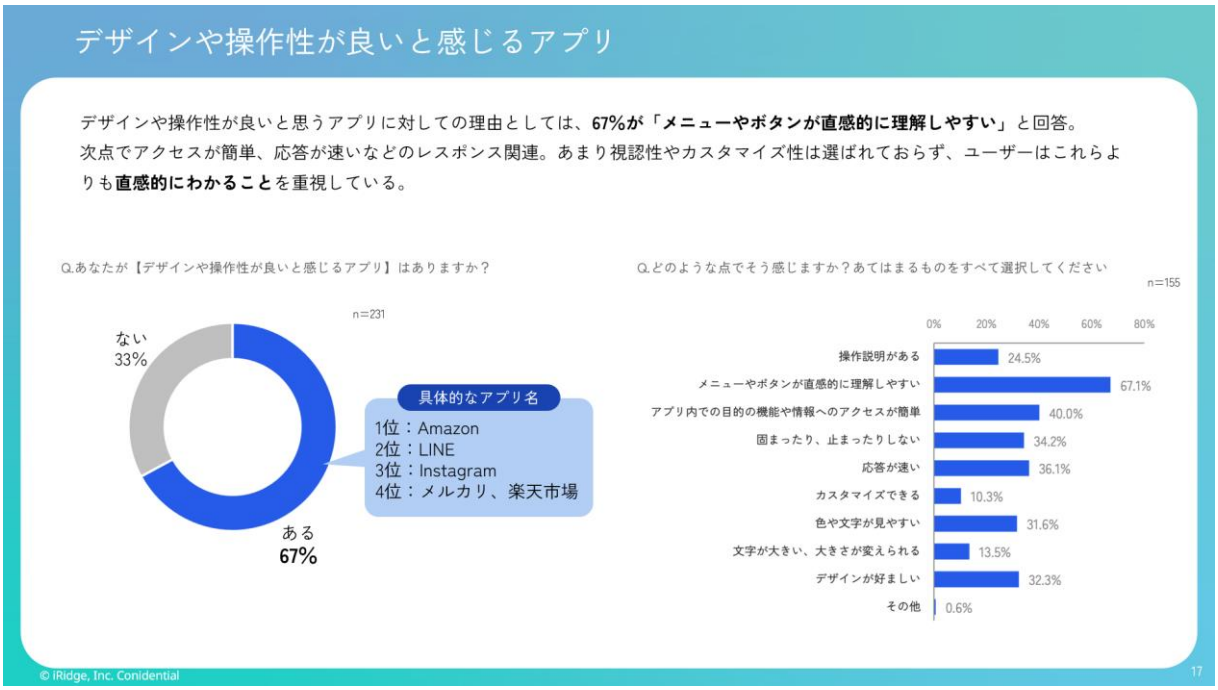
・要因としては「操作方法が直感的にわからない」「購入・予約までのステップが多い」が特に多かった
・アプリの仕様面（重い・落ちる・エラー）よりも操作に関して不満を感じる人が多い結果となった

■操作に迷った際、若年層はチャットボット活用、50 代以上は自力解決の傾向。40 代以上は諦める人も多かった



・アプリの操作に迷った際、若年層ほどチャットボットやフォームなどで問い合わせをしていることがわかった
・50 代、60 代は自力解決と回答した人が多く、「困ったら Web 検索」という行動が浸透していると推測される
・40 代以降は問い合わせずに諦める人も多く、操作ガイドやよくある質問の重要性が示された

■デザインや操作性が良いと感じるアプリ 1 位は「Amazon」。7 割が直感的に使える慣れた UI を支持している



・デザインや操作性が良いと感じるアプリは１位「Amazon」、２位「LINE」、３位「Instagram」、４位「メルカリ」「楽天市場」（同率）となった

株式会社アイリッジ 広報担当　Email：pr@iridge.jp　TEL：03-6441-2325

・デザインや操作性を評価する理由として、67%が「メニューやボタンの直感的な理解のしやすさ」を挙げた
・決定ボタンの位置についてのアンケートでも、iOS と Android のガイドラインをもとに、多くのアプリが採用している「右」が使いやすいと回答した人が 7 割になるなど、直感的に使える慣れた UI の支持率が高かった

コメント

今回の調査から、アプリにおいて直感的な操作のわかりやすさが継続利用に大きく寄与することが分かりました。初めてアプリを利用するときや、アップデートで変更があったときなどあらゆる利用シーンにおいて、操作方法や機能の説明・利用することのメリットを正しく伝えることが重要になります。さらに、アプリ利用者がつまずいたときヘルプにアクセスできるようにしておくことも利用体験として“当たり前”に求められており、年代によってもどのような形での提供が必要か変わってきます。

上記のことから、最適なアプリ利用体験を提供し LTV 向上を目指していくためには、自社アプリのユーザーにとっての「わかりやすさ」とは何か、どんなことを求めておりどう伝えると良いのかを突き詰めていくことが欠かせません。本調査がユーザーの声に耳を傾け継続的な改善活動をしていくことのきっかけになれば幸いです。アイリッジでは、今後もアプリの UI/UX 支援を通じて、お客さまのビジネス成長に貢献してまいります。

調査項目

①アプリ利用体験
・アプリに「使いづらさ」を感じ、利用をやめた経験
・アプリに「使いづらさ」を感じた点
②詳細のアプリ利用体験
・アプリで初回会員登録やログインをする際に迷った・手間取った経験
・アプリで商品購入やサービス予約をする際に迷った・手間取った経験
・操作に迷った際の解決方法
・デザインや操作性への評価
・デザインや操作性が良いと感じるアプリ
・アプリの改善に対する意欲

調査概要

調査名	アプリ利用体験に関するアンケート（以下の内容で計 2 回実施） 1 回目：①アプリ利用体験 / 2 回目：②詳細のアプリ利用体験
対象	15 歳～69 歳の男女（②は①で「アプリに対して使いづらさを感じ利用をやめた経験がある」と回答した人を対象に調査）
調査期間	①2024 年 2 月 13 日～2024 年 2 月 20 日 / ②2024 年 2 月 16 日～2024 年 2 月 17 日
調査方法	インターネットリサーチ
サンプル数	①4,822 名 / ②231 名

アイリッジのアプリ成長支援サービスについて（https://iridge.jp/service/app_growth/）

お客様のアプリ事業を成長させ、得られる成果を最大化するための支援サービスです。ユーザーステージ定義、シナリオ定義、ファネル/KPI 定義、セグメント一覧作成、アプリ内イベント設計、施策一覧作成の 6 つのステップでアプリマーケティング設計を進め、目標設定していきます。FANSHIP のセグメント機能を活用したプッシュ通知施策で新規ユーザーの翌週継続利用率 約 1.7 倍を実現した実績や、商業施設アプリにおける購買率 2.9 倍アップ、会員ランクアップ率 3.5 倍アップなどの実績があります。

■主なメニュー
・アプリ成長支援

株式会社アイリッジ 広報担当　Email：pr@iridge.jp　TEL：03-6441-2325

アプリ事業のビジネス企画から、リリース後のマーケティング支援やデータ分析まで。課題に合わせて、さまざまな活動をマーケティングのプロがトータルでサポートします。

・カスタマージャーニーマップワークショップ

自社の顧客がアプリやサービスを認知し利用や申込みに至るまでのカスタマージャーニーマップ作成を、アイリッジがファシリテーターとなり、ワークショップ形式にて行う支援です。ワークショップを通して複数人でブレストすることでより深く顧客体験を分析することや、関係各メンバーで目線合わせを行うことができます。

・新規ユーザー定着支援

アプリの成長に欠かせない、新規ユーザーの定着化を支援します。新規ユーザーの離脱・休眠を防ぐには、ダウンロード直後のユーザー体験が最も重要となります。アプリ内に留まらないコンテンツの作成や、チュートリアルの設計を行うことでユーザー体験を最適化します。

・アプリ UX 診断

アプリの UI/UX 専門家が特定の課題に対して、ヒューリスティック分析（分析者の経験則で行う主観的な分析方法）を行います。起動画面からの動線やボトルネックとなる箇所の洗い出しなどによる課題の可視化と、改善のポイントについて UX の改善アドバイスを行います。

・アプリストアレビュー改善

ストアレビュー数やアプリの評価など、ダウンロード率に直結する課題を改善する支援です。現状のストアレビューコメントを分析して現状把握し、適切なターゲットへのレビュー依頼施策を行って高評価レビューを集めていきます。

株式会社アイリッジ（https://iridge.jp/）

株式会社アイリッジは、「Tech Tomorrow：テクノロジーを活用して、わたしたちがつくった新しいサービスで、昨日よりも便利な生活を創る。」という理念のもと、スマートフォンアプリを活用した企業の OMO（Online Merges with Offline：オンラインとオフラインを統合したマーケティング活動）支援を行っています。OMO 支援ではアプリの企画・開発における業界トップクラスの実績があり、手がけた OMO アプリの MAU（月間アクティブユーザー）は 8,000 万以上に達する業界のリーディングカンパニーです。さらに、リテールテック、フィンテック、MaaS、業務支援等、幅広い領域で DX を支援しています。

2023 年 4 月からは急激な時代の変化に迅速に対応するための次世代型アプリビジネスプラットフォーム「APPBOX」も提供開始しました。30 種類以上の SDK（モジュール）から必要なモジュールを組み合わせることで、アプリ開発や既存アプリの機能拡張、アプリの運用・マーケティング施策が自由に行えます。

※記載されている各社の会社名、サービス名、商品名等は、各社の登録商標または商標です。

株式会社アイリッジ 広報担当　Email：pr@iridge.jp　TEL：03-6441-2325