

「リアルなユーザーの存在を感じられることがうれしい」Yahoo!メールのサポーターズクラブ



Yahoo!メールのサポーターズクラブ

ヤフーでは、特定のサービスを長くご利用いただいているユーザーのみなさんにご参加いただく「サポーターズクラブ」を一部のサービスで運営しています。

今回は、Yahoo!メールのサポーターズクラブの担当者に、活動内容やサポーターの声がどのようにサービスに生かされているのかなどを聞きました。

目次：

1. Yahoo!メールのサポーターズクラブ
2. サポーターからの応援が励みになる
3. デザイナーがサポーターズクラブの活動をリードする理由
4. 今後の展望



(左から、木下、星野、村田)

木下 菜奈子 (きのした ななこ)

2018年入社。Y!mobileメールアプリ、Android版Yahoo!メールアプリの機能改善、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）設計などを担当。

星野 美佳 (ほしの みか)

2008年入社。カテゴリ検索やモバイルサービスを中心に担当後、音声アシスト、Yahoo!かんたん写真整理、Yahoo!かんたんバックアップなどのデザインを担当。現在はパソコン版Yahoo!メール、スマートフォン版Yahoo!メールのUX/UIデザインを担当している。

村田 千紗 (むらた ちさ)

2016年入社。Android版Yahoo!メールアプリ、iPhone/iPad版Yahoo!メールアプリの機能改善やUI・UX設計、Yahoo!メールのきせかエテーマのデザインなどを担当。

Yahoo!メール 私のオススメ機能

木下：メールを送った人の頭文字が色やアイコンでメールの先頭に付く「[送信者アイコン](#)」です。正しい認証がついているメールにだけ表示されるので、「色がついていないメールは、もしかしたら気をつけた方がいいメールかもしれない」と判断するために役立てていただきたいです。

星野：Yahoo!メールアプリで、1個で複数のアカウントを管理できる機能がオススメです。他社メールアカウントも一緒に確認できますし、アカウントごとにきせかエテーマを設定しておくことで、アカウントを区別しやすくなります。

村田：長い間デザインを担当している「きせかエテーマ」です。ユーザーさんからもとても良い反響をいただいている、無料で使える機能です。「ユーザーに楽しんでいただきたい」という気持ちで作っています。

Yahoo!メールのサポーターズクラブ

村田：

Yahoo!メールは2016年にサポーターズクラブを設立しました。当時、CS（カスタマーサポート）主導で運営をスタートしたのですが、サービス側からもサポーターズクラブに携わる有志の

メンバーを何名か決めて一緒に活動していました。現在は、Yahoo!メールのデザイナー3名で運用しています。

星野：

Yahoo!メールには約4,000人のサポーターがいらっしゃいます。コロナ禍になってからは、オンラインインタビューの実施と、サービスについてのアンケートを中心にしています。

1) サポーターとの交流イベントを開催

村田：

最初にサポーターの方との交流イベントを開催したのは2017年です。

※当時の様子：[サービスのファンが大集合！ サポーター交流会を開催](#)

交流イベントに来てくださった方は、好奇心旺盛で「Yahoo!メールをどういう人が作っているんだろう、と気になって来ました」「どんな風に機能開発されてるか気になりました」という方が多い印象でした。

2) ユーザーインタビューを実施してプロダクトに反映

木下：

Yahoo!メールのサポーターズクラブはサービス開始からずっと使ってきている40～50代の方が多くいらっしゃいますが、オンラインインタビューの際のZoomでの画面共有なども、操作に迷いながらも問題なくやってくださっています。インタビュー後に「今度からも（画面共有機能を）使ってみます」というコメントをいただくこともあって、やはり好奇心旺盛で積極的な方がサポーターになってくださっていると感じます。

村田：

インタビューをお願いするときは、まだ世に出ていない機能を先行して使っていただくこともあります。そのため、自分の意見をサービスに反映できること、事前を知ることができるのがうれしい、という声をいただいていた。

3) サービスの最新情報などを掲載した会報を定期的に配信

村田：

私たち3人で、サポーターの方にお送りする会報も作成しています。会報では、機能開発の裏側や新機能などを画像も使っていねいにご紹介することを意識しています。

会報を読んでいただくことで、機能の詳細やその裏側を知ることができる点が、サポーターの方にとってのメリットだと感じていただけているのではないかと思います。

また、セキュリティ対策や安全なメール利用に興味がある方が多いです。そのため、Yahoo!メールでは迷惑メールをきちんと迷惑メールフォルダーに振り分ける機能を特に評価いただいているようです。

木下：

会報をお送りした時に、毎回アンケートを実施して、サービスへの疑問や知りたいことなどを書いていただいています。そのなかで返信できるものには、次の会報でお返事させていただくこともあります。

迷惑メール対策の関連ページをリニューアルしました

Yahoo!メールでは皆さまに安心・安全にご利用いただけるサービスであることを目指し、迷惑メールに対する取り組みを行っております。

今回、その迷惑メール対策に関連する2つのページでデザイン刷新を行いましたのでご紹介させていただきます！

Yahoo!メールの迷惑メール対策

「Yahoo!メールの迷惑メール対策」のページをご覧になったことはありませんか？

迷惑メールでお困りの方に役立つ知識がまとめられている本ページですが、以前から公開していた内容を見直し、よりわかりやすい文章に変更する・解説イラストを添えるなど、デザイン刷新を行いました。

くっつきやすくなくなった迷惑メール対策のページで、快適なメール生活のための知識を手に入れてください！



各項目ボリュウムたっぷりの紹介ページですが、特にご一読いただきたい箇所を挙げるとすれば「**手口と対処**」のページ。迷惑メール送信者たちの様々な手口を理解し、迷惑メールを防止するのにお役立ていただけます。



制作者コメント

迷惑メール対策ページの解説画像や実装を担当しました。

当初Yahoo!メールの担当になったばかりでメール全般の知識が浅かったこともあり、制作者自身も迷惑メールについて勉強しながら解説画像を作っていました。

迷惑メールの手口をイメージで表現したり、馴染みのない認証技術をわかりやすく図解することにも励ませましたが、40点近くの画像を一度に作るその作業量が一番大変でした！

難しく感じてしまう迷惑メールの知識ですが、このページで少しでもわかりやすくお伝えできると嬉しいです。リニューアル後の迷惑メール対策のページをぜひご覧ください。

Yahoo!メール サポーターズクラブの主な活動

- 1) サポーターとの交流イベントを開催
- 2) ユーザーインタビューを実施してプロダクトに反映
- 3) サービスの最新情報などを掲載した会報を定期的に配信、アンケートも実施

サポーターからの応援が励みになる

星野：

サポーターの方からいただくサービスへの応援メッセージがとてもうれしく、励みになっています。

お送りした会報に対しても「機能についていねいに教えてくれてありがとうございます」「説明が分かりやすかったです」「新しいきせかえテーマがかわいいので、さっそく設定しました」などの反応をいただくこともあります。



いつも愛用させて頂いております。
これからも宜しくお願い致します！

こういった会報やメッセージなどを読ませて頂く度に、Yahoo!メールに関わっていらっしゃるスタッフの方々のプロジェクトに対する熱意が感じられて、使わせて頂いている側としましても、積極的にアンケートの返答をすることや更に内容を良くする要望なども提案していきたい気持ちになります！

JUNさん

ありがとうございます！

このようなお声をいただくと、開発者一同より前向きな気持ちになれます。さまざまなご意見やご提案、引き続きお待ちしております！

木下：

Yahoo!メールでは、長く使っているユーザーの意見を聞きたいときには、まずサポーターズクラブのサポーターのみなさんを対象としたアンケートを実施しています。長年使ってくださっているユーザーに意見を直接聞けたり、アンケートで回答いただけたりは、本当に大きなメリットだと思います。

また、いつもはアプリのデザインを担当しているので、イベントの際にサポーターの方にお渡しするノベルティーをデザインできたことも楽しかったです。



過去に作ったノベルティー

村田：

リアルなユーザーの存在を感じられることで、実際に使っていただいているサービスをデザインしているという実感が湧きますし、やりがいにつながっています。

ヤフーはIT企業なので、配信した先にその人が本当にいることを想像しにくいところが多少なりともあると思っています。でも、サポーターの方と交流できることで、使ってくださっているユーザーを具体的にイメージしやすくなることは、デザイナーとしてもものづくりをする上でとてもプラスになっていると思います。



デザイナーがサポーターズクラブの活動をリードする理由

星野：

デザイナーの私たちが会報も作成するなど、すべての活動を担っている理由は、ヘビーユーザーの方にしっかりリサーチさせていただき、それをサービス改善に反映できるということが一番の理由です。Yahoo!メールでは、サポーターズクラブの活動以外にも、ユーザーにインタビューやアンケートを行うときは、デザイナーが担当することが多いです。

ユーザーの目に触れたり、使っていただいたりする部分を作っていることもあり、デザイナーがサポーターズクラブの活動をリードしているのは自然なことだと思っています。

1) サポーターと一緒に作った「きせかえテーマ」

村田：

以前、サポーターの方に一緒にきせかえテーマを考えていただいたことがあります。

こちらで用意したテーマの図案について、アンケートでサポーターの方に投票していただきました。その後、その結果を基にブラッシュアップしたのを見てまた投票していただく、という流れで作りました。

きせかえテーマのコピーライトを入れる欄にも「Special Thanks to Supporters Club members !」というメッセージも入れて、一緒に作ったものとして出すことができました。

Android版



iPhone版



Sunriseのきせかえテーマ



「Special Thanks to Supporters Club members !」のメッセージ

2) サポーターと一緒に「お知らせ」ページを改善

また、「ドールプレイ方式」という手法を使って、サポーターの方と一緒にお知らせページの改修を検討しました。具体的には、それまでかなり古いデザインだったお知らせのページをどう改修するといったか、人形を使ったワークショップを実施しました。



※当時のワークショップの様子

人形劇では「今のお知らせ情報は、不具合など緊急のものと、そうではないものが一緒に通知されるため、通知されるお知らせの種類や時間帯を設定したい」というサポーターの要望に対して、Yahoo!メールの開発者が解決方法を検討し解決策をリリース。その後、不満が解消され、さらにYahoo!メールを便利に使っていただける「現状→変化→未来」を描いたストーリーが発表された。

ワークショップを通じてわかったことや課題などをもとにお知らせページのデザインを改善しました。「障害のお知らせだけでなく、もっと楽しいお知らせが見たい」という声が多かったので、イラストを多めにして、障害の記事以外の記事も載せるようにしました。



改善前、改善後のお知らせページ

今後の展望

木下：

作ったサービスを実際使っていただいていたかというフィードバックは、これからも自分で集めたいと思っています。

サポーターズクラブの活動を始めするには覚悟も要りますが、ユーザーに近い立場の仕事をされている人が、ユーザーの声を直接聞きたい、サービスに反映したいという思いがあったら、このような取り組みをやってみてはいかがでしょうか。

うれしいご意見をいただいていると先ほどはお話しましたが、もちろん悪いフィードバックをいただくこともあります。たとえば、「会報の記事にiPhoneアプリについての記事が多すぎる」という声をいただいたら、ウェブ版Yahoo!メールの記事も増やすようにしました。これからも、いただいた声にはできるだけお応えしていきたいと思っています。



星野：

まだリアルにお会いするのは難しい状況ですが、オンラインでサポーターの方に集まっていたら座談会をやってみたいです。サポーターの方から「裏技を知りたい」「独特な使い方があったら教えてほしい」という声もいただくのですが、私たちからすると裏技のつもりはないので、少し気づかれにくい機能なのかな、という発見につながります。

また、「この機能をこんな風に便利に使っています」などについてもお聞きしたいですし、サポーターさん同士にも盛り上がり話していただけたらいいかなと思っています。

これからもできる限り、サービスに対するご意見をたくさんいただきながら、Yahoo!メールをより使いやすく改善したり、新しいサービスを作ったりしていきたいと思っています。



【関連リンク】

- [パソコン版を10年ぶりにリニューアル、ユーザーと対話をしながら進化するYahoo!メール](#)
- [「ファン＝サポーターと交流しながらより便利で使いやすいサービスに」 Yahoo!ファイナンスのサポーターズクラブ](#)

文・写真／Yahoo! JAPANコーポレートブログ編集部