

ボクがジョエル・ガスコインだ、Buffer の裏話を教えるよ

Twitter や Facebook で物事を共有するのは楽しいが、私の使い方にはまったく一貫性がない。数回ツイートする日もあれば、その後 3 日間は何もツイートしなかったり、かと思えば狂ったように共有とリツイートが増えることもある。あなたが私と同じなら、[Buffer](#) はあなたにとって新しいお気に入りのアプリとなる。それは、あなたのためにツイートや Facebook の投稿の予定を決め、一貫したソーシャル・メディアの存在感を生み出す(App.net と LinkedIn を[サポートしており](#)、iOS と Android で利用できる)。私たちは、Buffer の共同創業者である[ジョエル・ガスコイン](#)に、このアプリのインスピレーション、最大の課題、ユーザ数 100 万人を達成したときの気分について話を聞いた。

Buffer のアイデアはどうやって思い付いたんだろう？自分が体験した問題を解決しようとしたの、それとも、どこからともなくインスピレーションが湧いてきたの？

Buffer のアイデアは、1 年半ほど Twitter を使った後で思い付いたんだ。刺激を受けたブログ投稿や引用文へのリンクを共有し始めたところ、ボクのフォロワーはこの種のツイートを本当に気に入っているようだ、ということに気が付いた。リツイートを受け取ったり、挙句にブログ投稿や引用文に関連した素晴らしい意見交換をすることが多かったからね。そのとき、この種のコンテンツをもっと頻繁に共有したいと思い立ったんだ。だって、意見交換をきっかけに、非常に優秀で興味深い人たちと触れ合うことができつつあったからね。だから、より多くのブログ投稿と引用文を共有するという目標を立てて、手動でそれを始めたんだ。そしてすぐに、将来的にこれらのツイートの予定を立てる方がはるかに効率的だということに気が付いて、そういうことができそうないくつかの Twitter クライアントを使い始めたんだ。ここで遭遇した主な問題は、ツイートの正確な日時を選択する必要があるってことで、実際、ボクがやりたかったのは、"1 日に 5 回"ツイートすることだけだったんだよ。単にツイートを拡散したかったので、記事に毎日目を通しながら同時にすべての記事を共有するなんてことはしていなかった。しばらくの間は、メモ帳を使って、いつツイートの予定を立てたか記録して、どうにかこうにか 1 日に 5 回ツイートできるようにしたんだけどね。これが非常に面倒になってきたので、ボクのアイデアの登場さ。定期的にツイートするのと同じくらい簡単に、"1 日に x 回"ツイートの予定を組めないか、ってね。

そのアイデアを思い付いてから、次に何をやりましたか？

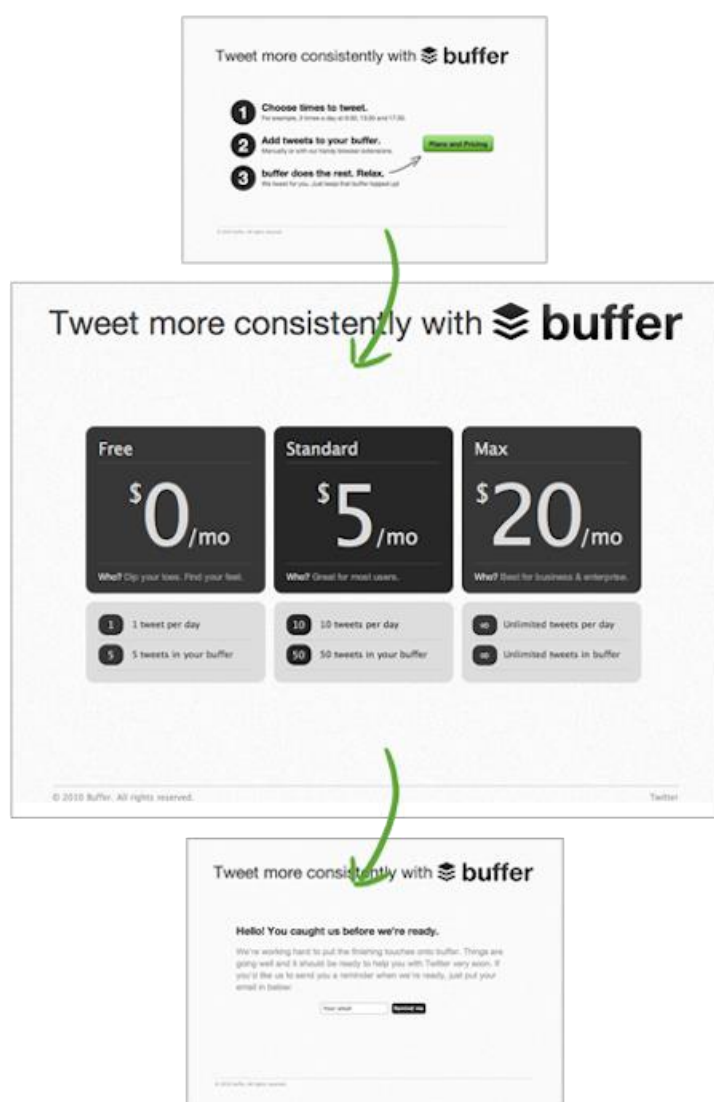
前の半年は別のスタートアップを立ち上げるのに費やしたんだけど、それはあまり上手くいってなかったんだ。検証をやりもせず、みんなが望んでいることを想定したり、機能を追加したり、いろんな間違いをやらかしたってことさ。その間、ボクは[エリック・リース](#)の仕

事と、彼が書いた[リーン・スタートアップの方法論](#)に魅了された。ボクは彼の初期のブログ購読者の 1 人だったし、彼のプレゼンもたくさん見ていたしね。以前のスタートアップでの失敗とリーン・スタートアップに関するアイデアを組み合わせることで、ボクは重要な認識を得た。この新しいアイデアを自分用の単なる趣味やツール以上のものにしなければ、他の人がそのアイデアを便利に感じてくれるかどうかテストする必要がある。だから、リーン・アプローチで行こうと決意したってわけ。まず、みんながそのプロダクトを使ってくれるかどうかをテストしようって。そのために、プロダクトを作ることは一切やめて、最小限の 2 ページのウェブ・サイトを作成したんだ。外観は次のとおりだ。



これを Twitter でフォロワーと共有したんだ。以前のスタートアップから得たすべての更新情報と教訓を積極的に共有した結果、この時点で 1,700 人のフォロワーに恵まれ(ボクが[明](#)[け](#)[透](#)[け](#)になることをお勧めする理由の 1 つだ)、ランディング・ページを訪問する人や e メ

ールを送信してくれる人がボチボチ出始めた。彼らが e メールを発信するとすぐに、ボクは彼らが受信することになる非常に個人的な e メールを用意して、Buffer についてのフィードバックを求めた。いくつかの指標も追い掛けただけど、一番役に立ったのは実際の会話さ。この時点では、多くの人がプロダクトを理解しておらず、かなりの数の人が、そんなものは使わないと言っていた。幸いなことに、ボク自身が抱えていた問題点を特定した何人かの人たちと会ったんだけど、彼らも解決策を望んでいた。完全なプロダクトを作る前にボクがやった次のテストは、実際にこれにお金を払ってくれる人がいるかどうかを確認することだ。そこで、2つのページの間に3つ目のページを追加したんだ。



ランディング・ページについて再度ツイートして、より多くの人に e メールを共有してもらった。繰り返しになるけど、この時点では、実際のところ数値や指標はどうでもよく、会話をすることに重点を置いたんだ。今回、ボクは多くの会話を価格設定に向かうように仕向け、

特に、プロダクトにお金を払ってくれるかどうかを理解しようとした。さっきも言ったように、多くの人が、こんなの莫迦げている、価値なんてない、と思っていたよ。Buffer をより適切に説明する方法について、ボクは多くのことを学んだね。同時に、このプロダクトがあればお金を払ってくれると言う人もいたので、かすかな希望も見えてはいた。仕事に取り掛かり、完全なプロダクトを作る機が熟したんだ(ボクは実際に、一連のエクササイズの詳細について、"[お金を払ってくれる顧客に 7 週間で出会う方法、ボクたちはどうやったか](#)"というタイトルの記事を以前書いた)。

目標とするプラットフォーム、無視するプラットフォーム、棚上げするプラットフォームの選別はどうやったの？

その決断はとても簡単だったね。ボクは次の引用文が大好きなのさ。

「あなたにできることをしなさい。今あるもので、今いる場所で」—セオドア・ルーズベルト

最終的に、ボクたちの収益は十分に成長し、共同創業者のレオとボクは飛行機に飛び乗って、サンフランシスコに拠点を置く方法を見つけることができた。でも、そもそもボクは英国のバーミンガムにいたので、そのときあったものだけでそれをやり遂げることに決めたんだ。これは、どのプラットフォームを目標にするかを決断するのに役立った。ボクは、コードのやり方を自分で分かっているプラットフォームだけを対象にしたんだよ。というわけで、ボクは純粋にウェブから始めて、単純なウェブ・アプリと Chrome 拡張機能を構築した。Android や iPhone のアプリを作る方法が分からなかったのも、それについては棚上げるしかなかったんだ。

凄く偶然だけど、こういった制限は、スタートアップを最も迅速に検証して成長させるための優れた方法なんだよ。ほら、もし君がすべてのプラットフォームをローンチしようとしたら、きっと遅れが発生するだろうし、そうなれば、君が構築しているものを求めている人がいるかどうか確認できないという事態にすぐ陥るだろう。ボクは機能セットを大幅に削減したから、幸運にも 7 週間でプロダクトの最初のバージョンをローンチすることができたのさ。

もう 1 つ、複数のソーシャル・ネットワーク、特に Facebook をサポートしてローンチするかどうか重要な決定だった。ボクは Twitter だけをサポートすることにしたんだけど、それは自分で解決したい根本的な問題だったからだ。Twitter と Facebook はまったく別のネットワークであることが分かったし、ボクたちは、多くの点で"そこそこいい"ものよりも、いくつかの点だけがダントツであるプロダクトを作りたかったから、Twitter だけで始めるのが賢明だったんだ。

これはまた、ボクが駆け出しの創業者に出会って手助けするときにしょっちゅう出くわすトピックでもある。ボクがいつも与えるアドバイスは、プロダクトの最初のバージョンから、

できる限り多くの機能を切り取れってことだ。そうすれば、ローンチしたときに、白か黒か、つまり、人はある 1 つの機能を気に入っているか、役に立たないと感じているか、はっきりしたフィードバックが期待できるだろう。いろいろな機能を突っ込んでローンチして、何が機能して何が機能していないかを明らかにするより、いろいろな人が気に入っているたった 1 つの機能から何を構築すべきか理解する方が簡単なんだ。

最大の障害は何で、それをどう克服したの？

ボクが最初に Buffer を始めたときは、フリーランスのウェブ開発者としてフルタイムで働いていたんだ。もう一方の Buffer に当てる時間を捻出するのはとても難しかった。最初は夕方と週末に働いたね。上手くやり繰りするためにボクが試した重要な方法の 1 つが、最小限のプロダクトをローンチするってことだ。これが、この課題に大いに役立った。

その結果、ボクは、最初の成功の多くをもたらしたと思える大きなブレイクスルーを手に入れたんだ。他の人のために丸一日働いた後、ボクは夜中に Buffer の仕事に取り組もうとしていることがよくあることに気が付いた。気分は晴れないし、とても疲れていることが多かったし、非生産的だった。それで、ボクは物事を逆転させたんだ。一ずっと早い時間(午前 6 時頃)に起き始め、フリーランスの仕事に取り掛かる前の、気分が完全にフレッシュな間に 90 分間働くことにした。

もし君が自分で起業しようとしていて、本当に成功したいんだったら、優先してやるべきことは何かって自問自答したくなるだろう。ボクにとって、自分のプロダクトと会社を作り、自分のプロダクトだけを開発できる地点に到達することが、最大のゴールだった。それが他のすべてに優先される。だから、ボクは 1 日の最初の活動として Buffer に取り組むことにしたんだよ。

あなたにとってローンチとは何だった？

振り返ってみて、Buffer のローンチは大成功だった。これは、ボクにとって画期的な成果だった。でも、人数的にはそれほど多くはなかったし、実際、人気が出て、大きなトラクションが見え始めるまで非常に長い時間が掛かったよ。最初の月に約 100 人の入会手続きがあって、お金を払ってくれた初めての顧客は 3 人だった。最初にお金を払ってくれた顧客は、ローンチの 3 日後に現れた。ボクの PayPal アカウントに 5 ドルが支払われたときは、部屋を飛びまわったよ。フリーランスで稼げる金額に比べるとわずかなものだったけど、それはオンラインを経由して、自分が作ったプロダクトでお金を手にした最初の経験だったからね。ボクはもう自分の時間をお金と交換することはないんだ。スケール可能なプロダクトに対して PayPal に 5 ドル支払われたことと、同じやり方ではスケールできないフリーランスの仕事から得た数千ドルとは、雲泥の違いだ。

でも、実のところ、入会手続きしてくれた 100 人と、お金を払ってくれた 3 人では、成功したローンチと見なすことはできなかった。フリーランスの仕事をやめることができるまでに、実は丸 6 ヶ月かかったんだ。ボクたちは前進し続け、共同創業者のレオは、コンテンツ・マーケティングを通じてトラクションを向上させる方法を見つけるために一生懸命働いたね。マインドセットの変化で最高のものの 1 つは、単発の"爆発的なローンチ"ではなく、"たくさんのローンチ"のアプローチを取り始めたときに起こった。ボクたちは、3~4 週間ごとに、新しい機能をリリースするとか、マイルストーンを達成するとか、何らかの新聞記事を発表することを目指した。これが、ボクたちに複合的な成長をもたらしたんだ。

ユーザの要求や批判を効果的に処理するにはどうすればいい？

当初から、ボクは常に、ユーザと情報交換することと、迅速で役立つサポートでユーザを支援することに重点を置いてきた。これは現在、ボクたちのビジョンの重要な部分に組み込まれていて、実際、ボクたちのチームの 25%はカスタマー・サポートに専念しているし、残りのチームも定期的にそれに時間を費やしているよ。ボクたちは[ハピネス月報](#)を発行して、そこで、Buffer でのカスタマー・サポート運営方法に関するすべての洞察と、取得したボリュームの実際の数値を共有しているんだ。例えば、2013 年 8 月には、4,335 件の eメールのやり取りがあったし、そのうちの 52%は 1 時間以内に回答して、98%がその経験に満足している。

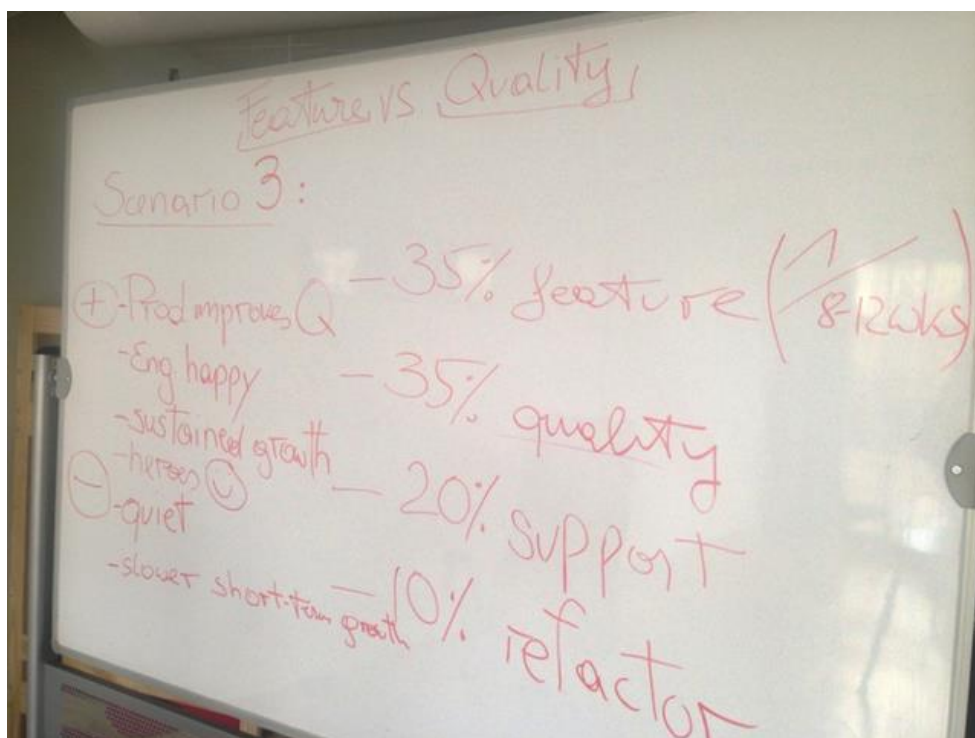
ボクたちは 100 万人以上のユーザを抱えていて、その一人一人に対して素晴らしいサポートを提供することを約束してきた。一部は難しい仕事や、優秀な人材の採用を通じて、或いはたくさんのツールを使って、ボクたちはこれを遂行しているんだ。eメールのサポートには [Help Scout](#) を、Twitter 経由のサポートには [Sparkcentral](#) を使っているよ。[幸せ担当役員のキャロリン](#)も、こういった素晴らしいツールがなければサポートまみれになってしまうというボクの主張にきっと賛成してくれるだろうね。それぞれのインボックスを共有できるので、チーム全体がそのインボックスで同時に作業できるし、個別対応を維持した状態にもしてくれる。例えば、Help Scout は 0 番というチケット情報を追加してくれるんだ —eメールを受信した人にとって、それはボクたちの 1 人と取り交わすテキスト形式の eメールのことだ。みんな、この機能を好んでいるよ。

プロダクト側からすれば、カスタマー・サポートは、プロダクトの変更点に洞察を与えてくれる驚くべき貯蔵庫だ。だからこそ、ボクたちはサポートが大好きだし、ボクたちに連絡を取ってくれるよう、みんなにいつもお願いしているんだよ。ボクは定期的にキャロリンと意識合わせして、最も一般的な問題や機能のリクエストを聞くようにしているし、これらの洞察に基づいて、すぐにロードマップの優先順位を決めるんだ。これが、プロダクトを進化させ、みんなに気に入ってもらえると予め分かっている機能をリリースするのに役立つのさ。Buffer の重要な価値は共感と謙虚さだけど、これが、ボクたちが批判を受けたときに、ボク

たちを助けてくれるんだ。eメールを受信しておきながら人間的な交流を忘れること 一向こう側には1文字1文字、時間を使って単語をタイプしてくれるリアルな人間がいるってことを忘れることは、実に簡単だ。この手のeメールに対するボクの個人的なアプローチは、心から感謝することだよ。もし彼らが何かに不満を持っていて、連絡を取るのに手間暇を掛けてくれるなら、それは彼らが本当に気にかけてくれている証拠だろう。ボクたちがヘマをやらかしている箇所を喜んで教えてくれる人なんてあまりいるわけないし、だから、それは信じがたいほど有益な情報を手に入れたことになるんだ。顧客の視点からそれを真摯に眺め、彼らに共感することによって、最も声の大きい批評家が君にとって最大の伝道者になってくれる可能性があるなら、素晴らしいことじゃないか。

では、新しい機能の開発と既存の機能の管理との間で、時間をどう配分するの？

それはいい質問だね。実際、ボクたちは最近、これについてあれこれと考えているところだ。新機能が多すぎると、プロダクトの価値は時間とともに低下する。既存の機能に対する作業が多すぎると、成長が遅くなるかもしれない。ボクたちはバランスをとろうとしているよ。これは、共同創業者と行った最近のプレストの写真だ。



うん、ボクたちは通常、新しい機能と既存の機能の修正及び改善とのバランスをほぼ50/50で割り振るようにしているんだ。それに、すべてのエンジニアが定期的にカスタマー・サポ

ートを行う文化もある。これは、エンジニアが構築している機能で実際の人たちが何をしているのかを知る役に立つし、多くの場合、バグや不具合に共感するのが容易になるから、改善が物凄く早くなることにも繋がるんだ。その後、"庭の手入れ"を意味するリファクタリングに 10%の時間を掛ければ、時間の経過とともにコードの構築が仕事の喜びの基盤になるんだよ。

同様のプロジェクトに着手したいと思っている人たちに、どんなアドバイスがありますか？

初めて起業するなら、問題点をしっかり特定することをお勧めするね。それは、[ここ](#)でボクが詳しく書いたことだ。重要なのは、まだその問題点を見つけていない可能性がある、って想像することだ(だから慎重に検証する 一人と話し、ユーザが戻ってくることを確認するんだ)。

もう 1 つは、どうすればフルタイムでスタートアップの仕事をこなす方にシフトできるかを考えることだ。ボクにとって最善の方法は、プロダクトに課金することで、早い段階で収益を上げることだった。英国での初めての創業者として、フルタイムで Buffer の仕事をこなすためにボクが資金提供を受けるなんて、殆ど考えられないね。45 万ドルのシード・ラウンドを調達するまでに、ボクたちはすでに 55,000 人のユーザを獲得していて、月に約 13,000 ドルを稼いでいたんだ。そのトラクションがなければ資金調達は本当に苦労しただろうね。だから、他の人も、まずはスタートしてみて、みんながお金を払ってくれる何かを試して、作ってみることをお勧めしたいね。