

報道関係各位

伊藤忠テクノソリューションズ株式会社

ノーリツに CX コンサルティングサービス「コミュニケーションデザイン」を提供
UX 評価でアフターサポートサイトを更改し、顧客満足度の向上につなげる

伊藤忠テクノソリューションズ株式会社(代表取締役社長:柘植 一郎、本社:東京都港区、略称:CTC)は、株式会社ノーリツ(代表取締役社長:腹巻 知、本社:兵庫県神戸市、以下:ノーリツ)に、カスタマー・エクスペリエンス(CX、顧客体験)の向上を図る CX コンサルティングサービス「コミュニケーションデザイン」を提供しました。CTC 独自のコンサルティングサービスで、ノーリツ製品のアフターサポートサイトについて課題や改善策を整理しサイトの更改を実施しました。

ノーリツは給湯機器のリーディングカンパニーで、温水空調や厨房分野の商品を提供しています。安全・安心・省エネに加え、商品を通じた社会課題の解決を目指しています。近年では、コンタクトセンターや製品の点検お知らせ機能などにより、利用者と直接の接点をもつことで機器利用時の注意喚起や商品の付加価値の提供に努めています。

今回 CTC は CX コンサルティングサービス「コミュニケーションデザイン」をノーリツに提供し、ノーリツ製品のアフターサポートサイトについて、課題の整理と改善策の検討を通して、サイトの導線設計や UI(ユーザーインターフェース)を更改しました。サイトの UX(ユーザー体験)の評価と、利用者目線での行動分析によって、サイト内での回り道や離脱の頻度を低減し、速やかな問題解決や修理依頼につながります。

情報量と記載の粒度、レイアウトや文字、画面遷移の条件などを組み合わせた複数の画面パターンを用意してユーザーテストやスコアリングを行い、また、行動分析として、Web アクセスログを元に画面遷移や問題解決の状態、離脱の割合などを可視化して、定量的な観点での CX 向上を図っています。

CX コンサルティングサービス「コミュニケーションデザイン」は、Web サイトを含めたコンタクトセンター全体での改善を提案するサービスで、複数の顧客接点で体験価値の向上を支援しています。CTC は、コンタクトセンタービジネスにおける長年のノウハウをベースに本サービスを拡充し、今後もノーリツの顧客満足度の向上に貢献していきます。

■ノーリツ アフターサポートサイト

URL: <https://www.noritz.co.jp/aftersupport/>

- ※ 記載されている商品名などの固有名詞は、各社の商標または登録商標です。
- ※ 掲載されている情報は、発表日現在の情報です。最新の情報と異なる場合がありますのでご了承ください。

以上

<報道機関からのお問い合わせ先>
伊藤忠テクノソリューションズ株式会社 広報部
E-mail: press@ctc-g.co.jp