

## KDDIの「オンラインチャネル変革プロジェクト」を伴走支援！ UI・UXデザインとPMO支援を通じて 契約者数の増加など顧客体験向上を実現

DX現場支援で顧客と共に社会変革をリードする株式会社メンバーズ（本社：東京都中央区、代表取締役社長：高野 明彦、東証プライム：2130、以下「メンバーズ」）は、KDDI株式会社（以下「KDDI」）の「オンラインチャネル変革プロジェクト」を支援しました。本プロジェクトでは、UI・UXデザインとPMO（プロジェクト・マネジメント・オフィス）の支援を通じて、オンライン機種変更の申し込み完了数増加などを実現し顧客体験の最適化に貢献するとともに、プロジェクト推進のサポートやデザイントレーニングなどにより、DX推進の内製化や人材育成に貢献していることをお知らせします（※）。

また、本取り組みの詳細は以下の「お客さまの声」にて公開しています。

- 『オンラインチャネルを進化させ契約者数UP！UXデザインの伴走支援による顧客体験変革プロジェクト』
- URL：<https://www.members.co.jp/results/casestudy/case59.html>

### KDDIの 「オンラインチャネル変革プロジェクト」を伴走支援！

UI・UXデザインとPMO支援を通じて  
契約者数の増加など顧客体験向上を実現



### 課題と背景

KDDIでは、DXを通じた顧客体験の向上を推進しており、顧客との接点全体を俯瞰して捉え最適化するため、契約検討からプラン比較、購入手続き、顧客サポートまで契約に至る一連の顧客体験を、各プロダクト担当部門と連携し改善する必要性がありました。こうした背景からオンライン機種変更の利便性向上、課題である機種決定から注文までの完了率向上などを目指し、「オンラインチャネル変革プロジェクト」を、2023年4月より開始しました。

メンバーズでは、2022年よりスマートフォン料金シミュレーションサイト改善プロジェクトに参画するなど、KDDIへ継続的な支援を実施しており、本プロジェクトにおいても、顧客の体験観点から最適なUI・UXを検討し実装する知見や、取引先企業との共創や自走支援に評価をいただき、プロジェクトのパートナーとして支援を開始することとなりました。

## **メンバーズの主な支援内容**

KDDIの「オンラインチャンネル変革プロジェクト」において、メンバーズでは、UI・UXデザインとPMO支援、人材育成などを支援しました。

- UI・UXデザイン支援
  - MiroやFigmaなどのツールを活用し、議論のベースとなるワイヤーフレームの作成・可視化を行うためのプロトタイプ・デザイン作成など具体的な提案を通じて、定例会の円滑化と活性化をサポート
  - UI設計の標準化、デザインガイドラインやUXライティングルールの策定
- PMO支援
  - 日々のタスク管理や議事録の作成、ドキュメント管理などKDDIのプロジェクトマネージャーが役割に専念できるようサポート
- 人材育成
  - KDDIの新社員向けに、アクセシビリティやデザインの基礎などデザイントレーニングを実施

## **成果**

- KDDIドメイン配下の他サービス媒体と世界観を合わせたデザインコンセプトを構築することにより、サービス別の導線設計でもシームレスな体験を提供
- 顧客が自分に最適なプランを見つけやすくなったことで、意思決定がスムーズになり、最終的な購入や契約数が増加し主要KPIを達成
- コスト、デリバリーを遵守しつつ、クオリティを担保した円滑なプロジェクトの遂行

## **KDDI株式会社よりコメント**

### **KDDI株式会社 マーケティング本部DXデザイン部 エキスパート 村居 直樹 氏**

チーム全員が一体となって取り組み、大規模な改修を予定通りに進めることができました。特に、メンバーズの皆さんが日々のプロジェクト管理を担ってくださったおかげで、プロジェクトマネージャーとしての役割に専念し、推進することができました。

### **KDDI株式会社 パートナーグロース本部オンライン推進部 エキスパート 小金澤 成友 氏**

コストとデリバリー（納期）を守りつつ、クオリティも妥協せず、最後までプロジェクトを進められました。PMOのサポートに加えて、デザイナーの皆さんが専門スキルを活かして尽力してくれたことも一因だと思います。

※PMO（プロジェクト・マネジメント・オフィス）とは、企業や各組織のプロジェクトを円滑に進めるために、部署の枠を超えて横断的にプロジェクトマネジメントを統括する部門や体制を指す。プロジェクトを統括し、さまざまな意思決定を担う立場であるPM（プロジェクトマネージャー）に対し、PMOはPMが円滑に意思決定できるよう情報収集や関係各所との調整を行い、PMのプロジェクトマネジメントを支援する立場。

Miroは、RealtimeBoard, Inc.の米国およびその他の国における商標または登録商標です。  
Figmaは、FIGMA, INC.の商標または登録商標です。

## メンバーズについて

メンバーズは、デジタル人材の伴走による企業へのDX現場支援事業を展開しています。企業のDXプロジェクトを成功に導くため、Web制作/UIUX、デジタルマーケティング、デジタルサービス開発、データ活用支援、脱炭素DXの事業領域において、高い専門スキルを持つデジタル人材が取引先企業のチームの一員として、上位戦略を理解し実行に落とし込みながら、現場での内製によるDX推進を伴走支援することが特徴です。企業のDX推進を一気通貫で伴走支援することで、取引先企業のDX投資のROI最大化に貢献します。

また、メンバーズではグループミッション「“MEMBERSHIP”で、心豊かな社会を創る」とVISION2030（2030年の目指す姿）「日本中のクリエイターの力で、気候変動・人口減少を中心とした社会課題解決へ貢献し、持続可能社会への変革をリードする」の下、CSV（Creating Shared Value、共通価値創造）経営を実践しています。企業活動を通して社会課題の解決に貢献することを目指し、CSV経営を世の中に広めるとともに、メンバーズ自身が率先して実践するためさまざまな取り組みを実行しています。1995年設立。東証プライム上場。

- 社名：株式会社メンバーズ
- 所在地：東京都中央区晴海1丁目8番10号 晴海アイランドトリトンスクエアオフィスタワーX 37階（受付35階）
- 代表者：代表取締役社長 高野 明彦
- 資本金：1,057百万円（2024年12月末時点）
- Webサイト：<https://www.members.co.jp/>
- SNS
  - Facebook：<https://www.facebook.com/Memberscorp>
  - X（旧Twitter）：[https://twitter.com/Members\\_corp](https://twitter.com/Members_corp)

**本リリースに関するお問い合わせ**  
株式会社メンバーズ 広報担当：竹原  
mail：[press@members.co.jp](mailto:press@members.co.jp)