

6月6日、入電数削減を実現する「WebサイトのUI/UX改善」セミナー開催 問合せ前に Web 検索しても解決しない！？自己解決意向に応える Web サイトとは

株式会社 KDDI エボルバ（本社：東京都新宿区、代表取締役社長：若槻肇、以下 KDDI エボルバ）は、2週連続開催する『サポートサイト解決力 UP セミナー』の第2弾、入電数を削減するサポートサイトを実現する『UI/UX改善セミナー』を、2023年6月6日（火）に開催いたします。

**サポートサイト
解決力 UP セミナー**

2週連続オンライン開催

6/6 (火)

1 FAQ改善セミナー
5/20 (火)

2 UI/UX改善セミナー

お客様の自己解決チャネルである、「FAQ（よくある質問）」やサポートサイトの改善について、それぞれのプロが頻出課題とその対策、お客様の解決率をUPするためのポイントについてお話しします。

KDDI エボルバ
鈴木 崇平

● UI/UX改善セミナー申込：<https://info.k-evolva.com/public/seminar/view/2767>

昨今、お客様の自己解決意向は高まっており、KDDI エボルバが実施した調査^{*1}では、企業への問合せ前に Web サイトで調べて自己解決を試みるお客さまは全体の 8 割以上存在していましたが、同時に、「理解不能」「情報不足・情報が無い」「より詳しく知りたい」「手続きが必要」等の理由で、窓口にて問合せしている実態も明らかになっています。

実際、カスタマーサポートのチャネル別の問合せ解決度合いの調査^{*2}では、電話、Web フォーム、チャット、ボイスボット等の有人チャネルや自動応答チャネルの解決度が 70%～90%あったのに対し、参照チャネルの Web サイトは 62.4%、と解決度が低い結果となりました。

これらは、「サポートサイト」の正しい形や、ユーザビリティ向上に向けた改善策がわからず対応が進まないケースが原因のひとつになっています。Web サイトを検索することでお客さまが自己解決できれば、顧客満足につながり、また、顧客接点強化や潜在顧客の獲得、購買行動の機会を増やし、さらに、カスタマーサポートに入る問合せの削減を実現します。

本セミナーでは、お客様の重要な自己解決手段である「サポートサイト」について、KDDI エボルバのコンサルタントが「アクセスのしやすさ」「サイトの使いやすさ」「目標達成のしやすさ」の 3 つの観点から分析し、事例を交えて具体的な改善ポイントをお話いたします。「実践に役立つ UI/UX 改善手法」をぜひお持ち帰りくださいませ。

■ オンラインセミナー概要

日程	2023年6月6日（火）14:00 ～ 14:45 (zoom)
テーマ	入電数削減を実現するサポートサイトとは？ UI/UX改善セミナー
講師	株式会社 KDDI エボルバ サービス推進本部 デジタル推進部 カスタマーサクセスグループ 鈴木 崇平
定員	300名（参加費無料）
申込	参加申込をいただいたお客さまに、視聴 URL をメールでお送りいたします。 お申込み： https://info.k-evolva.com/public/seminar/view/2767 お申込み締切：2023年6月5日（月）12時まで

■こんな方にお勧めのセミナーです

- Web サイトのコンテンツの充実化を図るが入電数削減につながらない
- Web サイトの改善点を把握したい
- Web サイトの改善がなかなか結果に結びつかない

● UI/UX 改善セミナー申込 : <https://info.k-evolva.com/public/seminar/view/2767>

■サポートサイト解決力 UP セミナー・第 1 弾『FAQ の適切な量と質、頻出課題&解決！FAQ 改善セミナー』

2 週連続開催する『サポートサイト解決力 UP セミナー（5 月 30 日・6 月 6 日）』の第 1 弾、『FAQ の適切な量と質、FAQ コンサルで見えた頻出課題&解決策セミナー』も、5 月 29 日まで申込みいただけます。

企業の FAQ を分析、改善を 15 年以上担当した FAQ コンサルタントが、実務経験・ノウハウに基づいて「FAQ 作成のポイント」「改善」「運用」について徹底解説いたします。UI/UX 改善セミナーとあわせて、ぜひご参加くださいませ。

● FAQ 改善セミナー申込 : <https://info.k-evolva.com/public/seminar/view/2734>

※1. KDDI エボルバ調査「企業とお客さまとのコミュニケーション実態 2021」より

概要 : <https://www.k-evolva.com/news/detail20210713.html>

調査レポート : <https://info.k-evolva.com/public/application/add/195>

※2. KDDI エボルバ調査「企業とお客さまとのコミュニケーション実態 2022」より

概要 : <https://www.k-evolva.com/news/detail20220803.html>

調査レポート : <https://info.k-evolva.com/public/application/add/210>

- ・講演者ならびに講演テーマ、講演時間は変更となる可能性がございます。
- ・同業の企業様等についてはお断りする場合がございます。
- ・ご応募が定員を上回った場合は、抽選とさせていただきます。予めご了承ください。
- ・zoom での配信を予定しております。
- ・関連サービス「アセスメント・コンサルティングサービス」
詳細 : <https://www.k-evolva.com/services/assessment-consulting/>
- ・本リリース本文中の製品名および会社名は、各社の商標または登録商標です。