

## CXを向上する「サポートサイト UI/UX アセスメント」サービスの提供を開始 顧客ロイヤルティ・LTV 向上に貢献する有効なサイト改善を支援

アルティウスリンク株式会社（所在地：東京都新宿区、代表取締役社長：網野 孝、以下 アルティウスリンク）は、カスタマーサポートサイトを対象に UI/UX の観点で課題抽出・分析・改善提案を行う新サービス『[サポートサイト UI/UX アセスメント](#)』を2024年3月に正式リリースいたしました。なお、本サービスは、これまでも、さまざまな業界のお客様企業のご要望に応じて、サービス提供しています。

アルティウスリンクは、お客様企業の「CX 向上」に貢献するカスタマーサービスを推進しております。中でも、消費者が最も接する機会の多いカスタマーサポートサイト（以下 サポートサイト）は、商品・サービス利用時のお困りごとの解決手段として重要なタッチポイントです。しかし、UI/UX 観点を考慮しない設計や改修によりサポートサイトが複雑化してしまい、利便性・検索性の低下を招き、結果的に自己解決率が低迷してしまうケースが多く存在します。

本サービスでは、これまで蓄積したカスタマーサポート運用の知見を生かし、サポートサイトの運用経験が豊富なアナリストにより、ヒューリスティック評価<sup>\*1</sup> や認知的ウォークスルー<sup>\*2</sup> などの手法を用いてサポートサイトの UI/UX を評価・分析し、改善提案を行います。合わせて、お客様企業の改善施策をサポートすることにより、お客様のエフォートレスな自己解決を実現いたします。これにより、CX 向上だけでなく、顧客ロイヤルティや LTV 向上にも寄与いたします。

### サポートサイトにおけるCX向上につながるアセスメントを最短3週間で実施



●サービスページ：[サポートサイト UI/UX アセスメント](#)

### サポートサイト UI/UX アセスメントの特長

- 「CX 向上」を目的とする分析・評価・改善提案を最短 3 週間で提供
- ヒューリスティック評価や認知的ウォークスルーなどの手法を用いてサポートサイトの UI/UX を評価
- サポートサイトやコンタクトセンターへのアクセスログを掛け合わせた分析<sup>\*3</sup>
- サポートサイトの改善 PDCA 支援や、自己解決につながるソリューション提供<sup>\*3</sup>

アルティウスリンクは、今後も、コンタクトチャネル全域を通じた CX 向上、顧客ロイヤルティ向上、LTV 向上を実現する付加価値の高いカスタマーサービスを提供し、お客様企業のビジネスに貢献してまいります

- ※1.UX 専門家が経験則に基づき、Web サイトの UI 上の問題点の発見など評価を行う手法
- ※2.UX 専門家が、お客様の視点で Web サイトを閲覧・利用して、対象サイトのユーザビリティの評価を行う手法
- ※3.オプション対応

・ 本リリース本文中の製品名および会社名等は、各社の商標または登録商標です。