

カスタマーサービスによく寄せられる質問を 実況中継コンテンツで分かり易くご案内

日本ベリサイン株式会社様の場合
<http://www.verisign.co.jp/>

Flashコンテンツ制作

日本ベリサイン様では、基幹事業である電子証明書発行サービスの申請手続きをWebサイトで受け付けています。多くの企業・組織が利用するこのサービスでは、手続方法が申請団体の事業形態などにより異なるため、これまでWebサイトでは様々なケースに対応した情報を不足なく掲載されてきました。しかし、情報が網羅的でユーザーが必要な情報を収集しづらいという点に課題を感じ、ユーザーの多くを占める一般企業に必要な情報だけをまとめたFlashコンテンツ「サーバID実況中継」を制作・公開されました。これにより、幅広いユーザーをカバーすると共に、同じニーズを持ったユーザーへはピンポイントで分かりやすい情報提供が可能となり、サービス理解の促進を図ることに成功しています。

導入前の課題

- Webサイトでの情報提供が網羅的で量が多いため、同じニーズを持ったユーザーには情報をまとめて分かり易く伝えたい。
- 申請手続きは煩雑だという負のイメージを払拭し申請を促進したい。

導入後の成果

- 申請の大多数を占める一般企業のケースを抽出し、Flashコンテンツにまとめて解説することで、申請手続き方法の理解を促進できた。
- 申請ステップの実況中継 & 解説という軽いタッチの演出で、手続きが煩雑であるという負のイメージを軽減することができた。
- コンテンツ閲覧後のフィードバックのほぼ全てが「参考になった」。また、アンケート回答率は80%に上り、サービスの利用意向も肯定的な意見が6割を占めた。



<http://www.verisign.co.jp/server/products/broadcast/>



<http://www.verisign.co.jp/>

成功のポイント

ユーザーニーズに合わせた情報を抽出

→ ニーズの高いユーザー事例を抽出するとともに、カスタマーサービス担当者とも連携し、よく寄せられる質問など、普段ユーザーがわかりにくいと感じている点を特に強調して詳しく解説。サービス理解の促進に繋がった。

BtoBならではのユーザーへの気配り

→ ユーザーがオフィス環境でコンテンツを閲覧するシーンを想定し、音声をオフにしても理解できるよう字幕を付ける配慮を行った。また、必要な申請ステップから見る事ができるよう、ナビゲーションボタンを設置して、忙しいビジネスマンがコンテンツに縛られることなく情報を得られるようにした。

実況中継という飽きさせない演出

→ 申請手続きに困っている担当者を第三者の視点で実況中継するというユニークな演出で、煩雑に思われがちな申請手続きの内容を、楽しみながら最後まで飽きずに見てもらえるよう工夫した。