

分析レポートのアウトプット例 (サポートサイト調査編)

JAPAN BRAND STRATEGY

日本ブランド戦略研究所

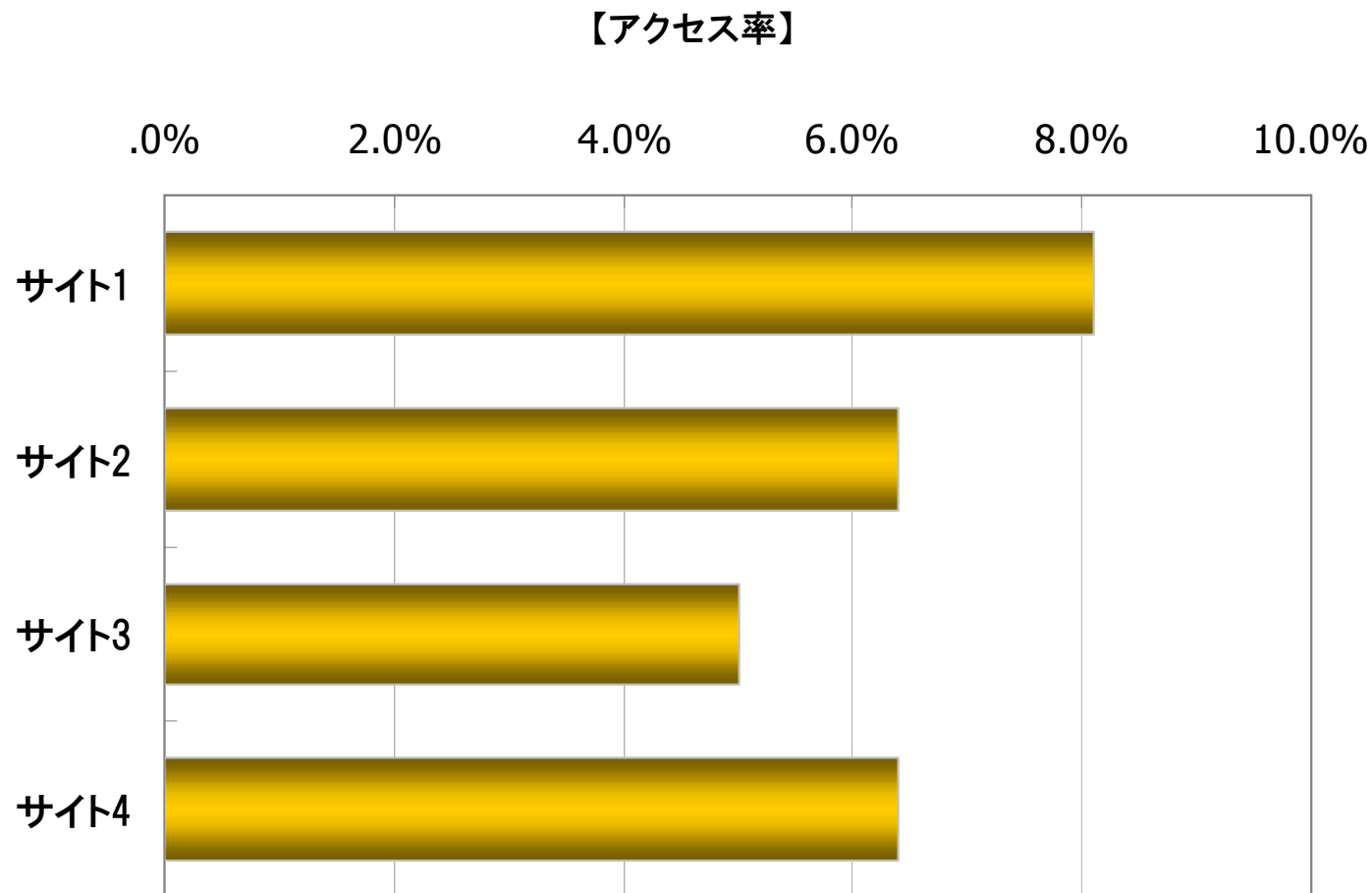
分析レポートの構成(例)

- 調査内容
- サイトの利用状況
- サイトに対するユーザー評価
- サイト効果
- サイトの問題点
- 改善案

注: 上記はあくまで一例です。分析結果に基づいて構成を変更する場合があります

サイトの利用状況(1/2) アクセス率

- 貴社サポートサイトへのアクセス状況を明らかにします。



サイトの利用状況(2/2) サイト利用目的

- サイトの利用目的を把握し、ユーザーのニーズを明らかにします。

【サイトの利用目的】

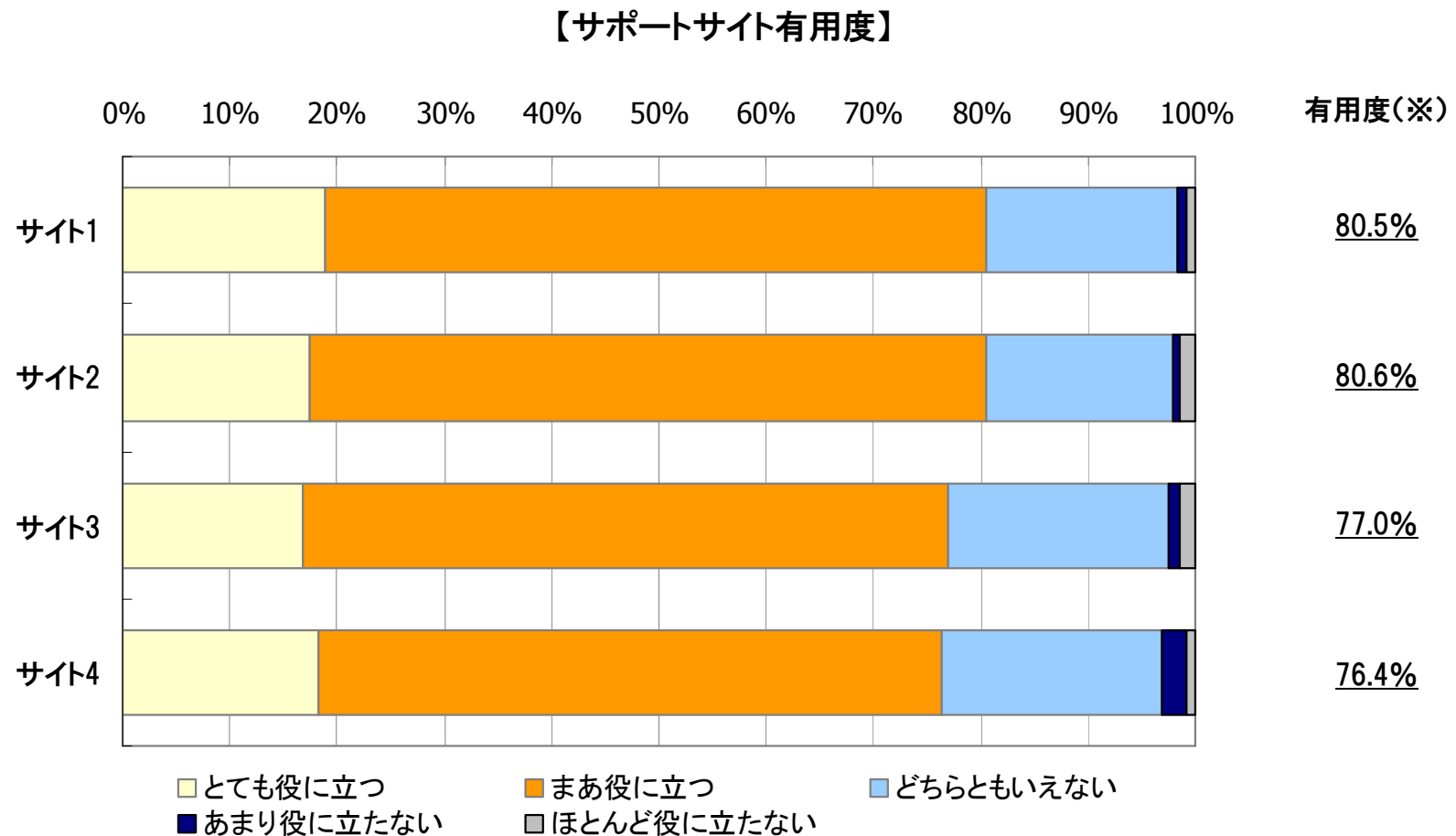
(単位: %)

	製品の使い方を調べる	製品の原材料や製法について調べる	トラブル・故障の解決方法を調べる	Q&Aを見て疑問を解決する	問い合わせをする	ソフトやデータをダウンロードする
サイト1	19.0	34.3	0.6	9.9	3.2	1.6
サイト2	14.7	33.9	0.7	8.5	2.5	1.7
サイト3	11.8	34.1	0.7	3.4	1.4	1.7
サイト4	10.1	25.7	0.8	7.7	1.6	6.6

	消耗品や関連商品を購入する	各種手続きを行う	コミュニティに参加する	マイページを見る	その他
サイト1	5.6	7.3	10.3	18.5	33.3
サイト2	4.0	6.7	8.0	19.2	35.9
サイト3	3.4	6.4	9.5	16.6	40.9
サイト4	3.4	7.4	17.0	32.6	32.4

サイトに対するユーザー評価(1/2) 有用度

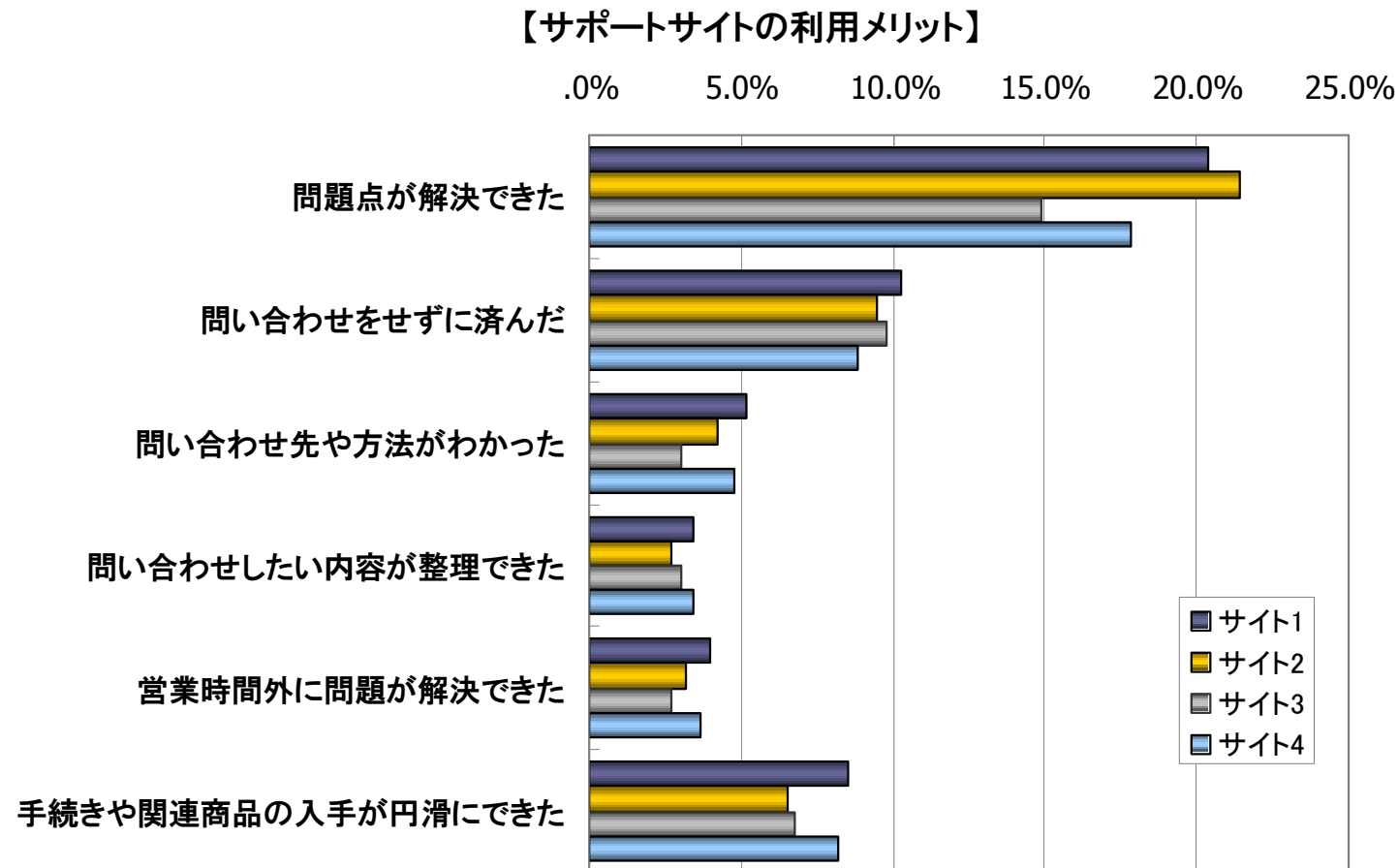
- サイトの役立ち度を、ユーザーの評価に基づき明らかにします。



※有用度は「とても役に立つ」+「まあ役に立つ」で算出

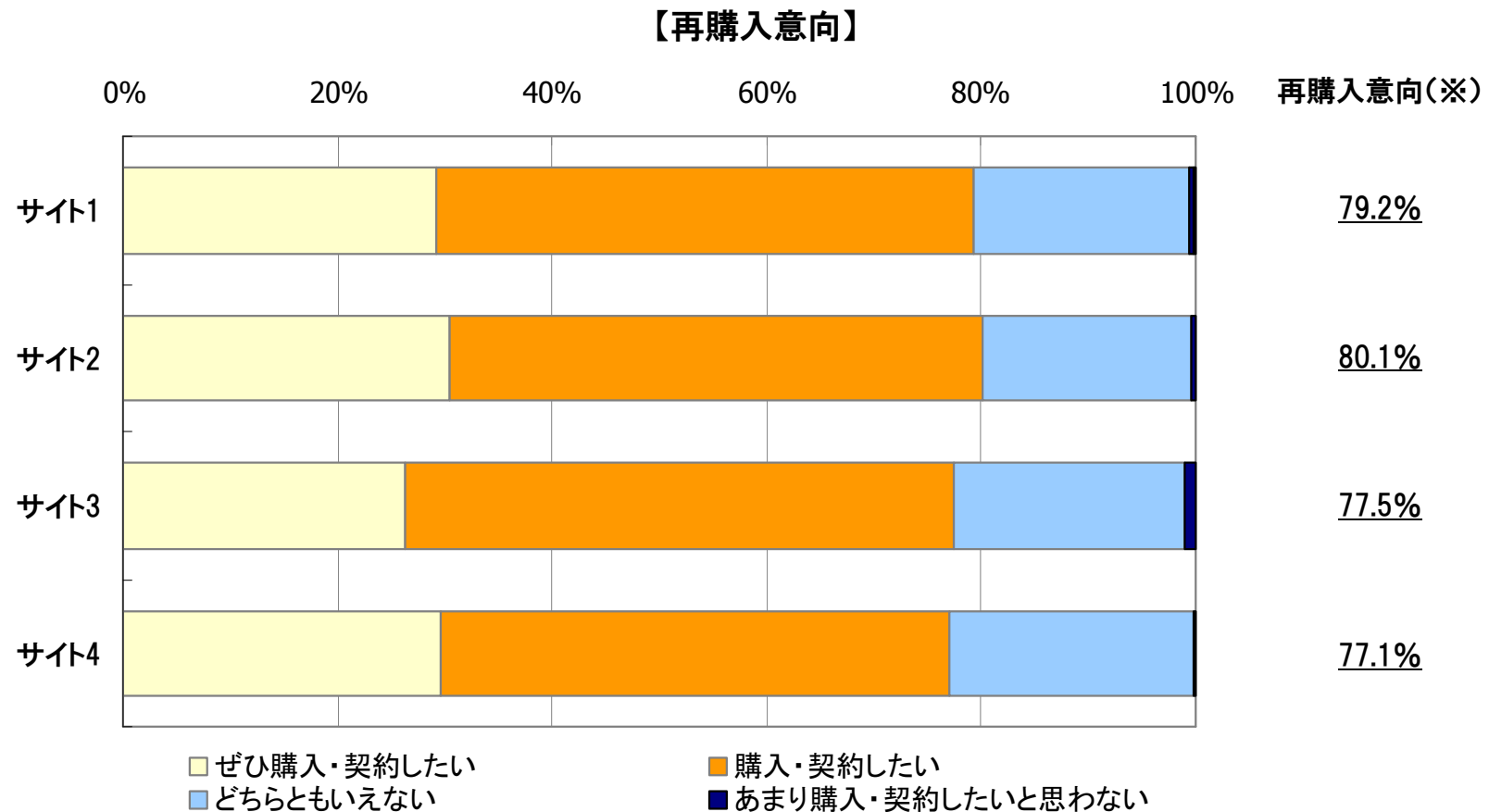
サイトに対するユーザー評価(2/2) 利用メリット

- ユーザーが貴社サイトにおいて何を実現したのか把握し、他サイトとの比較を通じて問題点や課題を明らかにします。



サイト効果 再購入意向

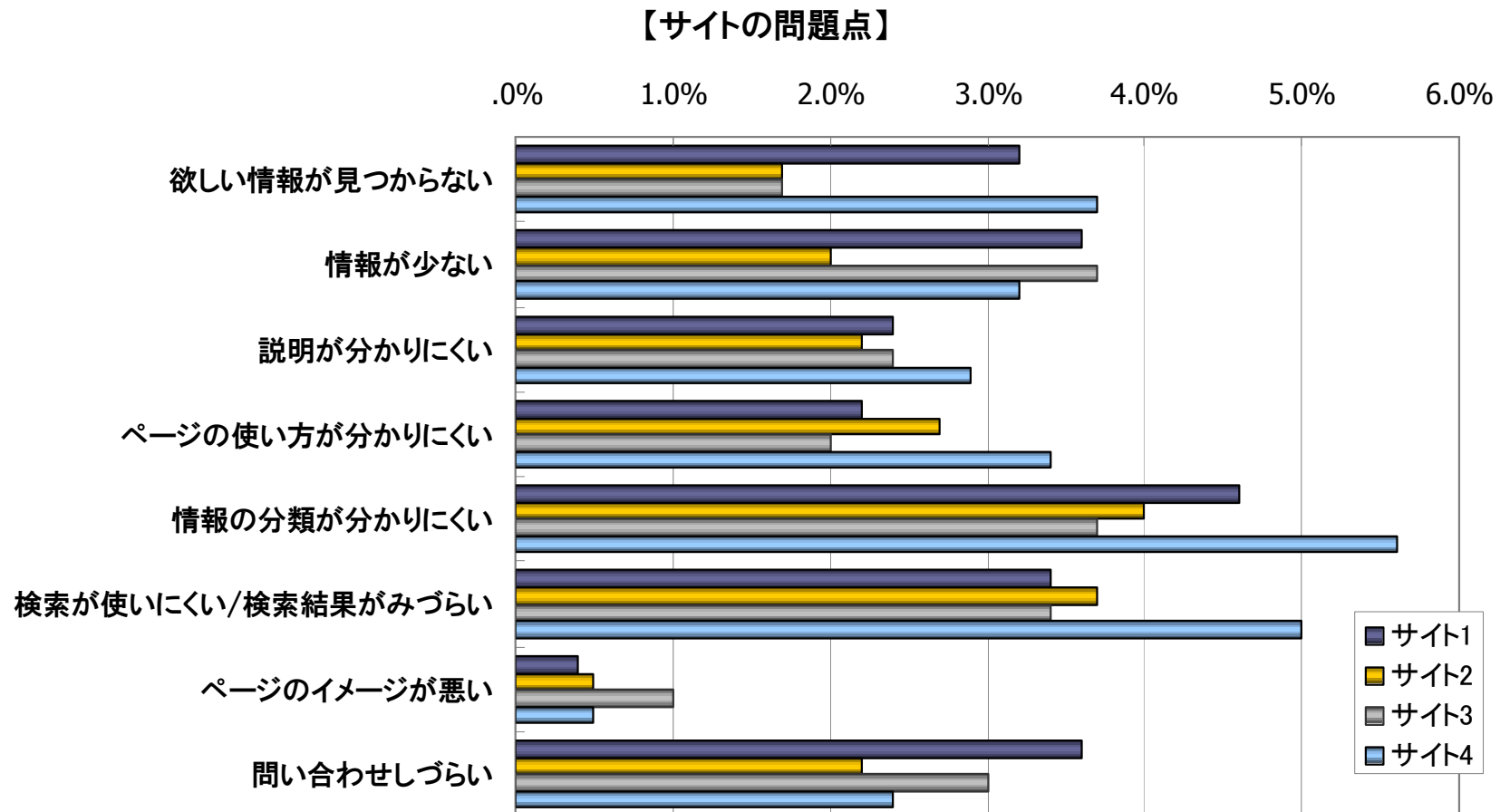
- サポートサイトのユーザーロイヤルティへの効果を明らかにします。



※再購入意向は「ぜひ購入・契約」+「購入・契約したい」で算出

サイトの問題点(1/2)

- ユーザーが貴社サイトにおいて何を問題と感じているかを把握し、他サイトとの比較を通して問題点や課題を明らかにします。



サイトの問題点(2/2) 自由意見

- 貴社サイトユーザーから寄せられた改善要望を参考に問題の所在を探ります。

貴社サイトに対する改善要望 (自由意見から抜粋)

内容	性別、年代
* * * のページが見つらい。	男性、20代
一画面で多くのコンテンツを確認できるように工夫してほしい。	女性、20代
検索しづらい。	男性、30代
掲載内容をイメージできるタイトルにして欲しい。	女性、30代
カテゴリー分類がわかりづらい。	男性、40代
新着、ニュース情報が少ない。	女性、40代
文字が見つらい。	男性、50代
* * * に関する情報を充実させて欲しい。	女性、50代

改善案(1/2) 改善の方向性

- 改善すべき点について、優先順位を付けます。

評価項目別 評価の状況

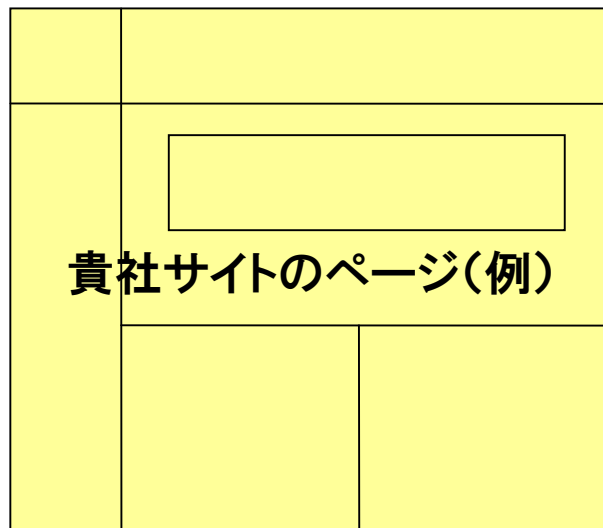
 改善の優先順位が高い項目

評価項目	ユーザーからの評価		重要度	改善の優先順位
	貴社サイト	競合サイト		
◎○□**	△	◎	A	1
○*△*×	◎	△	B	3
△□□	△	○	C	2
□**○△	△	△	D	4

改善案(2/2) ページの改善例

- 優先度が高い改善点について、他者の実例を取り上げながら改善案を提示します。

実際のページに即して問題のある箇所を指摘します



ベンチマークすべき他社の実例を示しながら、具体的な解決手段をご提案します

