

## Web 上でお客さまのお困り事を迅速に解決 ノーリツ、公式 HP の「よくあるご質問」をリニューアル

～取引先向け Web サイト「お湯 net」にも同様のシステムを搭載～

湯まわり設備メーカーの(株)ノーリツ（本社：神戸市、代表取締役社長：國井総一郎、資本金：201 億円、東証一部上場）は、一般ユーザーからのお問い合わせにより分かりやすくお答えするため、2017 年 10 月 2 日（月）に公式ホームページの「よくあるご質問」のページをリニューアルしました（<https://noritz-faq.dga.jp/aftersupport/>）。なお、取引先向け Web サイト「お湯 net」にも同様のシステムを搭載しました。

今回のリニューアルでは、ユーザーが知りたい項目をより探しやすく、快適にご利用いただけるようにページデザインを見直しました。また、お問い合わせの多い質問項目は 1 ページ目に掲載、さらにはユーザーが電話でお問い合わせするのと同じように、Web 上で問診を受けながらコンロに火が点かないといった症状の特定を行い修理受付および自己解決が出来る仕組みの構築などを図りました。

2016 年のインターネット利用者数は、2015 年より 38 万人増加して 1 億 84 万人となりました<sup>※</sup>。インターネット普及率の上昇に伴ったスマートフォンやタブレットの普及により企業へのコンタクトチャネルとして Web サイトの割合が増加しております。またお電話でお問い合わせいただくお客さまの半数以上が事前に Web サイトを閲覧しているとも言われており、Web 環境の普及により自己解決を目指すお客さまが増加する一方で、約 8 割のお客さまが解決にいたっていないという調査結果も出ているため、今回のリニューアルにいたしました。

リニューアルにともない「よくあるご質問」のページには、スマートフォンやタブレットなど多様なデバイスの画面サイズに応じて自動でレイアウトを行う「レスポンシブウェブデザイン」を採用しました。

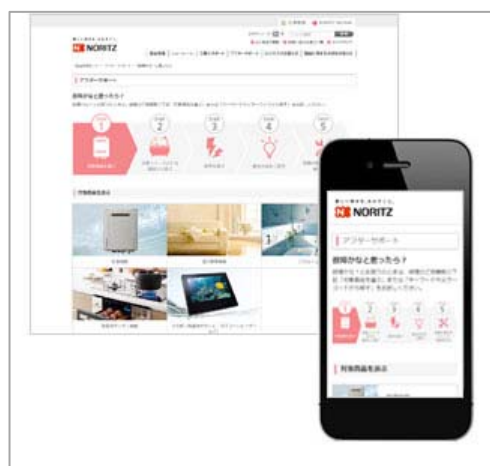
※「平成 29 年度版情報通信白書」（総務省）

### 【主な機能追加・新しいコンテンツ】

- ① 「注目のキーワード」 検索数の多いキーワードをまとめて表示
- ② 「閲覧の多い FAQ」：閲覧が多い項目、季節によって多い項目を表示
- ③ 「問診型 FAQ」：お客さまの質問に問診で解決できるようにチャート表示 **New**



トップ画面



問診型 FAQ 画面

## ■ 問診型 FAQ のコンテンツ「故障かな?と思ったら」のページを新規に追加

当社へは年間約 70 万件の故障や修理に関する電話でのお問い合わせがあります。オペレーターが問診を行い、推測される要因を確認していきますが約 2 割はお客さまご自身で解決でき修理訪問が不要な案件です。今回のリニューアルで問診検索のコンテンツ「故障かな?と思ったら」を導入したことによりお客さまの自己解決を促し、迅速な解決を可能にしました。またお客さまにとって必要のない修理訪問の費用負担も防ぎます。修理が必要な場合はそのまま受付もできスムーズな対応を可能としました。

### 【自己解決できる代表的なお客さまからのお問い合わせ】

- ・コンロに火が点かない→バーナーキャップが傾いたままである
- ・お湯が熱い→夏季のため水温が高い場合の給湯器の特性であるなどが挙げられます。

チャート方式で誰でも簡単に解決へと導きます。

解決方法詳細

 解決案  
コンロバーナーが点火しない・スパーク (バチバチ) しない

 詳細

✓ バーナーキャップや温度センサー周辺が汚れていませんか?  
※バーナーキャップは手で簡単に外すことができます。  
※完全に冷えてから外してください。

  
バーナーキャップ  
温度センサー

汚れている(お手入れ方法)     汚れていない

✓ バーナーキャップが傾いたり、浮いたりしていませんか?  
お手入れなどで取り外したバーナーキャップをもとに戻すときに傾いたり浮くことがあります。  
バーナーキャップは位置にあわせて正しくセットしてください。

  
浮いていませんか?

正しくセットしている