

電子フォーム改善コンサルティング開始

UCDA 安心してわかりやすい入力画面へ

保険会社が契約者へ送付する帳票をデザインの視点から評価した「UCDAアワード」を主催する一般社団法人ユニバーサルコミュニケーションデザイン協会(福田泰弘理事長、以下UCDA)は12月7日、電子フォーム改善コンサルティングの「電子フォーム」を、サービス「EFC」の提供を開始すると発表し

た。これは、ウェブサイトを、定量的な分析の上でト上でユーザーが必要事項を入力するページなどの「電子フォーム」を、販売や各種手続きでウェブを活用する動きが加速していることから、多くの需要が見込まれる。具体的には、UCDA独自の評価技術を用いて、ユーザーの「利用状況の把握」や「ユーザーインターフェースの評価・分析」を行い、「伝達を妨げる要因」を特定。評価で得た定量的なデータに基づいて、デザイン改善を支援していく。また、ユーザーインターフェースを効果的に活用するシステムや、入力をサポートする処理手順も併せて提供することで付加価値の高い電子フォームを実現する。

UCDAでは、コンサルティングを通じてユーザー側の入力負担を軽減して企業との効果的なコミュニケーションに役立つ。一方で企業側も、機会損失を防ぎ、優良な顧客体験を提供することで「記入不備率の低減」「対応コストの削減」「顧客の購買支援」につなげていきたい考えだ。加えて、「情報の利用品質」を確保して、伝達を妨げる要因を除去した電子フォームについては、UCDA認証を付与している。