

通販サイトリニューアルで新規ユーザーの CVR が 2.35%アップ

注文ステップの離脱率は 10.93%改善



画像 1

株式会社シー・コネクト(本社:東京都文京区)は、運営する互換・リサイクルインク、トナーカートリッジ通販サイト「インク革命.COM」のページを改修し、その前後1ヶ月の効果を測定したところ、CVR、離脱率などの改善が見られました。

＜TOP ページへのランディングから注文完了の CVR の増加＞

TOP ページのランディングから注文完了までのCVRが全体として 1.37%、新規ユーザーに関しては 2.35%の向上がみられました。

＜離脱率の低下＞

CVR 向上の要因のひとつに、注文ステップ(カートを確認の次ページから、注文完了まで)における離脱率が、10.93%改善されたことが考えられます。

■比較期間

改修前後の 1 ヶ月(改修日:2015/4/17)

前:2015/03/17 - 2015/04/16

後:2015/04/17 - 2015/05/17

＜インク革命.COMが 2015 年 4 月 17 日に行った改修について＞

離脱率を下げるために実際に改修したポイントは以下の通りです。

■全体共通

特に当サイトのメインユーザーである 40 代以上の中高年の世代のお客様に「見やすいこと」、「操作しやすいこと」を徹底的に意識し、字や入力スペースのサイズを大きくするだけでなく、黄色と白の組み合わせ等、見づらい配色を避けるなどの配慮をしました。

■TOP～商品にたどり着くまでの導線をわかりやすく

・お客様の一番の目的である、「インクを探し、購入すること」を手軽に行っていただけるよう、TOP ページ上部に大きく商品検索用のボタンを設置。探したい商品が最短 5 秒で見つけられるよう設計しました。

・ページをスクロールしても、グローバルメニュー部分が画面上部に固定されるようにしました。これにより、ページ内のどこにいても、すぐに商品を検索できるようになりました。

■カートの確認～注文完了をわかりやすく(画像 2)※とくに離脱率の改善が見られた部分

・「注文から支払いまでに要らない情報が目につくと煩わしくて買う気がなくなる。」これまでネットショップに不慣れなユーザーが迷って離脱していた不満に着手。「カート(注文商品)確認」から「注文完了」までのステップ間のサイドバー・フッターなどを除去し、ページをすっきりさせました。他のページへの遷移を制限することにより、余計な情報を気にすることなく注文完了までスムーズにお進みいただけます。

・お支払い方法を選択する際のクレジットカード番号の入力ミス防止に配慮し、入力スペースを拡大しました。クレジットカードの種類によって入力欄の切り替えができるようになり、それぞれのカードのセキュリティコードの詳細な説明も追加しました。

・カート確認～注文完了の情報が整理されていなかった部分を改善。それまで、支払方法を注文ステップ 1 で選んでもらった後に、注文ステップ 3 でクレジットカード情報を入力するなど、散在していた情報を整理することで、違和感なく注文完了ができるようになりました。

■お客様に安心感をあたえる

・買い物途中で不安払拭や質問疑問に回答するべく、同一画面で一定時間経過した場合に、チャットや電話を促すメッセージを配置し、より安心を提供できるようになりました。

・初めてご注文されるお客様に商品の客観的な評価を参考にいただけるよう TOP ページに“お客様の声”を配置。他のお客様のクチコミを喜怒哀楽のイラストアイコンによって一目で確認できるようになりました。(画像 3)

<インク革命.COM ページ改修の背景>

インク革命.COM は約 1 年に 1 度、データの解析などを行いながらサイトの改善を行っています。

今年も、サイトが 6 年目を迎えるにあたり、プロモーション活動が活発になっていく中で、当店に新規で訪れるお客様がこれまで以上に増えると考え、リニューアルを行いました。

ショップのページにおいて、何を優先的に見せ、訴求するかは難しい問題です。力を入れ、工数をかけて作った機能など、ショップ側の思い入れが強い部分を押し出してしまいがちですが、今回の改修では、そういったショップ側の「自己満足」を捨て去りました。お客様が購入にあたり TOP ページに必要な情報は何かを考え抜いた結果、「お客様の声」を商品検索導線の次に表示するようにしました。

また、注文ステップページにおける離脱率を計測した際、数字自体はもともと悪いものではありませんでしたが、「よりお客様にとって使いやすくする余地があるのではないか？」という話があがり、この部分にも注力しました。

今回のリニューアルは、会社として、若い社員にも積極的に仕事を任せていきたいという思いから、入社前デザイン未経験だった新卒 2 年目の社員を中心にしていきました。



画像 2A(改善後)



画像 2B(改善前)



画像 3

▼インク革命.COMについて

高品質・低価格なプリンターの互換インクを扱う通販サイトです。プリンター印刷のランニングコストを50～80%削減可能。365日当日配送。関東+山梨県、関西2府4県には当日便も対応。

万が一の場合も、1年間のインク保証+プリンター本体保証。6万を超える法人、9万を超える一般ユーザー様にご利用いただいております。

<http://ink-revolution.com/>

▼会社概要

株式会社シー・コネク

代表者 嶽本 泰伸

住所 東京都文京区湯島1-6-3 湯島1丁目ビル 6F

設立 2009年8月27日

資本金 3000万円

▼本件に関するお問い合わせ

株式会社シー・コネク

広報担当:片桐 03-6801-8984/katagiri@c-connect.co.jp