

NRI 野村総合研究所  
Nomura Research Institute  
Power up the Future

---

## 弊社の業務システム利用品質向上への取り組み

2011年11月22日

株式会社野村総合研究所  
金融・資産運用サービス統括部

岡本 章伺  
HCD-Net認定 人間中心設計専門家  
NRI認定 ITアーキテクト




---

---

---

---

---

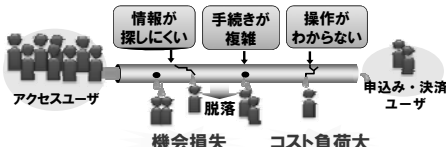
---

---

---

野村総合研究所

### インターネットシステムの利用品質向上のメリット



システム種別	対象利用者	利用品質向上のメリット
インターネットシステム	一般コンシューマ	売上拡大 営業負荷軽減 顧客サポート負荷軽減 ペーパーコスト削減 ブランド・サービスイメージ向上

Copyright(C) Nomura Research Institute, Ltd. All rights reserved. 1

---

---

---

---

---

---

---

---

野村総合研究所

### 弊社インターネットシステムへの効果実績事例

- 金融業 A社 インターネット契約申し込み・契約者サービスサイト  
効果: 前年比 契約件数**3倍**、会員サービス利用率 **4倍**
- 損害保険 E社 インターネット契約・契約者サービスサイト  
効果: ユーザからの問合せ件数が減少し、  
コールセンターの**業務軽減(コスト軽減)**を実現
- 弊社 インターネットバンキングソリューション ValueDirect  
効果: **ユーザビリティの高さ**がセールスポイント

Copyright(C) Nomura Research Institute, Ltd. All rights reserved. 2

---

---

---

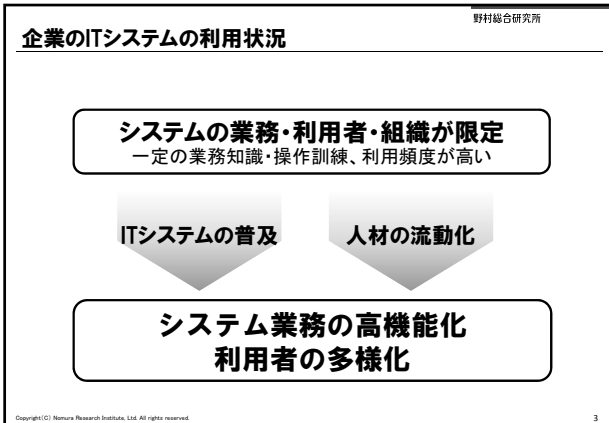
---

---

---

---

---




---

---

---

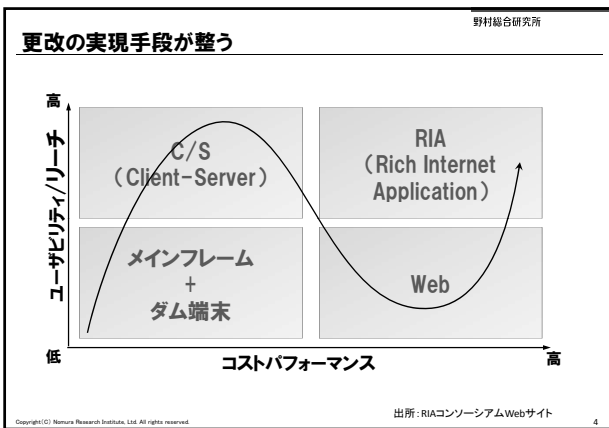
---

---

---

---

---




---

---

---

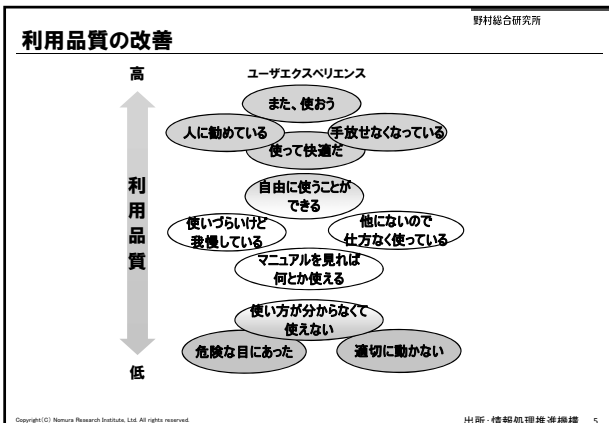
---

---

---

---

---




---

---

---

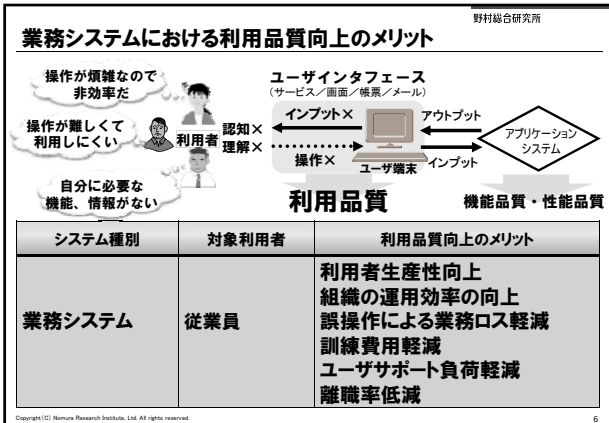
---

---

---

---

---




---

---

---

---

---

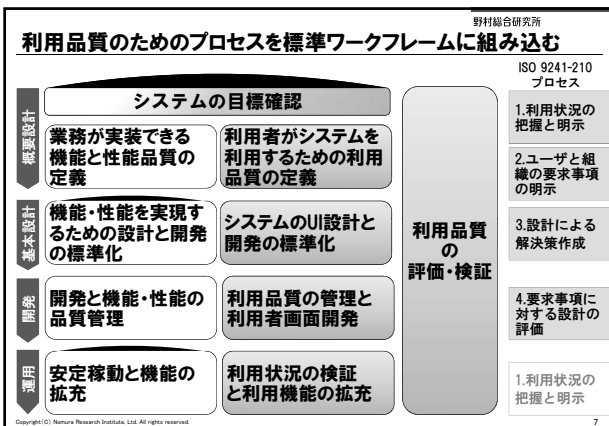
---

---

---

---

---




---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

野村総合研究所

### 利用品質の評価・検証手法

手法	
利用者による分析	ユーザ観察
	アンケート
	インタビュー
専門家による分析	ヒューリスティック
	ウォークスルー
ツール分析	アクセスログ
	アクセシビリティ

Copyright (C) Nomura Research Institute, Ltd. All rights reserved. 8

---

---

---

---

---

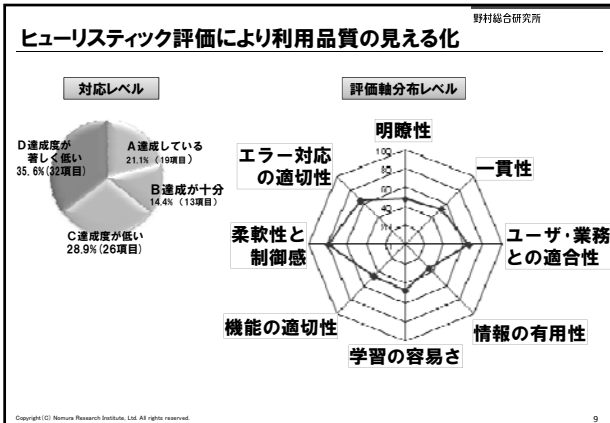
---

---

---

---

---




---

---

---

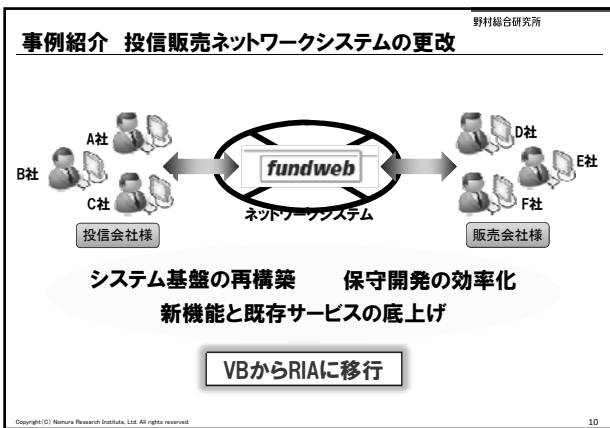
---

---

---

---

---




---

---

---

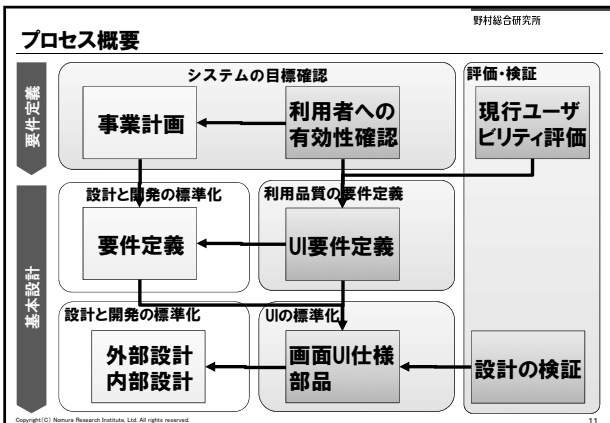
---

---

---

---

---




---

---

---

---

---

---

---

---

野村総合研究所

### 操作性の向上

**【構造の明快性】【柔軟性と制御感】**

**現行画面**

**新画面**

Copyright (C) Nomura Research Institute, Ltd. All rights reserved. 12

---

---

---

---

---

---

---

---

野村総合研究所

### 認知性の向上

**【ユーザ・業務との適合性】【明瞭性】**

**現行画面**

**新画面**

Copyright (C) Nomura Research Institute, Ltd. All rights reserved. 13

---

---

---

---

---

---

---

---

野村総合研究所

### 審美性の確保

**【商品性向上】**

Copyright (C) Nomura Research Institute, Ltd. All rights reserved. 14

---

---

---

---

---

---

---

---




---

---

---

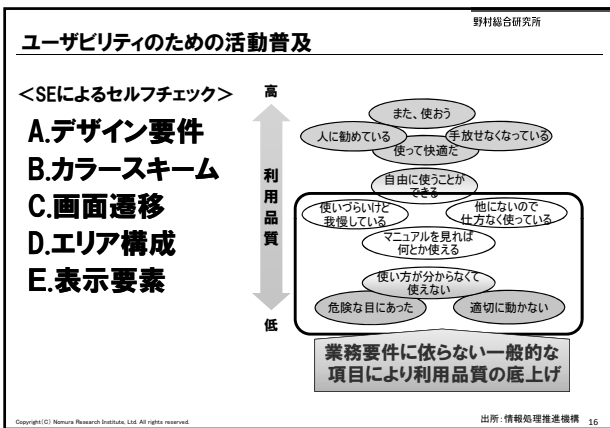
---

---

---

---

---




---

---

---

---

---

---

---

---

**NRI** 未来創発

Dream up the future.

お気軽にお問合わせください。

株式会社 野村総合研究所  
金融・資産運用サービス統括部 UCDチーム  
〒221-0056 横浜市神奈川区金港町1-7  
TEL 045-285-3688 nri-ucd@nri.co.jp

Copyright (C) Nomura Research Institute, Ltd. All rights reserved. 17

---

---

---

---

---

---

---

---