

キヤノンの国内ポータル”canon.jp”、サポートサイトで MARS FINDER を採用 ～ユーザビリティを高め顧客満足度向上に貢献～

国内の主要企業にサイト内検索サービスを提供する、株式会社マーズフラッグ(本社:東京都新宿区、代表取締役社長:武井信也 以下マーズフラッグ)は、キヤノンマーケティングジャパン株式会社(本社:東京都港区港南、代表取締役社長:川崎正己 以下キヤノンマーケティングジャパン)とキヤノンカスタマーサポート株式会社(本社:千葉県千葉市美浜区、代表取締役社長:阿部 栄光 以下キヤノンカスタマーサポート)が運営するサポートサイト(canon.jp/support)内の Q&A コンテンツ検索サービスにおいて、サイトの利便性と検索システムのメンテナンスビリティ向上を目的として、サイト内検索サービス MARS FINDER(マーズファインダー 以下 MARS FINDER)の提供を開始いたしました。

canon.jp のサポートサイトでは従来、インストール型の Q&A コンテンツ検索システムを利用していましたが、顧客ニーズが急速に多様化する中で顧客満足度の一層の向上・運用コストの削減を進めることが難しくなっていました。

具体的な課題:

- ① 検索精度
- ② 検索システムの柔軟性
 - 目的とするページに到達するのに非常に時間がかかり、検索システムの操作が煩雑
- ③ 運用面の負荷
 - コンテンツのメンテナンス負荷が高い。
 - 検索システム運用中におけるユーザーインターフェースの変更が困難

そこでキヤノンマーケティングジャパンとキヤノンカスタマーサポートでは、国内のグローバル企業で豊富な実績を持つ SaaS サービス MARS FINDERを導入することによる検索システム再構築に着手し課題を解決しました。

また、本サービスでは、マーズフラッグが 2010 年 5 月に特許を取得した次世代サジェスト機能(*1)「インテリ・アドバイザー」を採用することで効率的な検索が実現可能となりました。更に、ドリルダウン機能を活用した

利用イメージ





柔軟なユーザーインターフェースの実装により、目的とするページに迅速にアクセスすることが可能となりました。これらにより、ユーザビリティ及び顧客満足度の向上に一層貢献していきます。

(*1)インテリ・アドバイザー:

以下機能により機会損失を回避し、的確に製品名・ブランド名を伝達します。

1. 文書内に必ず存在するキーワードをアドバイスする
2. マッチ率を反映させた順序でキーワードをアドバイスする
3. ローマ字・かな変換機能
4. 正確に記憶することが難しいキーワードは正しいつづりをアドバイスする

マーズフラッグが生み出した革新的な技術は、まやかしの無い設計ポリシー、妥協の無い品質へのこだわり、高いセキュリティ強度と耐アタック特性、そして先進的な機能性を持ち、上流からの冗長化構成が製品に標準で実装されております。これらにより、お客様の Web マーケティングにおいてビジネスの安定性をさらに強固なものにして参ります。

■ニュースリリース記載の全ての情報は公開日現在の情報です。予告なしに変更されることがありますので、あらかじめご了承ください。

また、このニュースリリースは <http://marsfinder.jp/news/> からご確認頂けます。

■本件に関するお問い合わせ

株式会社マーズフラッグ マーケティング本部 土屋

〒160-0022 東京都新宿区新宿 2-6-4 KN 新宿ビル 6F

Tel:03-5362-5200 Fax:03-5362-5400 E-mail: info@marsflag.com