

ホームページ接客力セルフチェック

問い合わせ前の迷い・不安・離脱ポイントを確認する簡易診断シート

会社名	URL	診断日	担当者

採点方法

各項目について、できている=2点/一部できている=1点/できていない=0点でチェックしてください。合計80点満点です。

できている：2点

一部できている：1点

できていない：0点

合計： / 80点

1. 初見でのサービス理解 - 訪問者が最初に「何の会社・サービスか」を理解できるかを確認します。

チェック項目	2点	1点	0点	メモ
トップページを見て、3秒以内に何の会社・サービスか分かる	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
メインビジュアルやキャッチコピーが抽象的すぎない	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
扱っている商品・サービスの種類が整理されている	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
初めて訪れた人でも、事業内容を大きく誤解しない	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
初見でのサービス理解 小計：			/ 8点	

2. 提供価値・強みの伝わりやすさ - 「なぜこの会社に相談するべきか」が伝わるかを確認します。

チェック項目	2点	1点	0点	メモ
自社の強み・特徴が具体的に書かれている	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
メリットが短く分かりやすく整理されている	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
他社との違いが伝わる	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
実績・経験・対応力など、選ばれる理由が見える	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
提供価値・強みの伝わりやすさ 小計：			/ 8点	

3. 内容の分かりやすさ - 説明が訪問者にとって理解しやすいかを確認します。

チェック項目	2点	1点	0点	メモ
文章が長すぎず、読みやすい	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
専門用語に説明や補足がある	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
写真・図・表が適切に使われている	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
見出しを見るだけでも内容の流れが分かる	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
内容の分かりやすさ 小計：			/ 8点	

4. 情報の探しやすさ - 訪問者が必要な情報へ迷わずたどり着けるかを確認します。

チェック項目	2点	1点	0点	メモ
メニュー名が分かりやすい	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
商品・サービス一覧が整理されている	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
欲しい情報に2~3クリック以内でたどり着ける	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
ページ構成が複雑すぎない	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
情報の探しやすさ 小計：			/ 8点	

5. ユーザー別・目的別の導線 - 立場や目的に応じた入口があるかを確認します。

チェック項目	2点	1点	0点	メモ
商品別・サービス別の導線がある	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
業種別・用途別の導線がある	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
初めて利用する人向けの案内がある	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
「目的から探す」「悩みから探す」導線がある	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
ユーザー別・目的別の導線 小計：			/ 8点	

6. 問い合わせ前の不安解消 - 問い合わせ前に不安を解消できているかを確認します。

チェック項目	2点	1点	0点	メモ
料金や費用目安が分かる	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
納期・対応範囲・対応エリアが分かる	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
利用の流れ・相談から納品までのステップが分かる	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
FAQやよくある不安への回答がある	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
問い合わせ前の不安解消 小計：			/ 8点	

7. コンバージョン導線の分かりやすさ - 問い合わせ・見積・予約・資料請求など、次の行動が分かりやすいかを確認します。

チェック項目	2点	1点	0点	メモ
問い合わせボタンが見つけやすい	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
各ページの最後に次の行動が用意されている	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
見積依頼・相談・資料請求など目的別のCTAがある	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
フォーム入力までの流れが分かりやすい	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
コンバージョン導線の分かりやすさ 小計:			/8点	

8. 相談しやすさ・心理的ハードル - 要件が固まっていない人でも気軽に相談できそうかを確認します。

チェック項目	2点	1点	0点	メモ
「まず相談」「未定でも相談可能」と分かる表現がある	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
専門知識がなくても相談できそうに見える	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
フォームの入力項目が多すぎない	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
相談前に何を準備すればよいか分かる	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
相談しやすさ・心理的ハードル 小計:			/8点	

9. スマホでの見やすさ・使いやすさ - スマホで読みにくさ・押しにくさ・入力しにくさがないかを確認します。

チェック項目	2点	1点	0点	メモ
スマホでも文字が読みやすい	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
ボタンが押しやすい	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
横スクロールや表示崩れがない	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
スマホでフォーム入力しやすい	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
スマホでの見やすさ・使いやすさ 小計:			/8点	

10. データ取得・改善余地 - 訪問者の悩みや検討状況を把握し、改善に活かせる仕組みがあるかを確認します。

チェック項目	2点	1点	0点	メモ
訪問者が何に迷っているか把握できる仕組みがある	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
問い合わせ前の相談内容を拾える導線がある	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
FAQ だけでは拾えない個別相談を受け止められる	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
チャット・診断・ログ分析などで改善に活かせる余地がある	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
データ取得・改善余地 小計:			/8点	

診断結果の見方

スコア	判定	状態
65～80点	◎ 良好	基本的な体験設計は整っています。細かな改善でさらに問い合わせ率向上が見込めます。
50～64点	○ 改善余地あり	サイトの基礎はありますが、問い合わせ前の不安解消や導線改善に伸びしろがあります。
35～49点	△ 要改善	訪問者が迷ったり、不安を残したまま離脱している可能性があります。
34点以下	× 見直し推奨	情報整理・導線・問い合わせ体験を大きく見直す必要があります。

セルフチェックメモ

無料のプロ簡易診断も実施しています

こちらは簡易診断のチェック項目となり、あくまで参考です。

体験設計のプロによる、Web 施策全体の現状確認や、課題・困りごとに合わせたプロ目線での簡易診断、コメント総評なども無料で実施しております。お気軽にお問い合わせください。

<https://www.data-ride.co.jp/contact/>

また、診断後の改善施策として、運用つきチャット「WhatYa Lite」もご提案可能です。月額 9,000 円で、訪問者の疑問解消・問い合わせ前接客・導線改善をサポートします。

サービスサイトはこちら <https://www.whatya.jp/>



QR コードからお問い合わせ