

MARKITONE

マーケットワン株式会社

“Marketing×IT”のNo.1を目指して

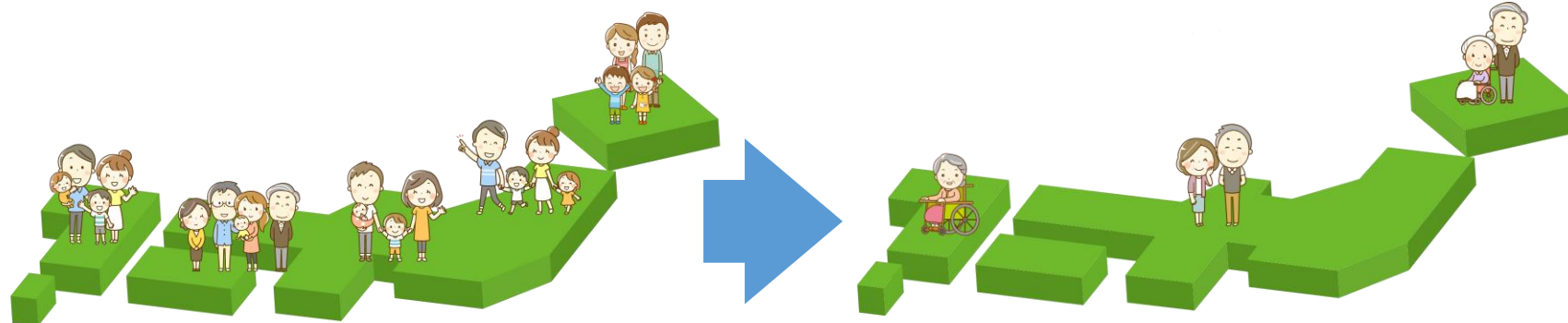
私たちは、顧客の声を可視化、共有化するクラウドツールを活用する事で、顧客の声を基に改善活動に繋げ、良質な顧客体験の提供をするお手伝いをしております。

良い顧客体験を提供する事で顧客が喜び、それが、提供する側の喜びにもなる。そんなサイクルを作っていけたらと考えております。そしてサービスを提供する側もされる側も、心地よいと感じられる社会の実現を目指して参りたいと考えております。



商号	マーケットワン株式会社 MarkitOne Co.,Ltd
業務内容	クラウドサービス、マーケティングサービスの提供
所在地	〒102-0073 東京都千代田区九段北1-15-2 九段坂パークビル5F
代表者	代表取締役社長 望月俊成
設立日	2016年4月27日
資本金	2,000万円
サービス	◆ MarkitGauge (NPS/CS/CESアンケート配信/回収/集計・分析)クラウドサービス ◆ MarkitGaugeからのアウトプットを基にした、詳細分析、改善事項のレポートニングサービス ◆ 属性情報、購買履歴、アンケート情報、その他付帯情報を一元管理したDBを基にしたダイレクトマーケティング支援サービス ◆ 購買データ分析サービス ◆ テキストマイニングサービス
現在までの流れ	2015年 7月 (株)コンピュータマインド社内でNPSを主とした新規サービス事業の立ち上げ 9月 メイプルイン幕張向けNPSアンケート配信~回収システムを、BS2ユニットにて開発 2016年 3月 クラウドサービス化へ着手 4月 NPS認定資格取得・クラウドサービス事業をマーケットワン(株)として、分社化 9月 MarkitGauge ファーストリリース

お客様の声 (VOC=Voice of Customer) を聴くことはなぜ重要なのでしょうか。
その答えは、現代の日本の姿にあります。



過去の日本

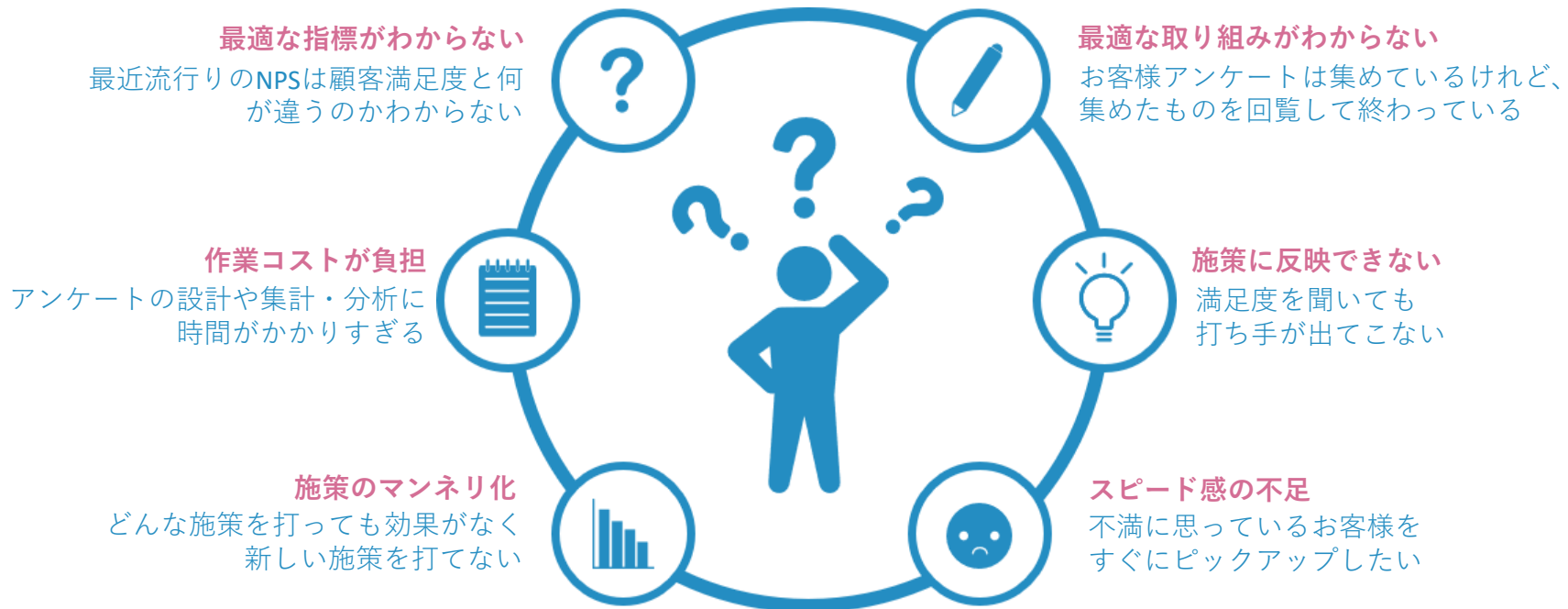
高度成長期の人口増の効果もあり、
物を作れば売れる時代が続き、
新規のお客様を獲得することができた。

現代の日本

日本は少子高齢化による人口減少により、
毎年人口が減る時代に。急激に伸びていた外国
からのお客様も、今年はほとんどゼロに。

企業は、新規顧客に頼ることができず、**既存のお客様に継続して利用**してもらう必要が出てきました。そのためには、**既存のお客様に満足**していただかなければなりません。このため、**お客様の声を聴く必要**があるのです。

お客様の声を聴き、お客様を知るための取り組みは大変です。
様々な悩みを抱えていると思います。

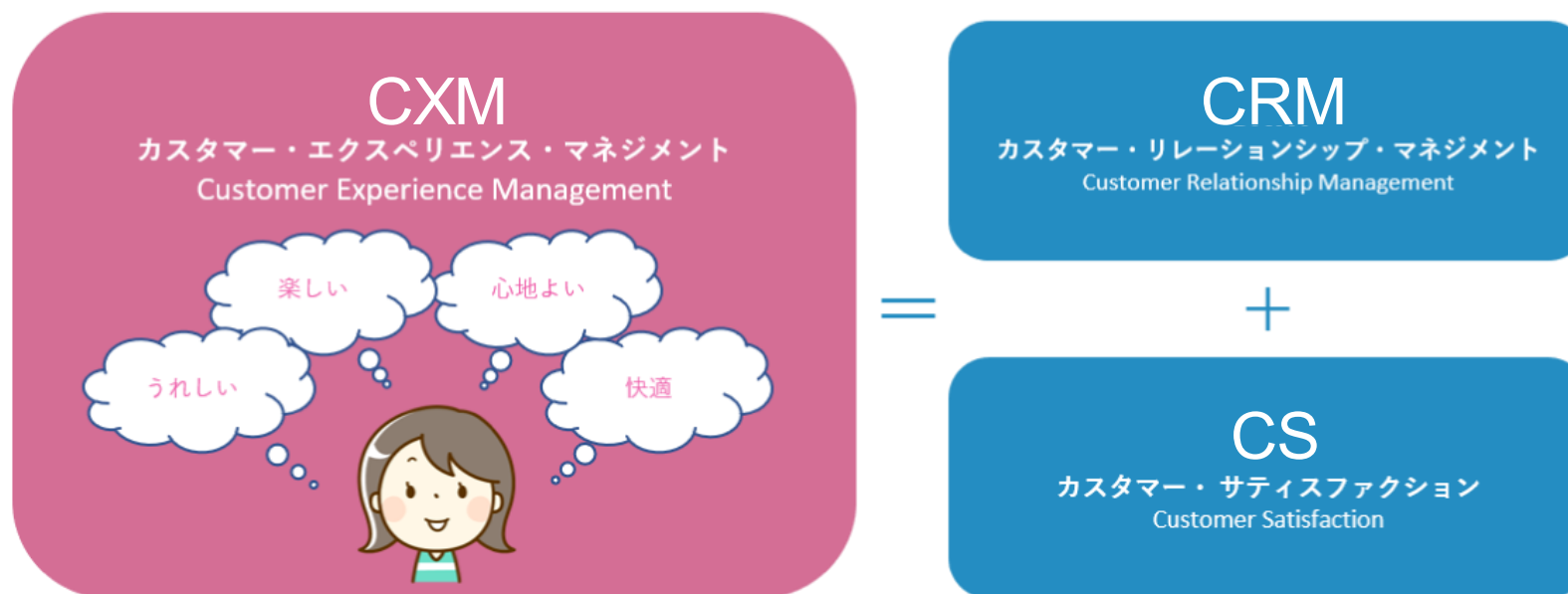


では、この悩みをどのように解決すれば良いのでしょうか。

顧客体験 (CXM: カスタマー・エクスペリエンス・マネジメント) に注目が集まっています。

企業の提供する商品やサービスを購入する際に体験する「心地良さなどの感覚的な付加価値」のこと。

CRMは「統計的な数値を収集し分析することで成果を生む」ことを目的とする一方で、CXMは購買行動の全てのプロセスで「良い体験を作る」ことにフォーカスし、収益の向上を目指す取り組み。



顧客行動やビジネスモデルの多様化により、商品やサービスそのもののだけで差別化を図ることは非常に難しくなっています。

その解決策として顧客体験マネジメントが重要になってきています。

顧客体験マネジメント（CXM）を実践するには、 3つの観点から考えます。

顧客体験（カスタマー・エクスペリエンス）を・・・

その1：どう測るか？

▶NPSで測定

その2：どう見える化するのか？

▶MarkitGaugeで可視化

その3：結果をどう読み解くのか？

▶相関関係を捉える

ひとつずつポイントを説明していきます。

顧客体験（カスタマー・エクスペリエンス）を その1：どう測るか？

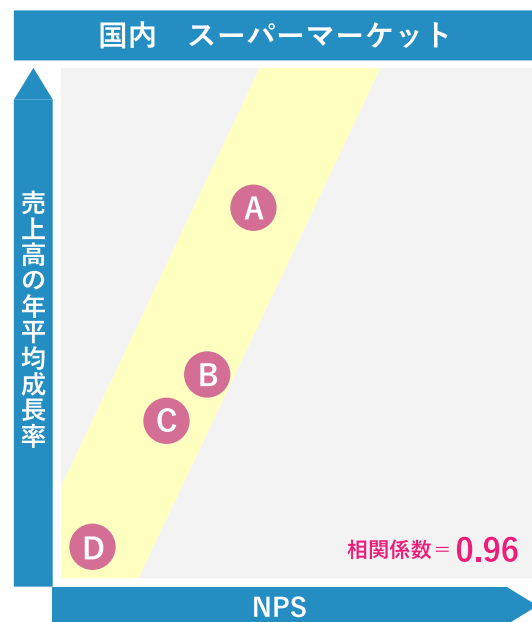
Net Promoter Score（ネットプロモータースコア）とは、顧客ロイヤルティやリピート意向を数値化する指標です。

顧客ロイヤルティとは、「ブランドや商品に対して感じる信頼や愛着」のこと。NPSは、ある商品やサービスを「友人や同僚にどれくらいすすめたいと思いますか？」という質問を通じて、企業とお客様とのロイヤルティの強さを測定します。

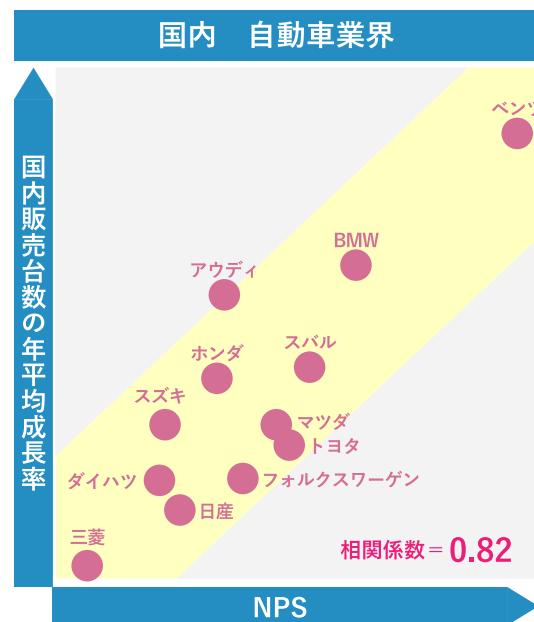


NPSの設問では0～10点の11段階で評価をしてもらい、0～6点を「批判者」、7～8点を「中立者」9～10点を「推奨者」と分類します。

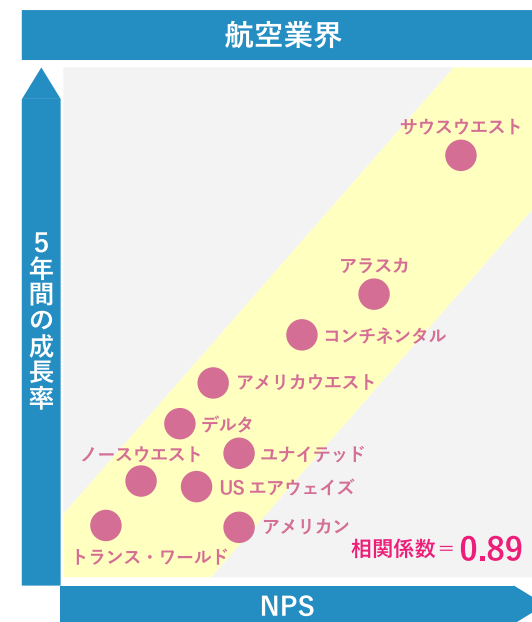
NPSは収益性と大きく連動していることが証明されています。
NPS(ロイヤルティ)が高さは収益性の向上に直結しています。



出所：ペイン東京オフィス NPS サーベイ 2006 年 7 月（3,895 の顧客が 14,634 のブランドについて回答）、日経 NEEDS、日経産業新聞「マーケット辞典」



出所：日経 BP コンサルティングと Emotion Tech 自動車業界の「NPS×カスタマージャーニー」について共同調査を実施 2017/11/21 リリース

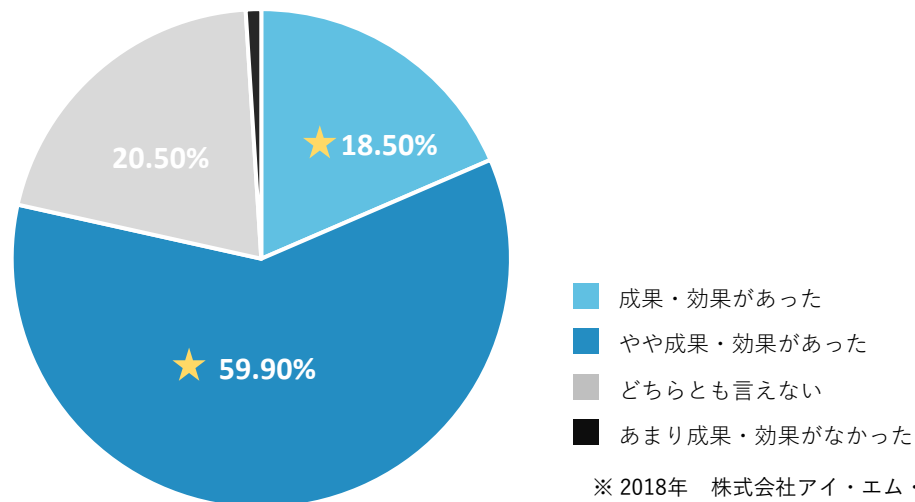


出所：BAIN & COMPANY「How is Net Promoter Score related to growth?」

国内・海外市場において、様々な業界でNPSは企業の売上高成長率と高い相関があることがわかっています。

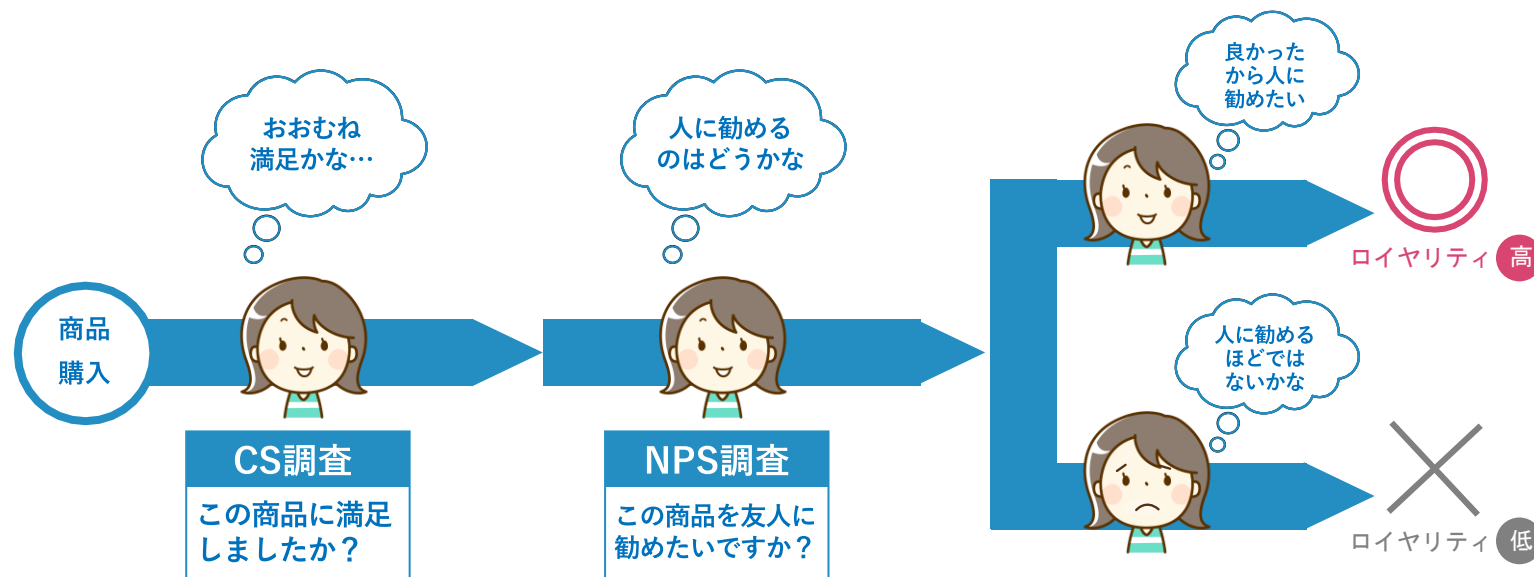
NPS活用企業のうち、8割が効果を実感しています。

NPS活用企業への設問
NPS導入による効果を実感していますか？



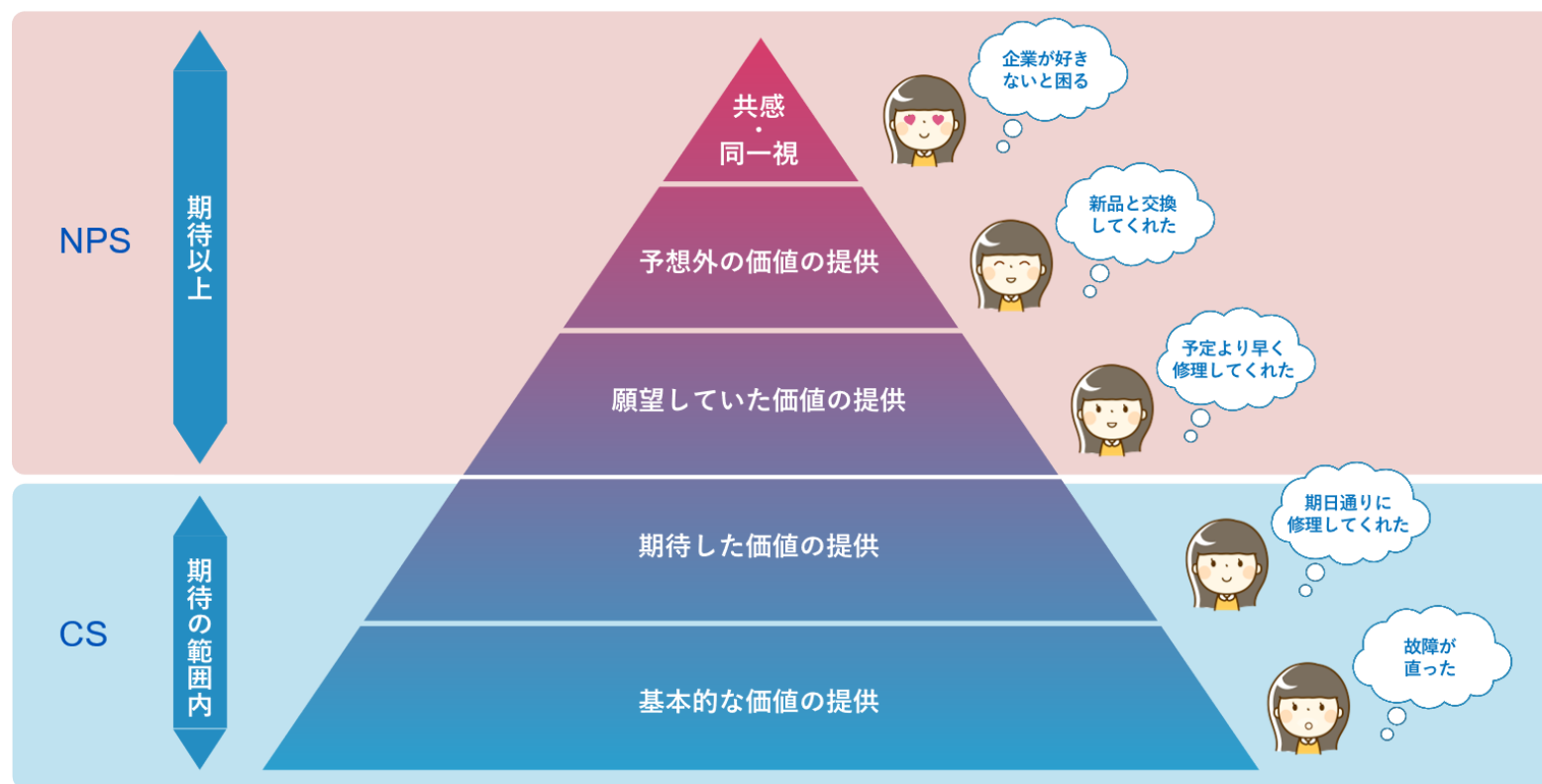
世界で成長している企業5,000社以上が、自社の業務改善をNPS®指標を活用することで大きな成果をあげています。

「他人に勧めるかどうか」という一歩ハードルの上がる質問をすることで、**顧客ロイヤルティの高いお客様がわかります。**



CSは、**現時点までの評価を数値化**しており、ロイヤルティの高い（リピート）客がどうか判断することはできません。
NPSは「他者にすすめる」という**未来の行動を点数化**しており、ロイヤルティの高い顧客を抽出することができます。

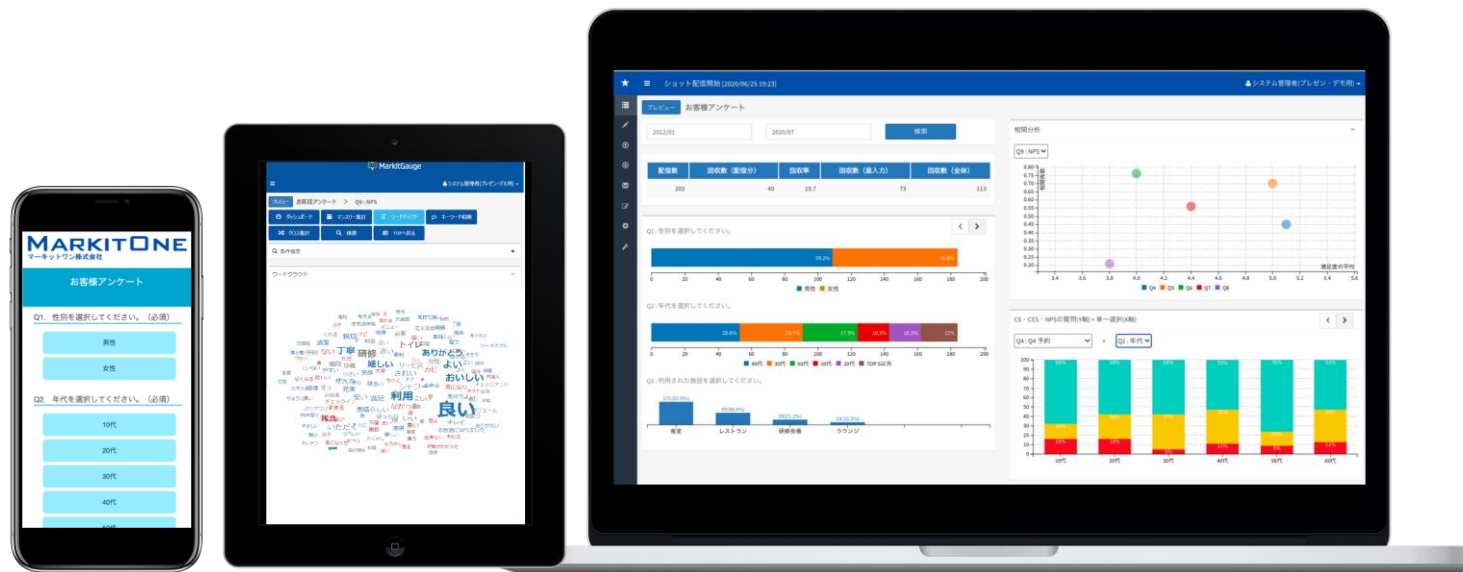
CSでは測りきれない満足度100点以上の顧客を知り、
ロイヤルカスタマー（企業が提供する商品やサービス、企業自体に愛着を持っている顧客）を
創出することのできる指標です。



CSの向上は顕在ニーズの充足、NPSの向上は潜在ニーズの充足を指します。

顧客体験（カスタマー・エクスペリエンス）を その2：どう見える化するのか？

顧客の声を見える化する顧客体験マネジメントツール
MarkitGauge（マーケットゲージ）で
収益やロイヤルティの向上をお手伝いいたします。



NPS・CSを中心としたアンケート作成・配信から集計・分析までを簡単に行えるクラウドツールです。アンケートの設計や分析サービス・レポートニングやパネル調査などオプションサービスも充実しています。

01 アンケート作成・編集が簡単

ご要望やお悩みをヒアリング、お客様の業界・業種・サービスに合わせたアンケートをご提案します。回収率を高める方法や改善につながる設問の設定方法など、弊社のノウハウも提供しながらご支援いたします。

The screenshot shows the 'Survey Information' (設問情報) tab of the MarkitGauge interface. The header includes a star icon, a menu icon, the text 'ショット配信開始 [2020/06/25 19:23]', and a user profile 'システム管理者(プレゼン・デモ用)'. A 'QRコード参照' button is in the top right. The main content area has two tabs: '設問情報' (active) and '配信情報'. Under '設問情報', there is a form for 'アンケート名' (Survey Name) with the value 'お客様アンケート'. Below it is a text area for 'アンケート回答完了文言' (Survey Completion Message) containing a thank-you message. Further down are two question settings: 'Q1: 質問キー' (Question Key) with a dropdown for '性別' (Gender) and a '+', and 'Q2: 質問キー' (Question Key) with a dropdown for '年代' (Age Group) and a '-'. Below these is a '質問文' (Question Text) field with the text '年代を選択してください。' and a '選択肢' (Options) field with a list of age ranges: '10代|20代|30代|40代|50代|60代|70代以上'. At the bottom, it says 'オプション設定: 必須'.

02 回答はリアルタイムで

アンケートの回答をリアルタイムで確認することができます。一覧での確認や絞り込んでからの確認もできます。

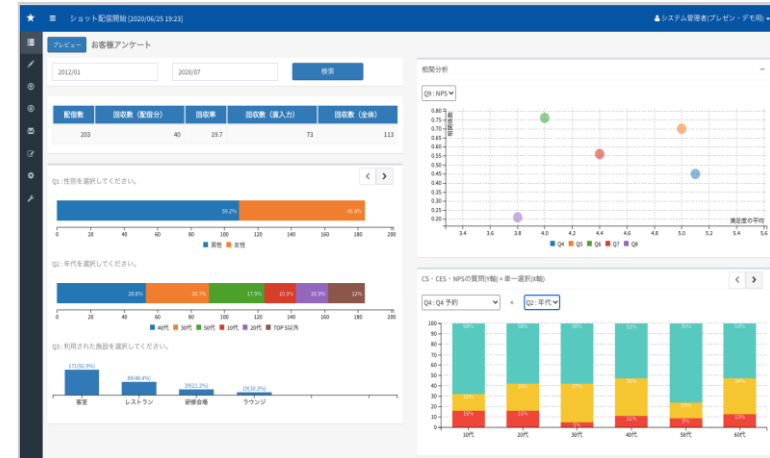
またアラート通知機能(メール)もあり、批判者へのフォローなどがすぐに行えます。

The screenshot shows a chat interface with three messages. The first message is a green bubble with a smiley face icon, dated '2020/07/29 13:33:53', containing the text 'いつもながら素晴らしい接客対応で大満足です。また利用します' (I'm always so satisfied with your excellent customer service that I'll use it again). The second message is a yellow bubble with a neutral face icon, dated '2020/07/29 13:33:20', containing the text 'いつも気持ちよく利用させていただいております。朝食の際、お皿が汚れていて残念でした。' (I've always enjoyed using your service. During breakfast, the plate was dirty, which was a pity). The third message is a red bubble with a sad face icon, dated '2020/07/29 13:32:28', containing the text '接客には非常に満足したが室内の清掃が行き届いていなかったのが非常に残念。いつもは綺麗なのに' (I was very satisfied with the service, but I was very disappointed that the room wasn't cleaned properly. It's usually so clean).

03 部門や店舗ごとのダッシュボード

店舗や部門毎にダッシュボードの閲覧ができます。
また回答データのダウンロードも可能です。

ダウンロードデータのフォーマットは縦（設問単位）・横（回答単位）を選択することができます。



04 1人1人別々のアンケートURLが発行可能

自社で管理している顧客番号などを取り込んで顧客ごとに個別のアンケートURLが発行可能です。

自社で利用しているメルマガ配信ツールがあれば、URLを取り込んで差し込み配信が可能です。

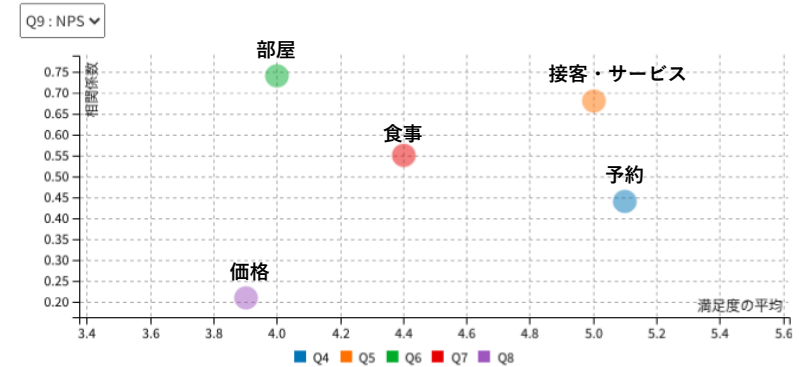
それにより顧客情報と回答情報を紐づけること（個人を特定）が可能です。

顧客番号	メールアドレス	氏名	URL
M1755287	yamada_nobu yuki@compute rmind.co.jp	山田太郎	https://qust.markitgauge.com/ap/p/ques/mail/?a=5cf6507d2144e-cda0e6e25cbb9091527&b=4f61c8441aca279e7aefd08a366b87
M1755288	tanaka@markit one.com	田中太郎	https://qust.markitgauge.com/ap/p/ques/mail/?a=5cf6507d2144e-cda0e6e25cbb9091527&b=88d60de2b4d99358c1b5d750af831
M1755289	takahashi_nob uyuki@comput ermind.co.jp	高橋裕紀	https://qust.markitgauge.com/ap/p/ques/mail/?a=5cf6507d2144e-cda0e6e25cbb9091527&b=4f61c8441aca279e7aefd08a366b87
M1755290	haruka@markit one.com	佐々木春香	https://qust.markitgauge.com/ap/p/ques/mail/?a=5cf6507d2144e-cda0e6e25cbb9091527&b=88d60de2b4d99358c1b5d750af831

05 相関分析

推奨度と満足度の相関分析が表示できます。
限られた時間の中で効率的に改善・強化施策に取り
組むために、相関分析で優先順位を明確にします。
※相関図の詳細説明は後ほど解説

相関分析



06 RFM分析

顧客別収益ランクとNPSの評点を掛け合わせて、顧
客生涯価値 (Life Time Value) の高い顧客を絞り
込むことが可能です。優先順位を付けた販促が可能
となります。

※RFM分析の詳細説明は後ほど解説

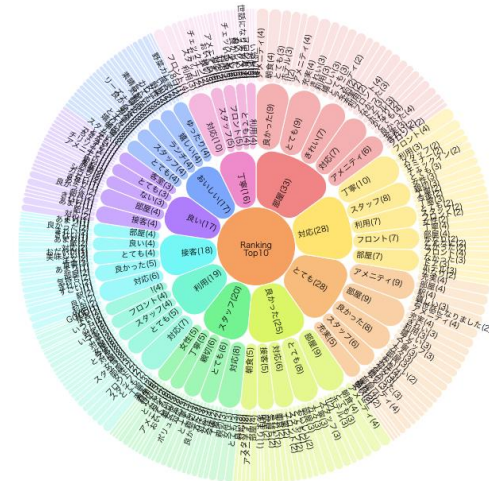
Rank5	P (6 / 5.5 %)	Q (8 / 7.3 %)	R (7 / 6.4 %)
Rank4	M (6 / 5.5 %)	N (7 / 6.4 %)	O (5 / 4.5 %)
Rank3	J (25 / 22.9 %)	K (15 / 13.7 %)	L (19 / 17.4 %)
Rank2	G (3 / 2.7 %)	H (3 / 2.7 %)	I (5 / 4.5 %)
Rank1	D (0 / 0 %)	E (0 / 0 %)	F (0 / 0 %)
新規顧客	A (0 / 0 %)	B (0 / 0 %)	C (0 / 0 %)
	批判者	中立者	推奨者

07 コメントワード頻出度

コメントについてテキストマイニングを行い、その結果を視覚的にわかるように図で表現します。

コメント全文を読むことなく、必要と思われるワードを絞り込むことが可能となります。

図の中の特定ワードをクリックすると、そのワードを中心とした図に変化します。



08 ネガポジ分析

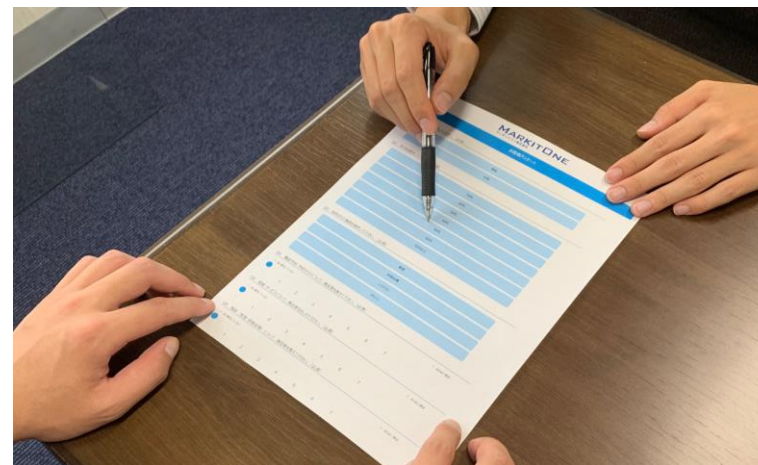
優先順位が決まったら、具体的な改善内容や施策立案のためにコメントの深掘りを行います。

青色：ポジティブ、灰色：中立、赤色：ネガティブ
なキーワードで、キーワードをクリックすると、
キーワードを含むコメントが表示されます。



01 アンケート設計

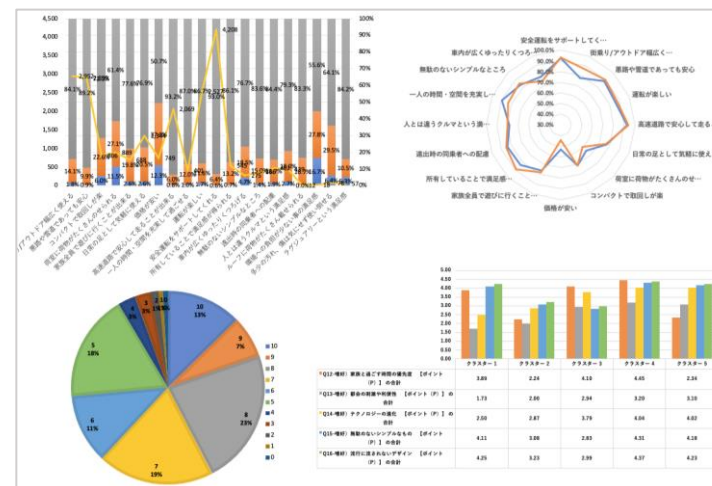
アンケートは、回答者がストレスなく回答できるように、設問のストーリーを考える必要があります。また、アンケート枚数が一定数を超えないと、せっかくのアンケートも分析結果が信頼性に欠けることにもなりかねません。経験豊富なコンサルタントが、アンケート設計及び回収率向上に向けたノウハウをご提供いたします。



02 改善につながる分析・レポートニング

改善点や強みについて詳細をまとめたレポートを提供します。

コメント分析やクラスター分析なども可能です。



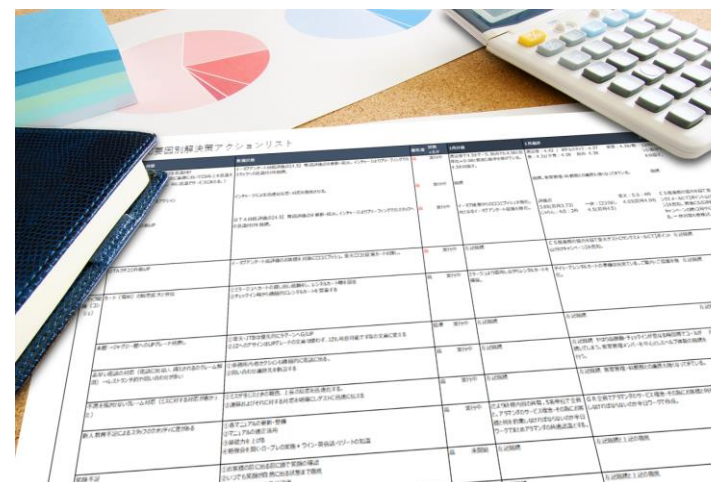
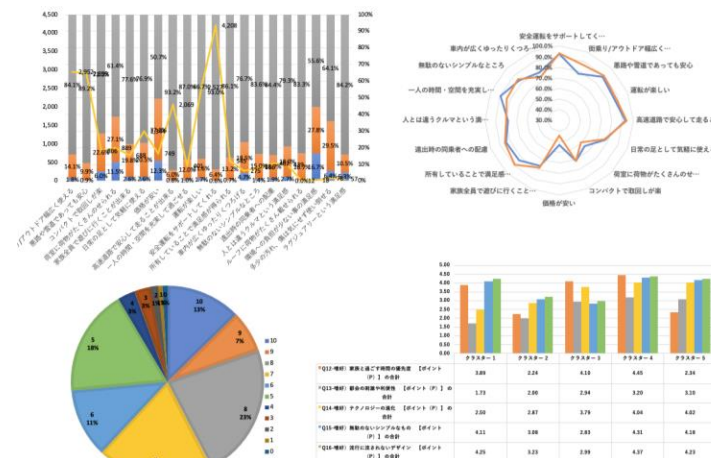
03 導入後コンサルティング

システムを導入すると、ダッシュボード上に各種データが即座に反映されるため、その数字を見て一喜一憂する例がありますが、それだけではお客様のロイヤルティが高まることにはつながりません。

NPSを取得する本来の目的は、データ取得後の改善活動にあります。

弊社では、社内における改善活動に対して、経験豊富なコンサルタントによる、個社の課題に合わせた継続的なご支援も承ります。

- ・ 毎月の定例レポート + 定例ミーティング開催
- ・ 部門別改善アクションシート作成
- ・ 現場スタッフに対するNPS研修会の実



1. オールインクルーシブプラン ※最低利用期間：1年

全ての機能が制限なしでご利用いただけます。MarkitGaugeをフル活用したい企業様にお勧め。

項目	費用	備考
初期設定料金	¥ 300,000	設問設計サポート含む（1か月間）
月額利用料金	¥ 300,000	10ID含む、メール送信数制限なし、回答データ無制限
追加ID	¥ 10,000/ID	11ID目以降（追加時に発生）

2. 機能限定プラン（メール送信なし） ※最低利用期間：1年

標準的な内容となっていますので、メール配信機能をお持ちの企業様にはこちらがお勧め。

項目	費用	備考
初期設定料金	¥ 150,000	設問設計サポート含む（1か月間）
月額利用料金	¥ 100,000	3 ID含む、メール送信機能なし、回答データ上限1万件
追加ID	¥ 10,000/ID	4 ID目以降（追加時に発生）
追加データ	¥ 100,000/1万件	1万件超で設定の場合、1万件毎に加算（追加時に発生）

3. 設問限定プラン ※最低利用期間：1年

定型フォームで十分という企業様にお勧め。費用も抑えられますので、まずはこのプランから始める選択もOK。
差額料金にて上位プランへの変更も可能です。

項目	費用	備考
初期設定料金	¥ 50,000	設問はテンプレート利用が原則、コンサルティングなし
月額利用料金	¥ 50,000	3 ID含む、メール送信上限50,000件、回答データ上限5,000件
追加ID	¥ 10,000/ID	4 ID目以降（追加時に発生）
追加データ	¥ 100,000/1万件	5,000件超で設定の場合、1万件毎に加算（追加時に発生）

4. トライアルプラン（ご利用期間：2020年12月末まで）

継続的に利用するにはためらいがある企業様には、まずはこのプランからいかがでしょうか。
トライアル終了後は、上位プランにお申込みいただければ、データをそのままご利用いただけます。

項目	費用	備考
初期設定料金	なし	設問はテンプレート利用、コンサルティングなし
利用料金	¥ 100,000	1 ID、メール送信上限10,000件、回答データ上限3,000件



1. コンサルティング

経験豊富なコンサルタントによる個社の課題に合わせた継続的なご支援を承ります。

項目	費用	備考
コンサルティング	¥ 300,000～/月	月1回の定期報告書、ミーティング含む

2. アンケート設計

MarkitGaugeご利用中で、アンケート設計のみ依頼したい企業様向けへのオプションです。

アンケートの設問～回答までのストーリーを設計いたします。

項目	費用	備考
アンケート設計	¥ 100,000～	MarkitGaugeへの実装含む

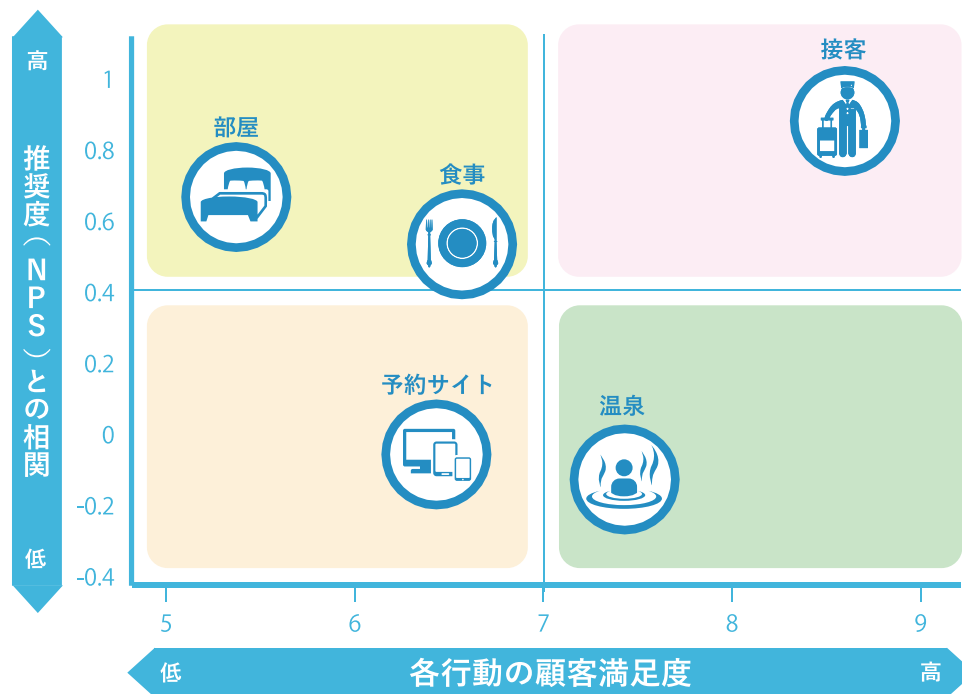
顧客体験（カスタマー・エクスペリエンス）の その3：結果をどう読み解くのか？

例として、ホテルに宿泊した場合の各行動について考えます。
各行動についての満足度、行動全体を通しての推奨度（NPS）をたずねます。

ホテル宿泊行動	予約サイト	接客	温泉	食事	客室	NPS設問 このホテルを 友人に勧めますか？
Aさん	サイトが わかりにくかった 	フロントマンの 笑顔が良かった 	温泉がいくつも あって良かった 	とても 美味しかった 	ベッドが 少し硬かった 	良かったので 友人に勧めたい
Bさん	すぐに 予約できた 	重い荷物を 運んでくれた 	温泉の温度が ちょうど良かった 	あまり 美味しくなかった 	部屋が タバコ臭かった 	人に勧める ほどではない
Cさん	ごちゃごちゃして 分かりにくかった 	サービスが 良かった 	脱衣所が 汚かった 	朝食は 洋食が良かった 	部屋が 狭かった 	友人には 勧めない

結果から様々な相関関係を見ていきます。

アンケートの結果から、各行動の満足度と
全体の推奨度(NPS)の関係を見てみましょう。



相関順位	項目種別
1 接客	重点維持
2 部屋	優先改善
3 食事	
4 予約サイト	注意観察
5 温泉	基本維持

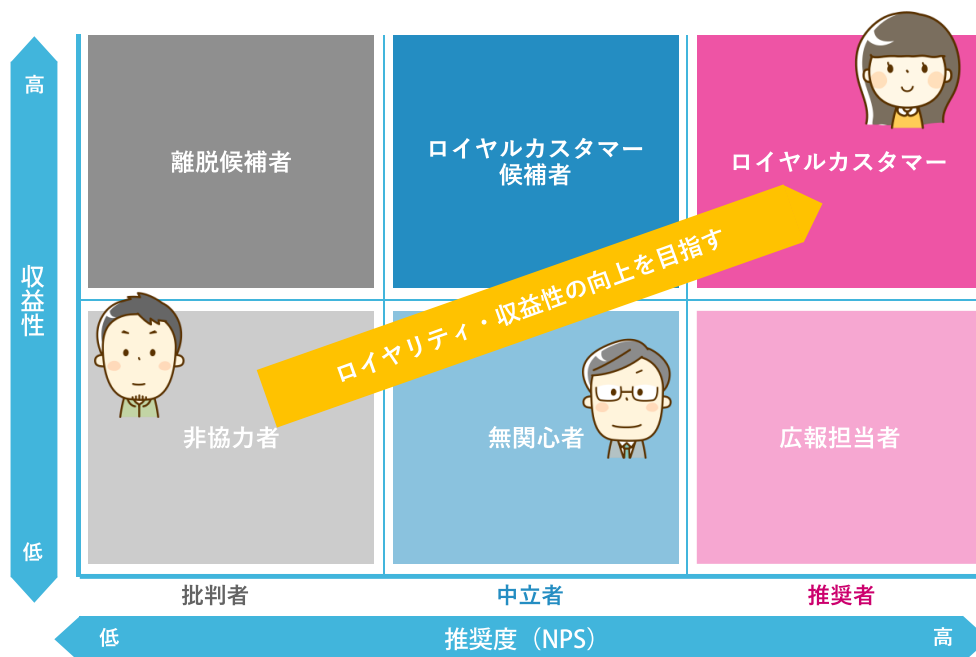
満足度と推奨度の関係から、優先的に改善すべき項目が見えてきます。
この場合、「部屋」と「食事」が優先改善項目になります。

優先改善項目「部屋」の満足度が低い人のコメントを見てみましょう。
 簡単にワードの頻度やネガポジを判別し、強みや改善点を
 効率的に見つけることができます。



コメントのワンクリックで具体的なコメント内容を表示し、さらにコメント
 をした個人を特定することができます。

推奨度（NPS）と収益性の相関関係を見てみましょう。
それぞれの顧客の特性ごとに分類することで、
それぞれの層に対して取るべき施策が浮かび上がってきます。



マトリクス図の見方

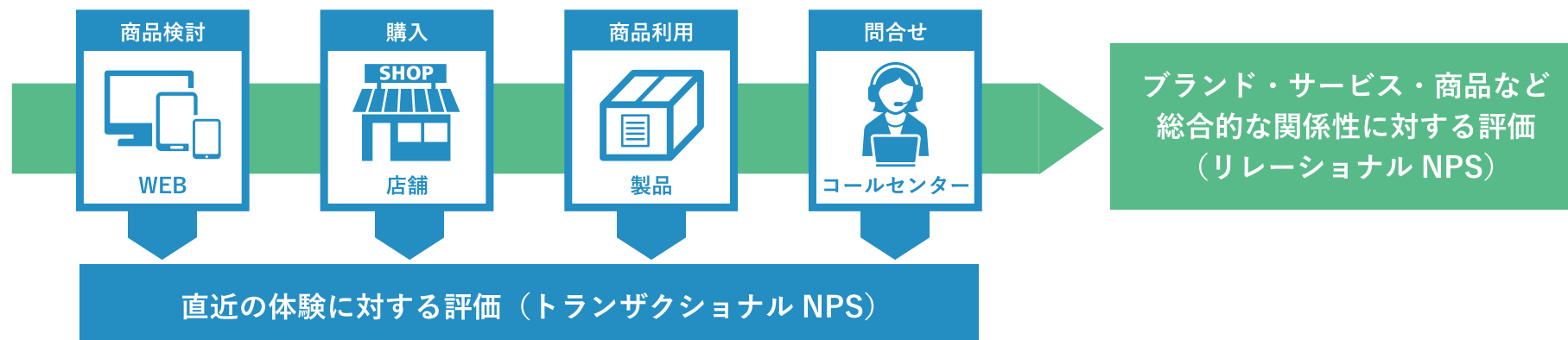
顧客基盤として理想的な状態は、右上の「**ロイヤルカスタマー**」ゾーンのボリュームが大きいこと。好きでたくさん買ってくれる顧客が多いことを示しており、安定した顧客基盤を築けているといえる。

逆に左上の「**離脱候補者**」のボリュームが大きい場合、顧客が価値を感じておらず、仕方なく続けている可能性がある。これらの顧客はNPSが低く、不満が既に顕在化しているため、早急に手を打つ必要がある。このゾーンに属する顧客が多い場合は顧客基盤が不安定になっていると考えられる。

また、真ん中のゾーンも注意が必要。「**ロイヤルカスタマー候補者**」は、なんとなく利用を続けており、魅力的な他の競合サービスが現れた場合一気に離反する危険性がある。

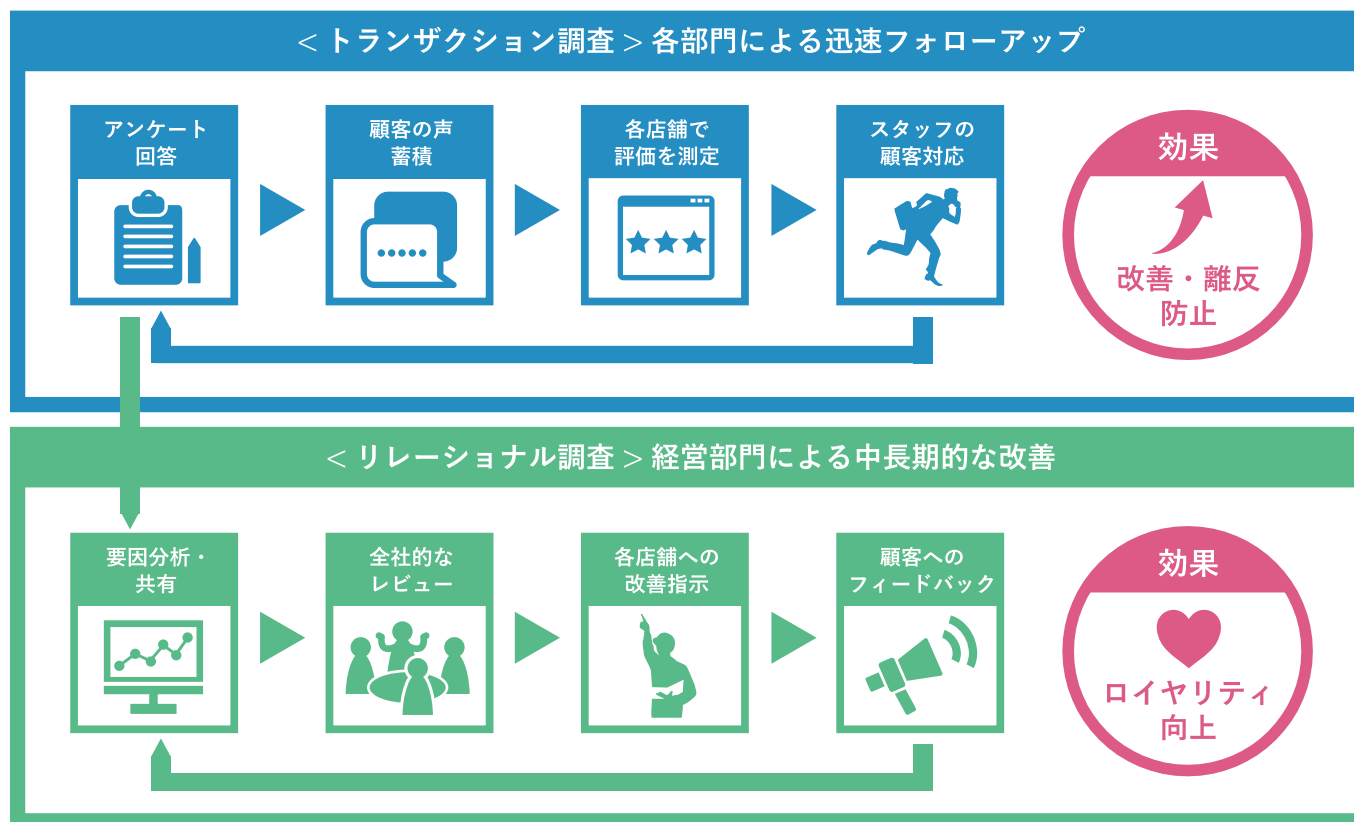
顧客基盤の健全性を把握し、将来のリスクに備えることができます。

NPSは、直近の体験に対する評価（トランザクショナル調査）と、
ブランド・サービス・商品の総合的評価（リレーショナル調査）を
両方使い分けることが重要です。



では、どのようなタイミング・頻度で評価（アンケート）を
取得すれば良いでしょうか。

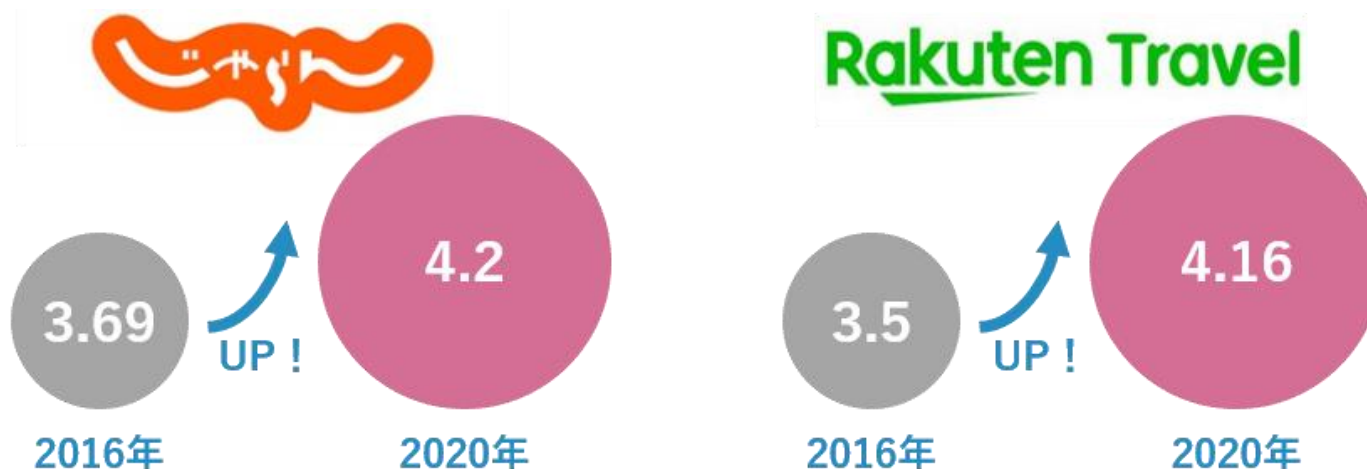
トランザクショナル調査による迅速フォロー、リレーショナル調査による中長期的な改善施策を繰り返し回すことが重要です。



結果、改善・離反防止やロイヤリティ向上に繋がります。



幕張ベイエリアで開業25周年を迎えたホテル『メイプルイン幕張』は、『お客様の声を元にした業務改善の取り組み』に注力し、『お客様の声』を収集・見える化するツールとして弊社のMarkitGaugeをご採用いただきました。NPSアンケートを宿泊客に対して毎日実施し、顧客の声は社内全員で共有しています。



詳細は
こちらから

じゃらんと楽天トラベルにて、お客様の口コミ評価が大幅アップし、Web予約率が格段に上がる4点以上を維持し続けています。



今までにMarkitGaugeをご利用いただいたお客様の一部です。
BtoB・BtoC問わず様々な業種（自動車・ホテル・飲食・通販など）の
お客様にご活用いただいております。

