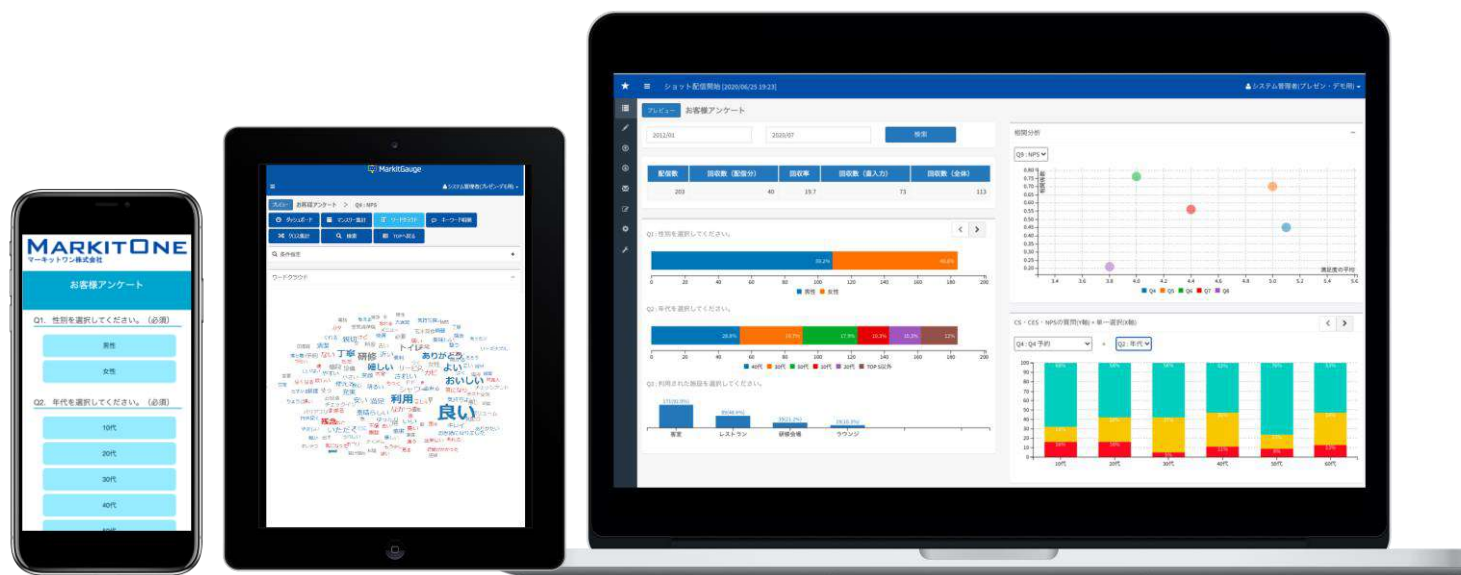


顧客体験（カスタマー・エクスペリエンス）を
その2： どう見える化するのか？

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。

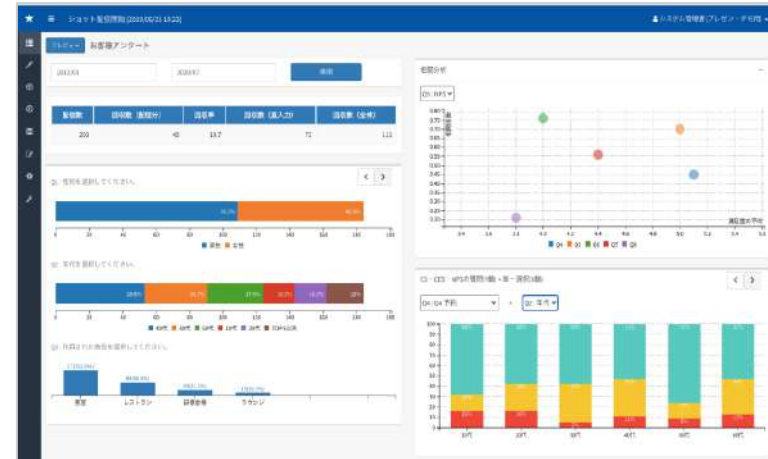
02 回答はリアルタイムで

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。

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。



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。

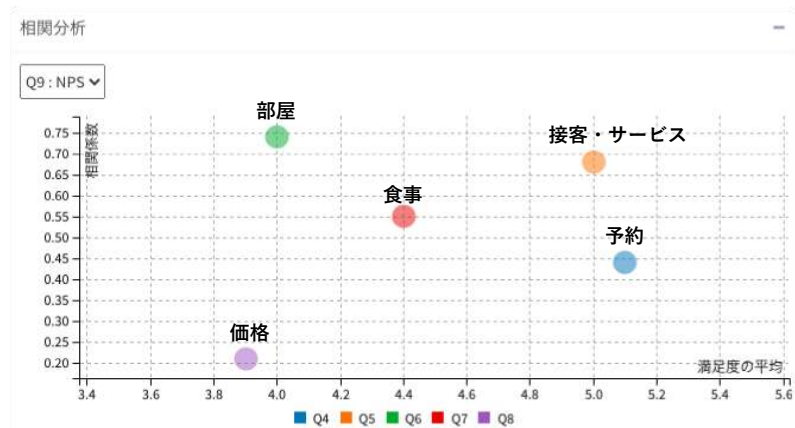
自社で利用しているメルマガ配信ツールがあれば、URLを取り込んで差し込み配信が可能です。

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_nobuyuki@compute.rmind.co.jp	山田太郎	https://qst.markitgauge.com/app/ques/mail/?a=5cf6507d2144ecda0e6e25cbb9091527&b=4f61c8441aca279e7aefd08a366b87
M1755288	tanaka@markitone.com	田中太郎	https://qst.markitgauge.com/app/ques/mail/?a=5cf6507d2144ecda0e6e25cbb9091527&b=88d60de2b4d99358c1b5d750af831
M1755289	takahashi_nobuyuki@compute.rmind.co.jp	高橋裕紀	https://qst.markitgauge.com/app/ques/mail/?a=5cf6507d2144ecda0e6e25cbb9091527&b=4f61c8441aca279e7aefd08a366b87
M1755290	haruka@markitone.com	佐々木春香	https://qst.markitgauge.com/app/ques/mail/?a=5cf6507d2144ecda0e6e25cbb9091527&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



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

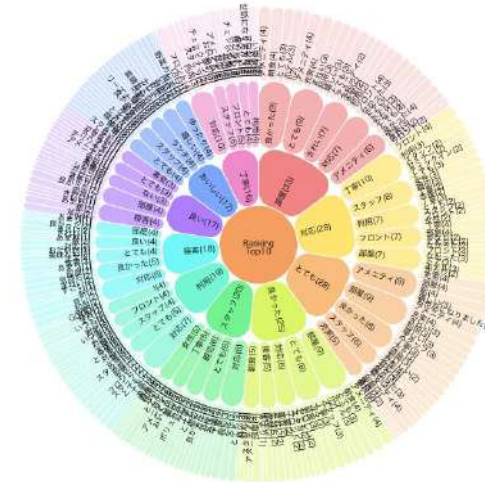
Rank5	P (6 / 5.5%)	Q (8 / 7.3%)	R (7 / 6.4%)
Rank4	M (6 / 5.5%)	N (7 / 6.4%)	O (5 / 4.5%)
Rank3	J (25 / 22.9%)	K (15 / 13.7%)	L (19 / 17.4%)
Rank2	G (3 / 2.7%)	H (3 / 2.7%)	I (5 / 4.5%)
Rank1	D (0 / 0%)	E (0 / 0%)	F (0 / 0%)
新規顧客	A (0 / 0%)	B (0 / 0%)	C (0 / 0%)
	批判者	中立者	推奨者

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

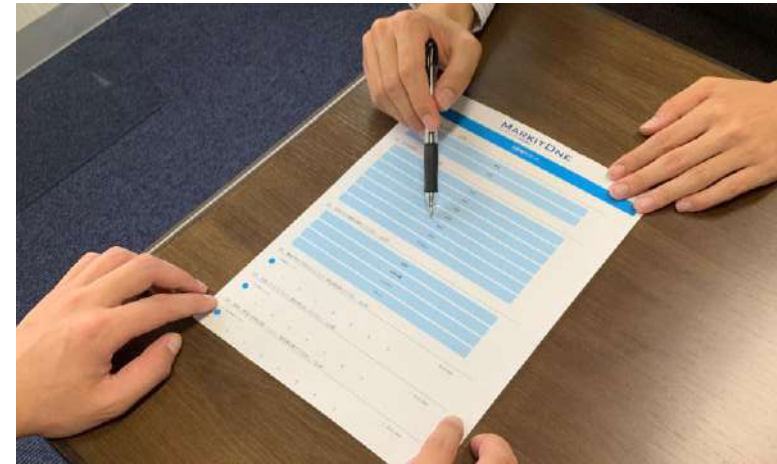
優先順位が決まったら、具体的な改善内容や施策立案のためにコメントの深掘りを行います。

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

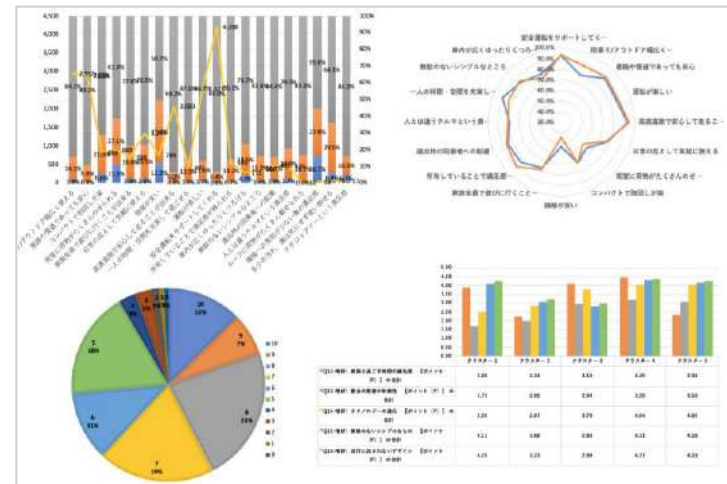
アンケートは、回答者がストレスなく回答できるように、設問のストーリーを考える必要があります。また、アンケート枚数が一定数を超えないと、せっかくのアンケートも分析結果が信頼性に欠けることにもなりかねません。経験豊富なコンサルタントが、アンケート設計及び回収率向上に向けたノウハウをご提供いたします。



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