

MS&Consulting とシナジーマーケティングが協業で新サービス「覆面 WEB 調査」を開始

“一般消費者による覆面調査”をもとに WEB 会員制度の課題を解決

株式会社 MS&Consulting(以下「当社」)は、CRM(顧客管理)クラウドサービス事業を展開するシナジーマーケティング株式会社(以下「シナジーマーケティング社」)と協業し、EC などの WEB 会員の顧客満足度を調査改善する「覆面 WEB 調査」のサービス提供を開始します。

「覆面 WEB 調査」は、45 万人の一般消費者の調査員を保有する当社と、CRM(顧客管理)クラウドサービスを提供するシナジーマーケティング社との両社の強みを結集し、調査設計から覆面調査の実施、結果分析、改善の提案まで WEB 会員にまつわる一連を一気通貫で行う、覆面調査サービスです。本日より同サービスの提供を開始いたします。

WEB 会員制度の代表である EC 業界は、経済産業省によると、平成 29 年国内 BtoC-EC(消費者向け電子商取引)市場規模が 16.5 兆円、前年対比 9.1%増と伸び、参入するプレーヤーも増え、競争は激化しています。新規 WEB 会員が増加する一方で、既存 WEB 会員の購買などのアクションが伸びない、離反率が高いなどの課題を抱える企業は多く、自社会員の顧客満足度を向上させたいというニーズが増えています。

一般的な覆面調査(ミステリーショッピング)は、一般消費者が店舗に訪問し、接客対応やクレンリネス(清潔さと衛生的であること)、店舗導線などを評価するといった、実店舗に関する調査であることに対し、同サービスの調査では、覆面調査員である一般消費者が WEB サイトに登録し、WEB サイトのユーザビリティやメール受信など、WEB 会員として体験することを調査します。ユーザビリティテストだけでなく、メルマガの評価や、配送期間、同梱物の評価など WEB 会員にまつわる一連の調査を行うことで、これまで見えなかった課題の発見が可能となります。

WEB サイトでの資料請求やイベント申し込みなどを行っている EC 以外の企業や学校にも適しています。

■ サービスの特徴

- WEB サイトのユーザビリティだけでなく、同梱物やメール、会員特典など会員制度全体の評

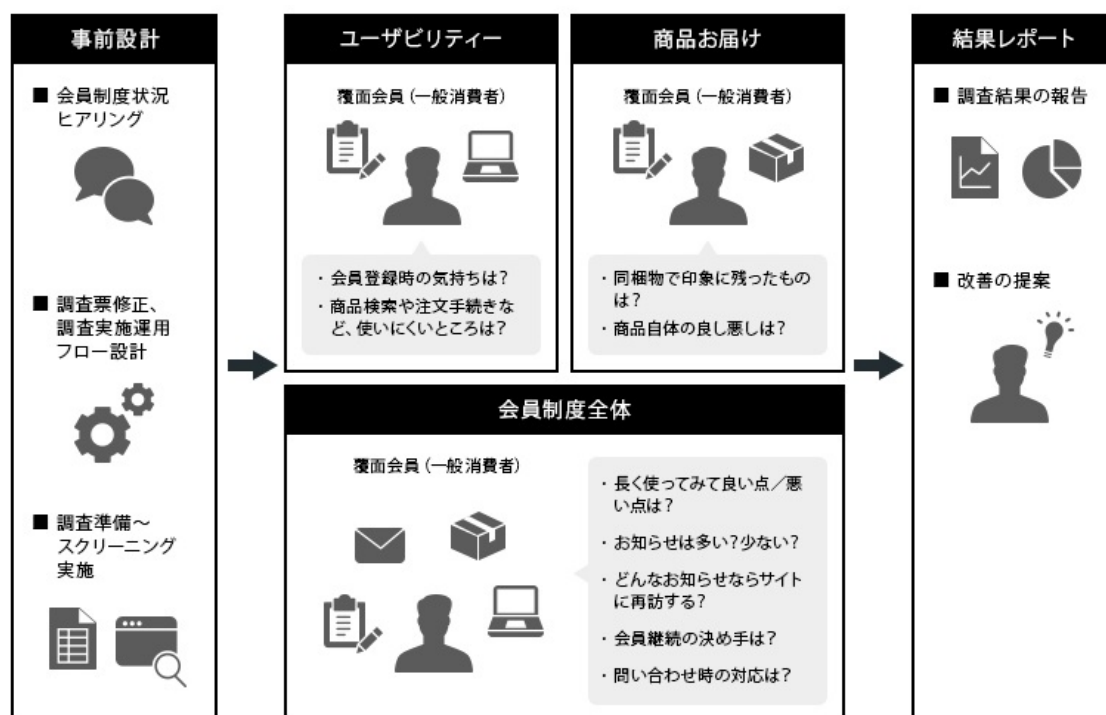
価ができます

・年間を通じて調査を実施することにより、シーズンごとのユーザーインサイトや、購買意欲、キャンペーンごとの評価などを継続的に把握することが可能です。

・自社と競合他社の比較も可能です

■「覆面 WEB 調査」のイメージ(EC サイトの場合)

調査員には、EC サイトへの会員登録から、商品の検索・閲覧、商品購入、同梱物の内容、商品の評価など、一連の体験についてアンケートで聴取し、「会員登録した瞬間の気持ち」や、「登録時にサイトのどこが気になるか」、「長期間の会員利用での問題点や感想」など、さまざまな接点におけるお客様の気持ちを明らかにします。



・サービスに関するお問い合わせ先：https://www.msandc.co.jp/contact/contact_service

■株式会社 MS&Consulting 会社概要

顧客満足度・従業員満足度の向上によるサービスの高品質化・高付加価値化を目的とした経営コンサルティングを行っており、顧客満足度覆面調査「ミステリーショッピングリサーチ」を基幹サービスとして、従業員満足度調査「サービスチーム力診断」及びコンサルティング・研修などの各種サービスを提供しております。従業員満足度の高い店舗を表彰する「働きた

い店舗アワード」も開催しております。

代表者： 代表取締役社長 並木 昭憲

所在地： 東京都中央区日本橋小伝馬町 4-9 小伝馬町新日本橋ビルディング

設立： 2008 年 5 月 資本金： 581,377 千円 URL： <https://www.msandc.co.jp/>

■本リリースに関する報道機関からのお問い合わせ先

株式会社 MS&Consulting マーケティングチーム

TEL：03-5649-1185（代） Mail：m-sc-info@msandc.co.jp