



お客様の声分析支援 (VOC支援)

Voice Of Custermer Research

当社では、お客様の声を収集・分析し、クライアント企業様の施策に取り入れる「VOC」の取り組みを様々な形で支援しております。

データの収集手法・分析手法・導入企業様の事例を ご紹介します。



- 自社の商品・サービスがお客様からどう評価されているか把握したい
- お客様の声を元に意思決定を行いたい

SRCのお客様の声分析支援(VOC支援)の3つの強み

<u>収集</u>

多岐にわたる手法で お客様の声を幅広く 収集

分析

専門的な分析にて 収集したデータを 余すことなく活用

<u>活用</u>

導入実績・活用事例 を踏まえたご提案が 可能

01 お客様の声の種類とSRCの対応領域

	データ <u>収集</u>	データ <u>加工・作成</u>	データ <u>分析</u>
顕在化された声 ⇒既に発せられたお客様の声			
SNS・口コミサイトの書き込み	各種SNSから収集可能		
お問合せフォームのログ	クライアント様ご提供	必要な変数の追加処理等	テキスト データは テキスト
2 コールセンターの応対ログ	クライアント様ご提供	録音データのテキスト化	マイニング を実施
過去のアンケートデータ	クライアント様ご提供	必要な変数の追加処理等	
潜在的な声 ⇒現時点お客様の心の中にある声			
マーケティングリサーチ	定性・定量各種手法に対応		クロス集計~多変量解析

02 クライアント課題に対するデータ収集例

予算をなるべくかけずにお客様 の声を集めたい

SNSデータの収集が 効果的です。 当社のSNSデータ収集サービスは、主要なSNS・口コミサイトを網羅しております。 収集したデータの分析までワンストップでご対応可能です。

収集可能なSNS・サイト例

SNS Instagram

観光・商業施設等の ロコミサイト トリップ アドバイザー じゃらん じゃらん

代表性・信頼性のあるデータと してお客様の声を集めたい

マーケティングリサーチの設計・実施が必要です。

当社のマーケティングリサーチは、定性調査から定量調査まで、幅広い手法に対応しております。ご予算や調査課題に合わせて最適な手法をご提案いたします。









ミステリーショッパー









事例01 自動車メーカー様の例-顧客満足度 (CS)調査の年間運用

課題

販売店を利用したお客様の声を 継続的に収集する仕組み作りが したい



解決

WEBアンケートシステムを構築し、 年間を通してお客様の声を収集。郵 送回答受付も並行することで、幅広 い年代のお客様の声を収集。

SRCの支援

- **▶ WEBアンケートシステムの構築**
- ★ 手書き回答のデータ化
- **▶** アンケート問合せ窓口の運営

等

<調査運用/結果活用イメージ> 年間を通した運用により、日々のPDCAサイクルを支援



販売店利用

✓ 点検入庫や商談でお客様が販売店に来店



アンケート依頼状を配布

✓ 点検の待ち時間や商談の 合間にアンケート依頼状 を配布し協力を依頼



お店や自宅でWEB回答

✓ 依頼状のQRコードから、 タブレットやスマート フォンでアクセスし、 回答



手書きの回答にも対応

✓ 依頼状自体も回答用紙 になっているので、手 書きの郵送投函でもア ンケート回収が可能



回答データダウンロード

✓ 回答結果はリアルタイムでダウンロードし、良い点・改善点をすぐに現場共有することが可能

事例02 保険会社様の例-顧客満足度(CS)調査の期間運用

課題

契約したお客様の満足度を定量的に把握したい。 満足度を高める・下げる要因を 把握したい。



解決

契約者に対し、郵送アンケート を実施。総合満足度と項目別満 足度を分析し、影響度の高い項 目を発見。

SRCの支援

- **▶** アンケート対象リストの整備
- **▶ アンケートの作成・印刷・送付**
- **▶** アンケート問合せ窓口の運営
- 回収票のデータ化・分析

等

<調査運用/結果活用イメージ>

- ・毎年同時期に実施することで、KPIの推移や達成度の把握を行い、更なる課題を抽出
- ・自社の強み弱みを把握し、重点見直し項目を把握



契約顧客から 対象者を抽出

✓ クライアントからお預 かりした顧客データか ら対象者を抽出し、 リストを整備



アンケートを郵送

- ✓ 抽出した顧客リストを 元に、アンケートを 郵送にて送付
- ✓ ID、パスワードを設定 し、オンラインでの回 答をすることも可能



アンケートの回収 データ化

- ✓ お客様が回答した票を当 社内の運営事務局で回収
- ✓ 回収票の検票・入力を行 い、データを作成
- ✓ 調査のお問い合わせ窓口 として、コールセンター の対応も可能



分析レポート

- √ 分析結果をレポーティングし、ご報告
- ✓ 総合満足度への影響が 大きいにも関わらず、 満足度が低い項目を重 点に改善へ

事例03 官公庁様の例-災害時のSNS情報収集

課題

官公庁が管轄する施設が災害時にSNS上でどのような情報を 発信しているかと、それに対す るユーザーの反応も収集したい。



解決

Twitterより各施設アカウントならびに一般ユーザーの書き込みを収集。テキストマイニングにて分析し、定量的に見える化。

SRCの支援

- **★ Twitterの書き込みデータ収集**
- 雌 収集データのクリーニング

等

<調査運用/結果活用イメージ>

・タイムリーに各施設の施策や、お客様の反応を現状把握(データ収集からレポート提出まで3週間程度で実施)



Twitterデータ収集

- ✓ 施設アカウントのtweet やそれに対するRT件数 等を収集
- ✓ 一般ユーザーのtweetや それに対するRT件数な どを収集



定性データ (文字情報)



テキストマイニング分析の実施

変換

- ① データクリーニング
- ② 辞書整備
- ③ 形態素解析など
- ④ 多変量解析など



定量データ(数値情報)



分析レポート

✔ 分析結果をレポーティングし、ご報告

02 類似調査のご紹介



ミステリーショッピング調査

教育されたミステリーショッピング調査専門の調査員が来店客として店舗を訪問し、 [接客][サービス][商品][環境]等について調査を行います。

企業が戦略的に設定した基準に達しているかどうか、現状把握を行い、評価・分析することで、 強みや改善点について明らかにします。

ミステリーコールと合わせて実施することで、対面/非対面における詳細な接客レベルの 把握が可能となります。

▼詳細▼

https://www.surece.co.jp/wp_surece/wp-content/uploads/2020/05/MysteryShoppingResearch-202005.pdf



顧客満足度調査(CS調査)

自社商品や自社サービスが、利用者にどのような評価をされているか現状把握を行い、 価・分析することで、今後の伸ばすべき強みや改善点を明らかにします。

当社の強みである、クライアント様に合わせた調査設計の他に、調査実施中に「アンケート対応窓口」としてきめ細やかな調査対象者へのご対応も可能です。

▼詳細▼

https://www.surece.co.jp/wp_surece/wp-content/uploads/2020/05/CustomerSatisfactionSurvey-202005.pdf

その他「マーケティングリサーチサービス」

お問い合わせはこちら

https://www.surece.co.jp/service/marketing/

https://www.surece.co.jp/contact/