

CX Research

NPS®調査の他に、下記のメニューをご用意しています。

ヒューマンセンシング調査

視線計測や脳波計測などのヒューマンセンシング技術を活用した調査やインタビューなどにより、実際のお客さまの行動や本質的な価値意識を明らかにします。



行動観察調査

お客さまの実際の行動や発言、周辺環境からの影響などを観察して把握します。専門家による評価やインタビューと連動することでより深い洞察を得ます。



ヒューリスティック評価

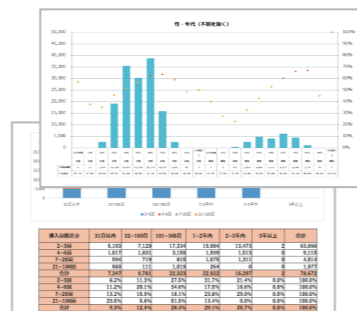
人間中心設計専門家やFP（ファイナンシャル・プランナー）、ユニバーサルデザインの専門家らによるエキスパートレビュー。対象の問題点を俯瞰的に洗い出し、短期で課題を絞り込みます。



データ分析

購買履歴データやサイト内ログデータ、通話内容記録などの言語データをお預かりし、様々な分析軸や分析ツールにより既存データから解決の糸口を見つけ出します。

- [アウトプットの例]
- 基礎集計：様々な項目について基本的な集計
 - 時系列集計：時系列順（月ごとなど）に集計
 - RFM集計/分析：金額・頻度・経過時間による集計
 - デシル分析：均等に10グループに分ける特徴集計



※その他データ分析も対応可能です
(テキストマイニング、スコアリングなど)

貴社の業務改善とCX向上につながる NPS® 調査をトータルサポートします



※ネット・プロモーター、NPS、NPS関連の絵文字、ネット・プロモーター・スコア、ネット・プロモーター・システムは、
ペイン・アンド・カンパニー、サトメトリックス・システムズ、フレッド・ライクヘルドの商標またはサービスマークです。
※本カタログに記載の機能・内容などは予告なく変更になる場合がございます。

満足度調査でこんなことに困っていませんか？



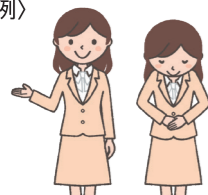
- 幅広いシーンで使えるアンケートはないか…
- 調査結果が業務改善につながらない…
- 業績に関する指標が手軽にとれないか…

そんな困りごとは、NPS® 調査で解決!!

NPS® (Net Promoter Score) 調査とは、商品・サービスの利用者さまに推奨度を11段階で評価してもらって顧客ロイヤルティを測るアンケートです。

活用シーン 業界・業種問わず、様々なシーンで活用可能

〈一例〉



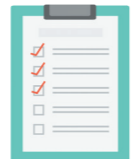
店頭スタッフ
対応改善



コールセンター
対応改善



定期刊行物
内容改善



顧客満足度
把握・向上

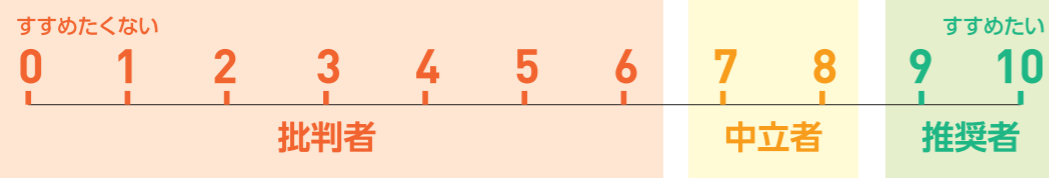
その他にも
たくさんの商品・
サービス改善に
活用可能です

測定方法 11段階評価のアンケートにより、スコアを算出



質問文例

Q あなたは、このサービスをご家族やご友人にどのくらいすすめたいと思いますか？
0~10の数字から当てはまる1つをお答えください。



計算方法

$$NPS^{\circledR} = \text{推奨者割合} - \text{批判者割合}$$

計算例 推奨者割合が15% 批判者割合が60%の場合
15% - 60% = -45
※一般的にスコアはマイナスとなります

多くの業界で利用されていて社内外で共通の指標になるアンケート

だから、NPS® 調査は、注目されています!!



- アンケートをどのように計画・実施するのか分からない…
- データ入力・集計の作業負担が大きい…
- 調査結果からどんな施策ができるのか分からない…

そんな困りごとは、TOPPANエッジが一貫対応で解決!!

UD^{※1}視点で調査票を制作 CX^{※2}向上につながる調査設計

各種帳票やDMの開発で蓄積したUDノウハウを活かして答えやすい調査票を制作。調査結果がCX向上につながるアンケートを設計します。

- ユーザー視点のレイアウト
- 視認性の高いフォント
- 見やすい色使い

※1: Universal Design (ユニバーサルデザイン) の略
※2: Customer eXperience (カスタマーエクスペリエンス) の略

デジタルとアナログの ハイブリッド対応

Webサイトやスマホの他、ハガキなど紙の調査票での運用にも対応。最適なアンケート実施をご提案します。



集計・分析をもとに CX向上施策のご提案

調査結果の集計・分析から、業務改善・顧客ロイヤルティを高める方策を検討。貴社のCX向上につながる施策をご提案します。

- CX向上施策
- プロモーション支援
- サービス改善提案

貴社のご事情に合わせた 集計・分析・レポート作成

紙の調査票の回答は、弊社BPO^{※3}センターで入力します。集計・分析はご希望に合わせて対応、貴社保有データと結合した分析も可能です。

※3: Business Process Outsourcing (ビジネスプロセスアウトソーシング) の略

