

報道関係者各位

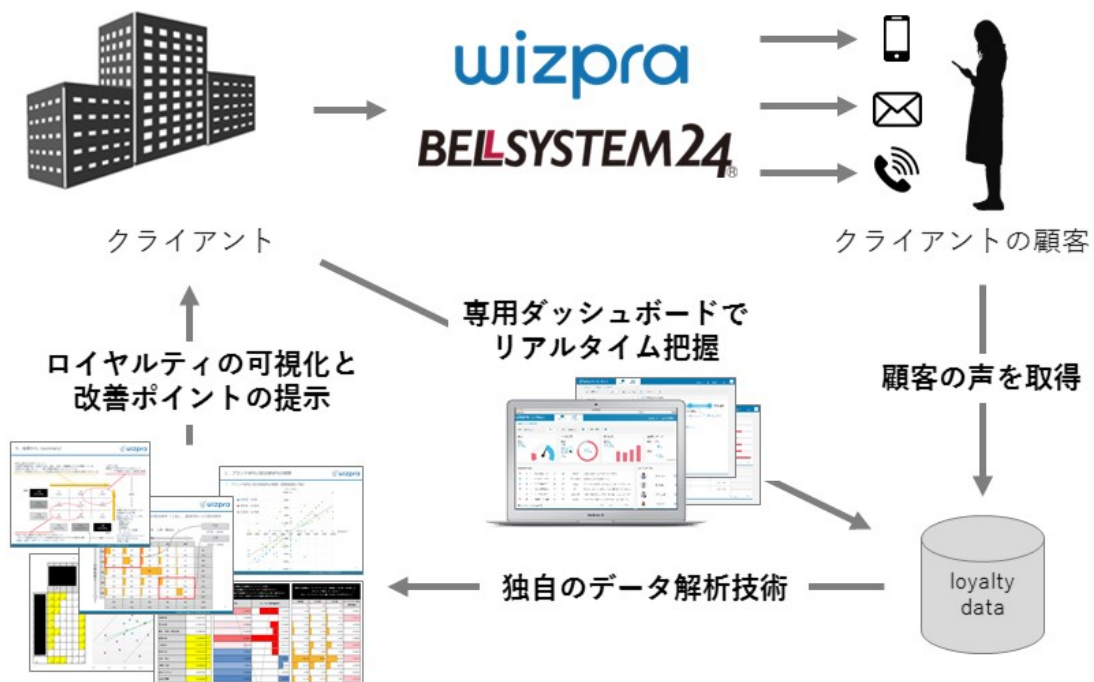
2016年2月18日
株式会社 wizpra

wizpra、NPS®を活用した顧客ロイヤリティ調査・向上ソリューションを
ベルシステム 24 と連携してサービス提供

株式会社 wizpra（本社：東京都中央区、代表取締役：今西 良光、以下「wizpra」）は、コールセンターをはじめ様々な顧客接点において顧客ロイヤリティの計測を行う NPS®サーベイを提供する株式会社ベルシステム 24（本社：東京都中央区、代表取締役 社長執行役員 小松健次、以下「ベルシステム 24」）と連携し、企業の NPS 向上を支援するソリューションを共同で提供することを、下記の通りお知らせいたします。

<サービスの概要>

顧客ロイヤリティを重視する経営戦略に伴い、コールセンターをはじめ企業の各部署に課せられる役割も「受動的な顧客対応」から「優れた顧客体験の提供」に変化しています。この度、顧客ロイヤリティの創出を目的として、NPS 調査からロイヤリティ分析、分析結果に基づく NPS 向上支援コンサルティングまで、wizpra とベルシステム 24 が協力して提供してまいります。



■NPS を活用することで、企業収益向上に貢献
NPS(ネット・プロモーター・スコア)は売上に直結する指標として、近年欧米を中心に急速な広がりをみせています。本協業においても NPS をサービス品質の KPI として活用し、NPS を向上させることで導入企業の増収に貢献いたします。

■コールセンターをはじめとするオムニチャネルでの展開
ベルシステム 24 は従来より、コールセンターにおける顧客接点からロイヤルティ調査を行う、コールセンターNPS®サーベイを実施しています。今回、wizpra と連携することで、web 等のクラウドを活用した顧客調査がより簡易的に行えるようになります。また、これまで wizpra が実施してきた NPS 調査から培われた分析手法や、他社事例等のノウハウをもとに、的確な顧客ロイヤルティ分析とその結果に基づく効果的な改善アクション提案が行えるようになります。両社は本協業により、NPS 向上のための PDCA サイクルの実施、NPS の効果的な活用方法をご提案いたします。

<当事会社の概要>

■株式会社ベルシステム 24

主な事業内容 CRM ソリューションに関する、アウトソーシングサービス/テクノロジーサービス/コンサルティングサービス
設立 1982 年 9 月 20 日
本店所在地 東京都中央区晴海一丁目 8 番 11 号
晴海アイランド トリトンスクエア オフィスタワーY 棟
代表者 代表取締役 社長執行役員 小松 健次
URL <https://www.bell24.co.jp/>

■株式会社 wizpra

主な事業内容 wizpra NPS を中心とする NPS 向上支援サービスの提供
設立 2013 年 3 月 8 日
本店所在地 東京都中央区八重洲 2-2-10 南星八重洲ビル 4 階
代表者 代表取締役 今西 良光
URL <https://www.wizpra.com/>

●本リリースに関するお問い合わせ先

株式会社 wizpra 市場開発部 須藤 勇人
TEL : 03-6869-6865 (代表) FAX : 03-6869-6866 E-mail : info@wizpra.com

【参考】

・ベルシステム 24 コールセンターNPS®サーベイとは

ベルシステム 24 が提供する、NPS を利用した顧客接点評価サービス。コールセンターでの対話終了後、コールセンターNPS®サーベイを実施。顧客ロイヤルティを可視化するとともに、そこに影響を与える因子を明確にします。さらに、その後のバリューアップに向けての改善活動の設計を支援します。

https://www.bell24.co.jp/ja/solutions/consulting_nps/index.html



・「wizpra NPS」とは

wizpra が開発する顧客体験をマネジメントするクラウドサービス。wizpra の持つ、豊富なデータやノウハウをもとに、NPS®の最適な活用方法から、日々のサービス向上につながるアクション提案まで一貫して提供。wizpra は収益向上に貢献するビジネスパートナーとして、顧客体験価値を最大化いたします。

※NPS®は Bain&Company、Fred Reichheld、SatmetrixSystems の登録商標です。