

報道関係者各位

2016年2月9日
株式会社 wizpra

wizpra、ミクシィ・リサーチ、CLOUD INTELLIGENCE と共同で、
店舗型サービス業向けにサービス品質を向上させるソリューションを提供
～訪日外国人から選ばれる企業へ～

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、株式会社ミクシィ・リサーチ（東京都渋谷区、代表取締役：増田 祐希、以下「ミクシィ・リサーチ」）、株式会社 CLOUD INTELLIGENCE（本社：東京都千代田区、代表取締役&CEO：石倉 良和、以下「CLOUD INTELLIGENCE」）と共同で、店舗型サービス業に向けて、対訪日外国人サービスの品質向上を行うソリューションを提供開始しましたので、お知らせいたします。

3社は、海外在住外国人のニーズ調査、訪日外国人の NPS[®]※調査・覆面調査を総合的にスコアリングし、訪日外国人が店舗に対して「何を求めるのか」、「体験したサービスをどう感じたか」を明確にします。また本ソリューションにおいては、訪日外国人に対するサービス品質を向上させるだけでなく、SNS などを用いた口コミの誘発につなげることも可能にします。

<業務提携の背景>

訪日外国人数は2013年に1000万人を突破し、15年には1973万人に達しました。2020年には訪日外国人年間「3000万人時代」が到来すると考えられています。多様な文化を背景に持つ外国人が日本を訪れる中、店舗型サービス業は様々な趣向を持った顧客に合わせ、それぞれに適切なサービス提供を行うことが求められています。

<ソリューションの概要>



本ソリューションでは、覆面調査を中心とした各種リサーチによる課題解決支援に実績のあるミクシィ・リサーチ、100社以上でNPSの調査・コンサルティングの実績があるwizpra、海外・国内の外国人パネルを多数保有するCLOUD INTELLIGENCE3社の強みを連携させ、企業の最適なインバウンド対策を支援します。

■ 訪日外国人の口コミを誘発

実際に店舗を訪れた訪日外国人は、来店時の体験をスマホやタブレット端末を用いて評価します。評価が高い顧客には、システムが自動的にFacebookやTwitterなどでのシェアを促進し、顧客の体験を口コミによって拡散します。これにより、企業は顧客に与えた「感動体験」をより多くの訪日外国人から認知してもらうことができます。本ソリューションにおいては、訪日外国人に向けたサービスの品質を向上させるだけでなく、口コミの拡散によって観光客を呼び込み、企業の収益向上に貢献します。



■ 言語だけではない、多様な文化・ニーズへの対応が可能

これまでのインバウンド対策サービスは多言語対応サービスが中心でしたが、訪日外国人に価値あるサービスを提供するためには言語対応だけでは不十分です。接客対応や商品配置、クーポン等の販促サービスなど、様々な施策の中から顧客のロイヤルティに大きな影響を与えている要因を導き、ターゲットとなる顧客に最も効果的な施策を選択する必要があります。今回3社が連携することで、各国の訪日外国人のニーズやロイヤルティ向上要因を分析し、企業の多様な文化への対応を可能にします。

<当事会社の概要>

■株式会社ミクシィ・リサーチ

主な事業内容 ミステリーショッピングサービスの企画・運営
設立 2013年1月
所在地 東京都渋谷区渋谷 3-3-5 NBF 渋谷イースト 6階
代表者 代表取締役 増田 祐希
URL <https://mixi-research.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
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/>

■株式会社 CLOUD INTELLIGENCE

主な事業内容 日本企業のグローバル化をマーケティング的側面及びグローバルな視点での人的リソースの最適化（グローバルソーシング）によりサポートし、グローバルマーケットでのプレゼンスを高めていくソリューションの提供
設立 2004年11月
所在地 東京都千代田区神田錦町 3-19
代表者 代表取締役&CEO：石倉 良和
URL <http://www.mlos.jp/>

●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

※ NPS とは

NPS（ネット・プロモーター・スコア）とは、ロイヤルティを計測するための指標です。顧客に「あなたは当ブランドや商品を友人や知人にどの程度すすめたいと思いますか？」と質問し、推奨度を0~10の11段階で評価してもらい、既定の算出方法によって点数を導きます。NPSは推奨度から算出されるため、口コミ指数などと相関が強く、企業収益と連動していることから、広く活用されています。アメリカでは売上上位企業（フォーチュン500）のうち、すでに1/3以上が導入している指標です。

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