

## ブライダル事業を展開するサン・ワード株式会社が wizpraのサービスを導入

株式会社 wizpra（ウィズプラ）（本社：東京都中央区、代表取締役：今西良光）は、サン・ワード株式会社（本社：岐阜県岐阜市、代表取締役社長：山下信彦）がこの度、顧客接点の品質向上や成約者の増加を目的として「wizpra NPS」を導入したことを、お知らせします。

サン・ワード株式会社はEXEX SUITES（エグゼクス・スウィーツ）をはじめとした、結婚式場の運営やウェディングプロデュース、EXEX PARTY（エグゼクス・パーティー）などダイニング事業を展開する企業です。

### ■新規接客終了時のお客様の声をもとに、プランナーの対応品質向上へ

式場の利用希望者は事前にweb等から情報を収集した後、式場へ足を運び、プランナーの対面接客を受けたうえで式場を決定します。これまでは来場者が何に魅力を感じているか、また何が不満で成約しなかったかを把握できずにいたが、wizpra NPSを活用することで顧客の声を正確に把握し、「成約につながる改善ポイント」を明確化する予定です。

### ■ブライダルパーティーの商品力向上へ

現状、ブライダルパーティー施工後のカップルや参加ゲストの声が把握できていないため、プランナーの視点から施策を展開することしかできず、結果として満足度の向上や口コミによる集客へと繋がらないという課題を抱えていました。そこで、各パーティーに対してロイヤルティを計測し、高いロイヤルティのあるパーティーを把握、パーティー内容・構成の具体的改善を実行します。

### ■「サービスで世界を幸せにする」ミッションの実現を目指す

サン・ワード株式会社は「サービスで世界を幸せにする」をミッションとして掲げ、創業以来顧客の満足を重視してきました。今回の取り組みにより、お客様を幸せにするための具体的な改善点を明確にし、改善行動の実施、定期的な効果検証を行います。

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

本件に関するお問い合わせ

株式会社wizpra 広報 須藤勇人 03-6869-6865/h.sudo@wizpra.com