

予兆捕捉分析エンジンを活用したエブリディトレンドモニターを販売開始
～顧客満足度データと連動したサービス監視と改善環境を提供～
<http://www.zenith-images.com>

ITコンサルティングサービスを提供するゼニスイメージ株式会社(東京都渋谷区、代表取締役:北川喜淳)は、プロバンスジャパン株式会社(東京都港区、最高執行役員:百瀬 公朗、本社:フランス)が提供する予兆捕捉分析エンジンを活用したエブリディトレンドモニター(以下、ETM)を国内代理店として販売開始いたします。

■背景

近年、インターネットの普及等により、サービス・商品に対する顧客の意識変化のスピードは非常に速くなっており、半年前、1年前に収集した顧客満足度の調査データで判断を行うことは好ましくありません。また、多くの企業では購買履歴情報やPOS情報等を活用して分析の高度化を図っていますが、それらは購買行動の「結果」に過ぎず、顧客のサービス・商品に対する満足度とは異なります。

■概要

ETMはサンプリングされた顧客に満足度調査のアンケートを毎日送信し、回答を自動的に集計・分析処理を行なうことで、サービスオペレーション品質のKPIを生成・モニターするソリューションです。顧客やユーザーによるサービス満足度を全てのセグメントレベルにおいて継続的にトラッキングし、顧客の満足度の変化を予兆捕捉分析エンジンで検知することができます。また、その変化に最も影響を与えている原因となる問題領域を特定してサービスの改善対応を実施することができます。

ETMは3つのコンポーネントから構成されています。

- ・毎日の継続的な満足度アンケート調査
サービスや製品に関する満足度調査をサンプリングされたユーザーに毎日行ないます。
- ・複数の軸とレベルによる定期分析・リアルタイム検索
複数の軸とレベルによる全てのセグメントでの満足度の変化を予兆検知します。
各レベルの検知情報は所轄の担当マネジャーにメール通知します。
- ・満足度データの管理画面
マネジャー向けの専用ダッシュボード画面を用意しています。
全体または指定セグメントでのトレンド把握、アラート発生状況の確認が可能です。
確認されたいくつかのセグメントでの満足度の低下に対して影響度の高いドライバーとそれに関連した顧客の声(VOC)を参照することができます。マネジャーはアラート通知によってその問題となるセグメントの状況を把握し、改善対応に迅速に着手することができます。

ETMを利用し、サービスの満足度調査を継続的に行なうことにより、真の顧客視点による継続的なサービス監視と改善を実現することができます。これによりサービスオペレーションの品質向上とサービス運用やマネジメントコストの削減を実現します。

■導入に適した業務形態 (特に導入効果が高いと期待される業務形態)

- * サービスの提供が、多くの店舗・支店・拠点にて分散運用している業務
- * 提供サービスの機能やコンポーネントが、アウトソーサーによって委託運用されている業務

■導入事例

大手自動車会社では社内IT業務のパフォーマンスマネジメントにETMを採用しました。IT部門は、社内の全システムを管理しており外部委託により運用されているシステムも存在します。7万人の従業員

に対してITパフォーマンスの満足度アンケートを行なっています。また450人のITマネジャーがダッシュボードを利用しています。導入から2年後にサービスの不満足度50%低下、ヘルプデスクへのコール数35%減を達成しました。この他にも、大手航空会社、通信会社等で導入実績があります。

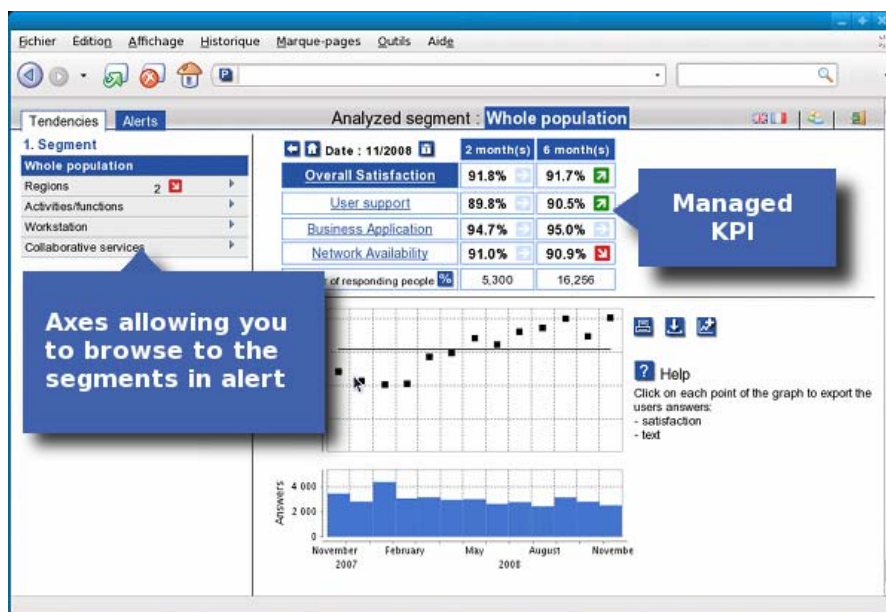


図:専用ダッシュボード画面イメージ

■ サービス提供形態と価格

- * サービスはSaaS (Software as a Service) にて提供する為、迅速に利用開始できます。
- * サービス価格は、コンサルティング・導入費が400万円から、利用料が年額1,000万円からとなっております。

【会社概要】

社 名：ゼニスイメージ株式会社

所在地：〒107-0052 東京都渋谷区恵比寿西1-17-1 えびす第1ビル 2F

代表者：代表取締役 北川 喜淳

設 立：2003年10月

URL：http://www.zenith-images.com

業務内容：ITコンサルティング、プロジェクト管理、SaaS事業運営

社 名：プロバンスジャパン株式会社

所在地：〒108-0074 東京都港区高輪4-24-58 2-C

代表者：最高執行役員 百瀬 公朗

設 立：2009年6月

URL：http://www.probance.com

業務内容：仏Probance社のSaaSサービス「エブリディトレンドモニター」の日本における販売総代理店

【本件に関するお問い合わせ先】

ゼニスイメージ株式会社 担当：蜂須賀、北川

TEL: 03-6809-0686

Email: contactus@zenith-images.com

プロバンス・ジャパン株式会社 担当：土方

TEL: 03-6459-3270

Email: japan-info@probance.com