

News Release

IMJ から日本人初の NPS®コンサルタント認定試験合格者 ～NPS®調査分析・戦略立案コンサルティングサービスを提供開始～

株式会社アイ・エム・ジェイ(本社:東京都目黒区 代表取締役社長:廣田 武仁 以下、IMJ)社員(統合型マーケティング戦略室 Digital Strategic Consulting Unit チーフコンサルタント 高見俊介)が、日本人として初となる Net Promoter Score (NPS®) 認定試験に2010年4月6日、合格いたしました。



<http://www.netpromoter.com/training/who.jsp#t>

NPS®とは、カスタマーロイヤルティを図る指標です。米国では、GE、Dell、eBay、Symantecなど、既に多くの企業がNPS®を導入し、その有効性が実証されています。

顧客ロイヤルティ向上を目的としたソーシャルメディアマーケティング戦略において、その効果測定手法の重要性が高まっています。IMJグループでは、NPS®が、ソーシャルメディアマーケティングの戦略的KPI(重要業績評価指標)に成り得ると考えており、企業のNPS®導入における調査分析および戦略立案コンサルティングサービスの展開を開始いたします。

すでに、株式会社ユーキャン(本社:東京都新宿区 代表取締役会長:品川恵保 以下、ユーキャン)がNPS®調査分析サービスの採用を決定しています。ユーキャンが保有する顧客層に対し、NPS®調査を実施し、調査結果から顧客セグメントの分類や口コミの経済価値の数値化などを行うことで、ユーキャンのソーシャルメディアマーケティング戦略およびカスタマーロイヤルティプログラムの戦略立案に向けてサポート致します。

■今後の展開

NPS®調査分析および戦略立案コンサルティングサービスを起点とし、顧客との接点となる企業サイトやソーシャルメディアを活用したデジタルマーケティング分野でIMJグループの総合力を生かしたソリューションを提供することで、企業と顧客とのリレーション強化を実現いたします。

NPS®(Net Promoter Score)

米国コンサルティングファームのペイン・アンド・カンパニー名誉ディレクターである Frederick Reichheld が開発した、企業に対する顧客のロイヤリティを図る指標。究極の質問とも言われる「X社を友人や同僚に薦める可能性は、どのくらいあるか？」という質問に対し、回答者は「0～10」の11段階のスケールで選択し、その結果を「Promoter（推奨者）」「Passive（中立者）」「Detractor（批判者）」の3つのグループに分類する。推奨者比率から批判者比率を差し引いた数値をNPS®とし、企業と顧客とのリレーションの強さを測る。

URL: <http://www.netpromoter.com/>（英語サイト）

※ 文中に記載されている会社名、商品名は各社の商標または、登録商標です。

<プレスからのお問い合わせ先>

株式会社アイ・エム・ジェイ <http://www.imjp.co.jp/>

管理本部 経営推進室 広報グループ TEL:03-6415-4257 E-mail:irpr@imjp.co.jp