

News Release

「カスタマー戦略サービス」提供開始 ～“NPS®調査”と“BuzzMetrics®”連携による、 調査分析・戦略策定サービスパッケージ～

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)は、NPS®調査とソーシャルメディアリスニングツール“BuzzMetrics®”を活用した、カスタマーロイヤルティプログラム構築のための調査分析・戦略策定サービスパッケージ「カスタマー戦略サービス」の提供を2010年7月1日より開始いたします。

Blog や Twitter をはじめとするソーシャルメディア利用者数は急激に増加する中、ロイヤルカスタマーによるブランドに関連した口コミがソーシャルメディア上での評判を形成し、それが新規顧客の購買行動プロセスに与える影響が大きくなってきています。

ロイヤルカスタマーは、口コミを通じてブランドの推奨行動を担う存在であり、アドボカシー、つまりそのブランド支援ともいえる行動は、企業の成長に多大な影響を及ぼします。そのため IMJ では、デジタルにおける“顧客戦略”の構築が重要であると考え、「カスタマー戦略サービス」を通してデジタルを活用したカスタマーロイヤルティ形成活動を支援いたします。

■ 「カスタマー戦略サービス」概要

NPS®調査を活用した顧客ロイヤルティ分析をはじめ、ネットレイティングス株式会社(※)が提供するソーシャルメディアリスニングツール「BuzzMetrics®」を活用した口コミ分析を実施。現状把握から顧客戦略における課題を抽出し、自社サイトのメディア化やソーシャルメディアマーケティングなどのデジタル戦略立案から KPI 設定、継続的な KPI モニタリングのサポートまでをパッケージとしてご提供します。顧客戦略の PDCA サイクルを構築し、より強固な顧客ロイヤルティを生み出すことで、クライアント企業の成長をサポートいたします。

<サービスパッケージ内容>

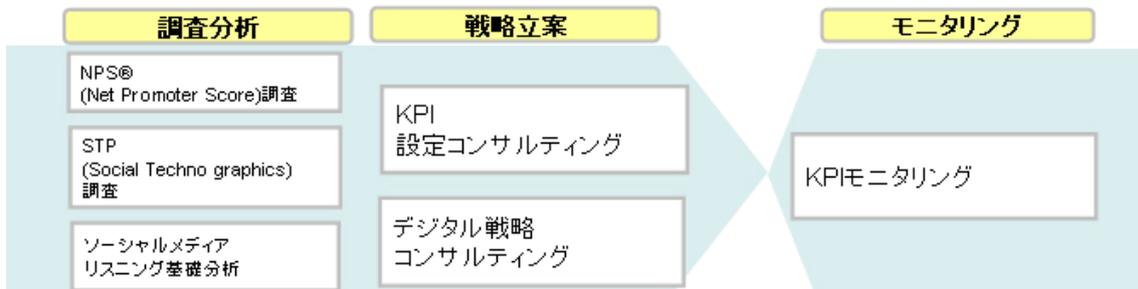
- ・ NPS®(Net Promoter Score)調査

顧客ロイヤルティの強さを定量的に把握し、原因分析・ドライバー分析を実施。

NPS®(Net Promoter Score)とは、米国コンサルティングファームのベイン・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。

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

- **STP(Social Technographics)調査**
顧客のソーシャルメディア利用実態の把握、デジタルインフルエンサーの特定
- **ソーシャルメディアリスニング基礎分析**
BuzzMetrics®を活用し、オンライン上の口コミをボリューム・好意度を軸に把握し、原因を分析。
BuzzMetrics®は、オンラインにおける顧客・消費者の書き込みの分析が可能なソーシャルメディアリスニングツール。フォーカスグループインタビューと比べ物にならないサンプル数の意見や意識が、リサーチャーの質問やインタビューの設定に影響されない形で、把握できます。
- **KPI 設定コンサルティング**
モニタリング指標や測定手法の設定
- **デジタル戦略コンサルティング**
情報・コンテンツ開発から自社サイトのメディア化・ソーシャルメディア活用・デジタルPRの戦略立案サポート
- **KPI モニタリング**
モニタリング指標の定期的測定の実施、KPI 改善プランニングサポート



※ネットレイティングス株式会社について (<http://www.netratings.co.jp/>)

ネットレイティングスはニールセン・カンパニー傘下の合弁会社として1999年5月に設立。インターネット視聴率情報 NetView、オンライン広告統計 AdRelevance、オンラインバズ分析サービス Nielsen BuzzMetrics などの製品サービスと、それを基にしたカスタマイズデータ作成、各種リサーチと分析を通じ顧客のインターネットビジネスにおける重要な意思決定に貢献しています。

【株式会社アイ・エム・ジェイについて】(<http://www.imjp.co.jp/>)

IMJ(アイ・エム・ジェイ)は、1996年設立。2001年に大阪証券取引所へラクレス市場に上場しました。インターネット領域に軸足をおき、Web及びモバイルインテグレーション事業における豊富な知見・実績を強みに、スマートフォンを含むマルチデバイス対応、更には戦略策定・集客・分析(ウェブデータ解析・効果検証等)まで様々なソリューションをワンストップで提供することで、顧客のデジタルマーケティング活動におけるROI(投資対効果)最適化を実現してまいります。

※ 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。

<本件に関するお問合せ先>

株式会社 アイ・エム・ジェイ 統合型マーケティング戦略室

担当: 高見 TEL:03-6415-4268 E-mail: imc-info@imjp.co.jp

<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