

2015 年 11 月 11 日

各 位

株式会社エイジア

エイジア、NPS®を活用した顧客ロイヤリティ調査・向上ソリューション提供で wizpra と業務提携

インターネットを活用したマーケティングソリューションを提案する株式会社エイジア（本社：東京都品川区、代表取締役：美濃 和男、東証マザーズ上場：証券コード 2352、以下 当社）は、米国の売上上位企業 500 社（フォーチュン 500）のうち 35%の企業が採用する“売上に直結する指標” Net Promoter Score®（以下 NPS®）を活用した調査・コンサルティングサービスを国内でいち早く展開している株式会社 wizpra（本社：東京都中央区、代表取締役：今西 良光、以下 wizpra）と業務提携を行い、企業の NPS®向上を支援するソリューションを共同で提供することを本日決定いたしましたので、下記の通りお知らせいたします。

記

1. NPS®とは

NPS®とは Net Promoter Score®（ネットプロモータースコア）の略で、顧客ロイヤリティ（ブランドやサービスに対する愛着度）を測定できる評価指標です。1993 年にフレデリック・ライクヘルド氏が提唱し、2003 年にベイン・アンド・カンパニーとサトメトリックス・システムズが発表した考え方で、米国の売上上位企業 500 社（フォーチュン 500）のうち、35%の企業が採用しています。NPS®は、「あなたはこの企業（製品/サービス/ブランド）を親しい友人や知人にどの程度おすすめしたいと思いますか？」というシンプルな質問に 0～10 の 11 段階で顧客に回答してもらい、この数値に応じて顧客を「推奨者」「中立者」「批判者」という 3 グループに分け、「推奨者の比率から批判者の比率を引く」ことで得られます。NPS®は企業の成長性や収益性との相関関係が高く、企業が製品・サービス改善につなげるための全社的な経営指標として活用できるほか、社外ベンチマークと比較することで自社のポジションの把握にも役立てることができます。

2. 協業の背景

当社は、メールやアンケート等を活用したマーケティングコミュニケーションを実現する「WEBCAS」シリーズを提供しています。近年は「“e コマース売上 UP ソリューションを世界に提供するエイジア”へ」をスローガンに、多様化・複雑化する顧客のニーズにマッチした、精度の高い One to One コミュニケーションの実現を目指し、システム面の強化およびコンサルティングサービスに注力しています。

一方 wizpra は、2013 年 3 月の設立当初より NPS®に着目し関連サービスを提供しています。多くの導入実績に裏打ちされたデータやノウハウを持ち、NPS®を正確に計測するための質問設計支援から、収益向上に活かすための効果的な活用提案まで、幅広く対応することが可能です。

当社は、NPS®を顧客ロイヤリティの指標とし、顧客満足度調査やメールマーケティング等に有効に活用することが、「WEBCAS」シリーズを用いたマーケティング活動の効果向上ひいてはクライアント企業の売上向上に寄与するものと考えております。これを実現するには、NPS®調査から効果的な改善アクション提案などの NPS®向上施策コンサルティングまで行える wizpra との業務提携が必要だと考え、今回の協業にいたりしました。

3. 業務提携の概要

「WEBCAS」シリーズを活用したNPS®調査、属性別・購買行動別等の傾向分析、分析結果に基づく One to One コミュニケーション支援を含む NPS®向上施策コンサルティングまでをトータルで支援するソリューションを、当社と wizpra が協力して提供してまいります。

4. 日程

2015 年 11 月 11 日 業務提携契約を締結

5. 当事会社の概要

■株式会社エイジア

主な事業内容	CRM アプリケーションソフト「WEBCAS」シリーズの開発・販売、ウェブサイトおよび企業業務システムの受託開発、ウェブコンテンツの企画・制作
設 立	1995 年 4 月
本店所在地	東京都品川区西五反田 7-21-1
上場証券取引所	東証マザーズ（証券コード：2352）
代 表 者	代表取締役 美濃 和男
U R L	http://www.azia.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
本店所在地	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
U R L	https://www.wizpra.com/

※NPS® (Net Promoter Score®) は、ベイン・アンド・カンパニー、フレデリック・ライクヘルド、サトメトリックス・システムズの登録商標です。

●本リリースに関するお問い合わせ先

株式会社エイジア 経営企画室 藤田 雅志

TEL：03-6672-6788（代表） FAX：03-6672-6805 E-mail：azia_ir@azia.jp

以 上
