

株式会社アイ・エム・ジェイ

東京都目黒区青葉台 3-6-28

代表取締役社長 竹内 真二

## IMJ、企業向け 「NPS®トレーニングプログラム」 の提供を開始

デジタルマーケティングを支援する、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：竹内 真二 以下、IMJ）は、2015年11月25日より、NPS（※1）の調査設計と調査結果の効果的な活用方法の理解を目的とした、「NPS トレーニングプログラム」の提供を開始しました。

2010年から現在まで、クライアントのNPS調査から「アクション」立案までを実施してきたIMJのNPSコンサルタントによる、知見を活かしたレクチャーを通し、NPS調査を活用したマーケティング活動を支援します。



NPSをKPIとして扱う企業が増えた昨今、「トップダウンでNPS導入が決まり、調査を実施してみたけれど、出たNPSスコアをどう扱っていいかわからない」「NPSを導入するメリットがわからず、導入に踏み出せない」といったご相談が寄せられるようになりました。しかし、これらのご相談はコツを知ることで解決が可能です。

IMJでは、NPSを活用して顧客理解を深めていく方法を体験しながら、戦略・施策立案に向けた調査設計のコツを学ぶトレーニングプログラムを開発しました。

IMJのノウハウを元にしたコツをレクチャーし、企業でのNPS調査結果の活用を支援します。

## ■ 概要

### <プログラム内容>

戦略・施策立案に活用できる NPS 調査の実施方法と、既存の NPS 調査の改善点の理解を目的とした参加型プログラムです。グループワークとディスカッションで構成されております。

(プログラム一例 10:00~17:00 で実施の場合)

#### 1 日目 (10:00-17:00)

- 自社の「ロイヤルカスタマー」について考える
- 自社の顧客の「心理変容」について考える
- 自社の顧客の「顧客体験とカスタマージャーニー」について考える
- ディスカッション内容を踏まえた、「示唆を導き出す調査設計」の考え方 (座学)

#### 2 日目 (10:00-17:00)

- 前回のおさらい
- 自社の NPS 調査に必要な要素の抽出
- 設問設計のトライアル
- 総括

※NPS 調査導入支援コース、NPS 調査課題解決コースなど、御社の状況に合ったコースをご用意いたします。

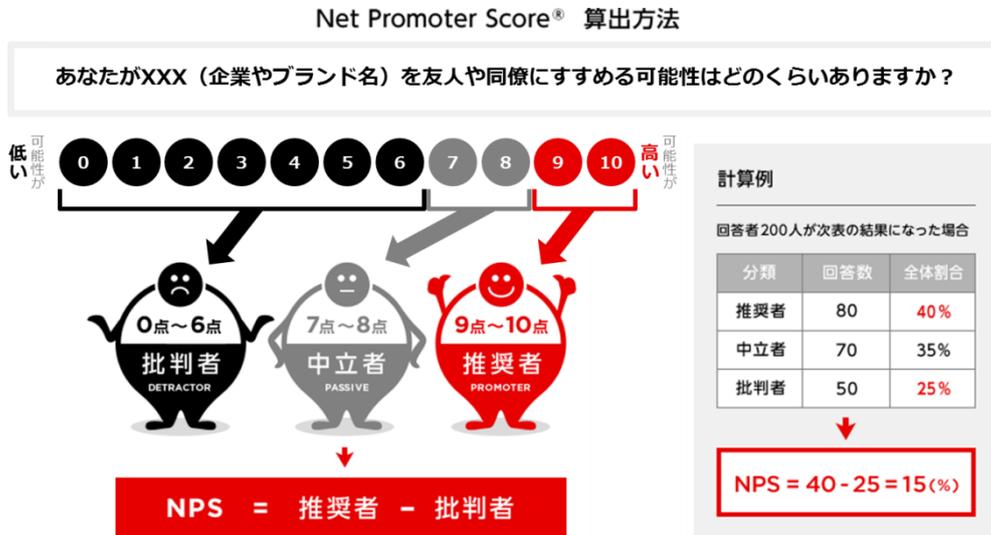
※1 日に短縮しての実施など、プログラムのカスタマイズについてはご相談ください。

- <場所>                   ご指定の場所にお伺いします。
- <想定参加人数>       5 人~15 人程度
- <対象者>               ブランドマネージャー、経営企画、  
顧客のファン化を目的とする web サイトや SNS 運用担当者
- <備考>                   ディスカッションの内容と考察等と、次回調査時に実際に使用できる調査票を、  
実施後、IMJ より提供します。

※価格についてはお問い合わせください。

## (※1) NPS® (Net Promoter Score)

NPS®とは企業と顧客との関係性（ロイヤルティ）を測定する指標です。



顧客に対して上記設問を投げかけ、その回答を 0 点（おすすめしない）～10 点（おすすめする）の 11 段階で答えてもらいます。10～9 点と回答した集団を「推奨者（Promoter）」、8～7 点の集団を「中立者（Passive）」、6～0 点の集団を「批判者（Detractor）」と定義します。そして、全体に占める推奨者の割合から批判者の割合を引いた数値が NPS®です。

### ■ NPS調査を活用した戦略立案とは

推奨者は「良質な口コミを広げる」、SNSでは「リツイートやシェア（拡散）をたくさんする」という傾向があり、目にしたすべての記事を拡散しているわけではなく、推奨者の好みの記事を拡散しています。SNSの利用状況についての設問を含んだNPS調査を実施するにより、推奨者は判別し、「推奨者が、どんな記事を好み、どのような記事を拡散する傾向にあるのか」を知ることができます。また、その分析結果を活用することで、拡散が期待できる投稿プランを考えることが可能となり、結果として「推奨者の口コミ力を活かして、情報拡散の仕組みを作る」という立案に繋げることができます。

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

インターネット領域に軸足を置き、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（Web 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）最適化を実現いたします。

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

※ 掲載されている情報は発表日現在の情報です。検索日と異なる可能性がございますのであらかじめご了承ください。

※ 画面写真データ等ご用意いたしております。お気軽にお問い合わせください。

## お問い合わせ先

---

### サービスに関するお問合せ先

株式会社アイ・エム・ジェイ  
UXRD 本部 UX 部 NPS コンサルティング Unit  
担当：玉井、松永  
TEL：03-6415-4311

### 報道機関からのお問合せ先

株式会社アイ・エム・ジェイ  
広報室  
TEL：03-6415-4257 E-mail：irpr@imjp.co.jp