

報道関係者各位

2017年7月18日

株式会社 神戸デジタル・ラボ

株式会社マーケティングセンター

神戸デジタル・ラボとマーケティングセンター、店舗のCS向上のための IoTシステムの実証実験を開始

SNS炎上を未然に防ぎ、ストアロイヤリティを高める

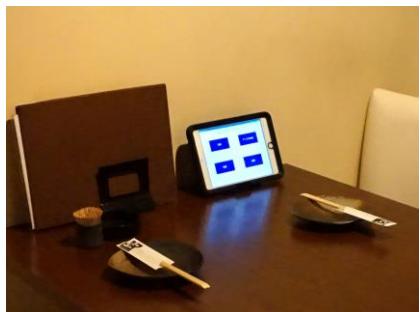
株式会社神戸デジタル・ラボ（本社：兵庫県神戸市中央区、代表取締役社長：永吉 一郎、以下KDL）と株式会社マーケティングセンター（本社：東京都豊島区、代表取締役社長：牧田 亮、以下マーケティングセンター）は、7月18日、マーケティングセンターが企画設計し、KDLがシステム開発支援を担当した、「飲食店を訪れたお客様の小さな不満を、IoTシステムを用いてリアルタイムにキャッチし、速やかな対応を促すことのできるCS向上支援システム」の実証実験を神戸市内で開始します。本システムは、テーブルに設置したアンケートの回答をその場でリアルタイムに店員に通知し、速やかな対応によってSNS等に投稿されることを未然に防ぎ、ストアロイヤリティを高めるものです。

■開発の背景

コンテンツがSNSなどによってシェア拡散される近年、飲食店の対応や店舗の雰囲気がインターネットによって取り沙汰され、炎上して店舗イメージの低下につながるケース増えています。1人のツイートをきっかけに、株価が滑落したり閉店や休業に追い込まれるような重大なリスクもあり、SNS監視サービス等が関心を集めています。

KDLとマーケティングセンターでは、SNS監視よりも1歩手前で、トラブルの元となるSNS投稿自体を低減して顧客満足の向上とストアロイヤリティを高めるため、顧客の不満をキャッチしてリアルタイムに通知するシステムの開発に取り組んで参りました。今回の実証実験は、本システムにより不満をキャッチして対応できるかどうか、またこれまでの店舗業務での業務と対応を両立させることができかどうかを実際の店舗で検証するものです。

■システム概要

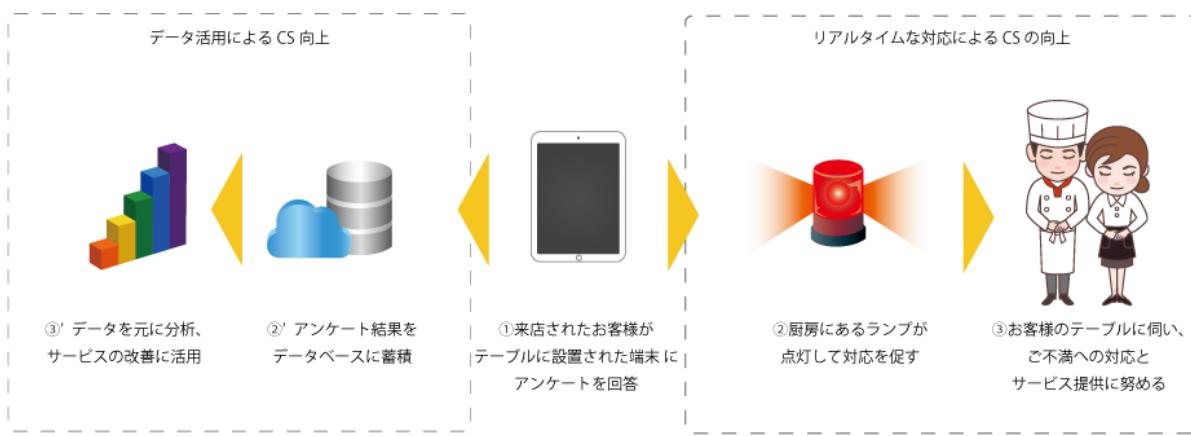


飲食店に設置されたタブレットで選択式のアンケートを受け付けます。アンケートに不満が回答されると、IoTシステムにより厨房のランプ(LED回転灯)が点滅しして店員に知らせます。店員が内容を確認し、お客様のテーブルに伺って対応します。

例えば、お酒が薄く感じる、テーブルが

汚れている、などのアンケート回答に対して即座にお詫びと回答のお礼に伺い、クーポンなどを提供するなどの利用が考えられます。

また、アンケートで取得したデータを活用し、CS向上に向けた取り組みや改善に役立てることも可能です。



■今後の展望

本実証実験の結果をもとに、キャッチアップの方法や運用の改善に取り組み、2017年度中のサービス化に向けて取り組んでまいります。

【発表者概要】

株式会社 神戸デジタル・ラボ

代表者 : 代表取締役社長 永吉一郎
 所在地 : (本社) 〒650-0034 兵庫県神戸市中央区京町72番地 新クレセントビル
 設立 : 1995年10月
 資本金 : 2億995万円
 従業員数 : 167名(2017年2月現在)
 URL : <http://www.kdl.co.jp/>

株式会社マーケティングセンター

代表者 : 代表取締役社長 牧田 亮
 所在地 : (本社) 〒170-0005 東京都豊島区南大塚3-30-4 ウィステリア南大塚ビル
 設立 : 1959年
 資本金 : 2,140万円
 従業員数 : 89名(2016年4月現在)
 URL : <http://www.mc-com.co.jp/>

※プレスリリースに記載されたサービスの価格、仕様、内容、お問合せ先などは、発表日現在のものです。その後予告なしに変更されることがあります。あらかじめご了承ください。

【本件に関するお問い合わせ先】※取材など隨時対応しますので、お気軽にお問い合わせください。

株式会社 神戸デジタル・ラボ
 担当 : 中西 波瑠(なかにし はる)
 TEL : 078-327-2280
 E-mail : info@kdl.co.jp

株式会社マーケティングセンター
 担当 : 相原 雅仁
 TEL : 03-5391-2585
 E-mail : aihara@mc-com.co.jp