

株式会社アイ・エム・ジェイ

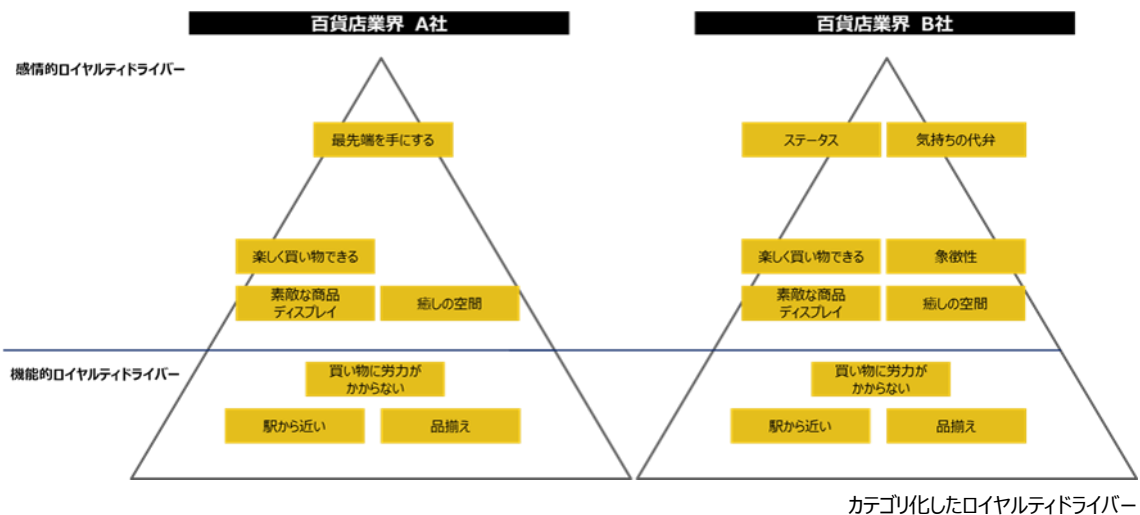
東京都港区三田 1-4-1

取締役社長 兼 CEO 竹内 真二

IMJ、NPS®を活用したロイヤルティドライバーの 競合調査結果を発表

- IMJ 独自メソッドにより同業界でも異なるロイヤルティドライバーを発見 -

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：東京都港区
取締役社長兼 CEO：竹内 真二 以下、IMJ）は、このたび「NPS®を活用したロイヤルティ
ドライバー競合調査 第1回 百貨店編」を実施し、調査結果を発表いたしました。今
回の調査では、IMJ が持つ独自のメソッドを用いて「顧客の声」を深く分析することで、
同じ百貨店業界でも企業それぞれが、異なる「ロイヤルティドライバー」を持っているこ
とを発見しました。



■ 調査の狙い

これまで、IMJ が多くの NPS プロジェクトを支援する中で、ユーザーアンケートの数値データの分析やフリーアンサーのテキストマイニング結果（マイニングツールを用いた分析）からは、大まかにカテゴライズされたロイヤルティドライバーは見えていましたが、

そのロイヤルティドライバーをアクションにつなげられるレベルまで、明確にできていないという課題を感じていました。

例：「店員の態度の良さ」がロイヤルティドライバーであることは明らかになったが、「どんな良さ」がロイヤルティ向上に寄与しているのかが分かりづらく、改善アクションに落とし込みにくい。

また、上記のような従来の分析で出したロイヤルティドライバーは同一業界では、同じようなものになることが多く、そこから検討できるロイヤルティ向上のためのアクションも、どの企業でも似たようなものになってしまい、自社の顧客に対してぴったり合うアクションが作られていないという現状がありました。

そこで IMJ は、顧客の声（顧客の体験や感情を多く含む「インタビューデータ」や「アンケートのフリーアンサー」）を深く分析することで、アクションにつながる明確なロイヤルティドライバーを見つけることができるのではないかと考え、「IMJ の独自メソッド」を開発し、今回の調査を実施しました。

※ロイヤルティドライバーとは

顧客ロイヤルティに影響を与える要因、顧客が企業や企業が提供する商品・サービスに対してロイヤルティを持つきっかけとなっているものを指します。顧客ロイヤルティの向上やロイヤルティの低下を防ぐためのアクションを行う場合には、まずはこの「ロイヤルティドライバー」を明確にする必要があります。

※IMJ の独自メソッドとは

アンケートのフリーアンサー・インタビュー内容をテキストマイニングツールで定量化することで把握するのではなく、テキスト分析手法を用いて、ワークショップ形式で分析を行うことで、顧客の言葉の背景や、発言のもとになっている体験や感情を理解しながら、顧客ロイヤルティと顧客行動を合わせた形で可視化していくメソッド。

■ 調査概要

調査方法	：	オンラインインタビュー
調査地域	：	関東地区
インタビュー対象	：	25～65 歳の女性 ※調査会社が保有する調査パネル
調査日時	：	2017 年 10 月
対象者条件	：	対象百貨店で過去に買い物をしたことがある人
調査内容	：	利用経験のある百貨店の NPS（スコア）とその理由を聴取。 分析には、スクリーニング結果と 1 対 1 のインタビュー結果を使用
調査結果はこちら	：	https://www.imjp.co.jp/lab/report/2017/1129/

※NPS とは、ロイヤルティマーケティングの権威であるフレデリック・ライクヘルド氏が提唱している、顧客との関係性（カスタマーロイヤルティ）を測る指標です。

※Net Promotor Score®及びその略称である NPS はベイン・アンド・カンパニー及びフレッド・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。

※「NPS®とは？」については、https://www.imjp.co.jp/lab/column/2012/1001_2/をご参照ください。

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

デジタルマーケティング領域において、戦略策定、集客・分析（データ解析・効果検証等）からウェブ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「ストラテジープランニング」「アナリティクス」「クリエイティブ」「エグゼキューション」という様々なソリューションをワンストップで提供し「デジタルの力で生活者の体験を豊かにする」という企業ミッションの実現に取り組んでいます。

2016 年にはアクセンチュア インタラクティブのグループに加わり、共同で掲げたスローガン「REINVENTING THE EXPERIENCE」のもと、生活者・企業・社会における体験価値を再定義・再創造・再発明し、それぞれの“体験”を次のステージへとアップグレードしていくことを目指します。

※ 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。

※ この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い合わせ先

株式会社アイ・エム・ジェイ

Marketing & Sales 室

TEL : 03-6436-5538 E-mail : sl-info@imjp.co.jp

報道機関からのお問い合わせ先

株式会社アイ・エム・ジェイ

コーポレートサービス本部 広報 Unit

TEL : 03-6436-5525 E-mail : irpr@imjp.co.jp