

りらいあコミュニケーションズ、顧客ロイヤルティ（NPS※）サーベイ事業において
顧客体験マネジメントの wizpra と業務提携
～顧客ロイヤルティの分析、CX コンサルティング事業を強化～

2016年11月21日

りらいあコミュニケーションズ株式会社
株式会社 wizpra

りらいあコミュニケーションズ株式会社(本社：東京都渋谷区、代表取締役社長 中込純、以下りらいあコミュニケーションズ)は、顧客ロイヤルティサーベイ事業において株式会社 wizpra（本社：東京都中央区、代表取締役：今西良光、以下 wizpra）と業務提携いたしました。

りらいあコミュニケーションズは、顧客体験マネジメントシステムを提供する wizpra と提携することで、同社が提供する NPS サーベイのシステムを活用し、顧客ロイヤルティ、従業員ロイヤルティ分析力を強化。顧客接点におけるリソースとサービス、ロイヤルティとプロフィットの関係をより鮮明に見極め、ロイヤルティ向上を目指す有効かつ実践的なコンタクトセンター変革アクションを提示します。

消費者志向がモノ消費から体験価値消費へシフトしてきた現在、CX（顧客体験価値）マネジメントは企業のフロントとなるコンタクトセンターにとって最重要のテーマとなってきました。本提携により、りらいあコミュニケーションズでは従来より行ってきた顧客視点を重視したコンタクトセンターのコンサルティングから運用までの総合的なソリューション提供に加え、より専門性を高めた NPS サーベイの提供、CX 向上のためのソリューションをトータルで提供できるようになります。

また、今回の発表に合わせて業界毎の顧客ロイヤルティ調査レポートの提供を開始いたします。初回は、自動車業界のレポートです。詳細は下記 URL をご覧ください。

<https://www.wizpra.com/resource/2016/automobile>

※NPS®：Net Promoter Score®の略、推奨度を聞くことで顧客ロイヤルティを測る指標。

■顧客ロイヤルティ調査レポート【自動車業界】について

Relia CX Program のサービス開始に伴い、りらいあコミュニケーションズと wizpra は共同で顧客ロイヤルティ調査を行いました。

国内需要の頭打ちに加え、テスラモーターズのようなブランド力の強い電気自動車の出現、自動運転技術の実用化など、自動車業界を取り巻く競争環境は大きな変化を迎えています。そのような環境下で、レクサスがカフェを表参道に出店するなど、自動車の性能自体や乗り心地といった乗車体験に留まらず、日常生活における接し方を含めた顧客体験の全体像を理解し、改善しようとする取り組みが始まっています。

本レポートでは、そうした国内自動車メーカー主要 3 社のロイヤルティスコアを明らかにし、それを改善するために鍵となる顧客体験を抽出しています。

詳細は以下 URL をご覧ください。

<https://www.wizpra.com/resource/2016/automobile>

【りらいあコミュニケーションズ株式会社について】

1987 年設立の大手 BPO(Business Process Outsourcing)サービス会社です。全国に 30 ヶ所以上のオペレーションセンターを配置し、グループ全体で約 2 万人のスタッフがコンタクトセンター、バックオフィス、対面営業支援、Web マーケティングなどの顧客接点周辺の BPO サービスに従事し、国内主要企業 向けにサービスを提供しています。東証 1 部上場（証券コード：4708）。 <http://www.relia-group.com>

【株式会社 wizpra について】

2013 年「すべての人がイキイキと働ける世の中を創る」というミッションを掲げ創業し、顧客体験マネジメントによる収益向上を支援するクラウドサービス事業を展開。早稲田大学との共同研究、グリーベンチャーズや NTT ドコモ・ベンチャーズからの出資を受け、これまでに読売新聞社、リクルートキャリアを初めとする 150 社以上の企業へのサービス導入実績を持つ。なお、2016 年 12 月 1 日に「株式会社 Emotion Tech」への社名変更を予定。

<http://www.wizpra.com>

【お問い合わせ先】

りらいあコミュニケーションズ株式会社

広報・IR 室 岩本、宮坂 TEL 03-5351-7200（代表）

株式会社 wizpra

マーケティング部 綾 香織 TEL：03-6869-6865（代表）、E-mail：info@wizpra.com