

2023年2月9日
りらいあコミュニケーションズ株式会社

真の消費者ニーズを探る新たな VOC 収集の仕組み
“超リアルボイスマーケティング”を提供開始
— ダイソーみんなのミライ企画会議室で PoC 開始 —

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 網野孝、以下、当社）は、三井物産グループの Moon Creative Lab Inc.（本社：アメリカ合衆国カリフォルニア州、President & CEO 横山賀一、以下、Moon Creative Lab）が運営するメタジョブ！とともに、2023年1月12日より、『共感』を軸とした対話を通じて消費者のリアルな声をオンライン上で収集し活用する「超リアルボイスマーケティング」の提供を開始しました。既存の顧客対応窓口での VOC（Voice Of Customer = 顧客の声）収集に加えて、消費者の声を深掘りして拾い上げることで企業のマーケティングや商品開発を支援します。

■ 背景

消費者ニーズの多様化が加速する一方で、企業は商品開発やマーケティング戦略に直結する VOC 収集の課題を抱えています。当社は消費者とのダイレクトな顧客接点を担う企業としてこの問題解決を図るため、デジタルワークに特化したジョブマッチングサービスを提供する Moon Creative Lab のベンチャーの一つであるメタジョブ！と協業し、消費者の真のニーズの収集および活用促進を支援する新たなソリューションの提供を開始しました。まずは、株式会社大創産業様の「ダイソーみんなのミライ企画会議室」にて PoC（概念実証）を行っています。

■ 超リアルボイスマーケティングの概要

超リアルボイスマーケティングとは、共感による対話やヒアリングを通じ、消費者自身では気づきにくい深層欲求や言語化が難しい本音、商品改善に直結する真の消費者の声をオンライン上で収集するソリューションです。

消費者の多くは自身の考えやそれに至った背景を整理し、言語化して企業に伝えてくることはありません。例えば「〇〇のような商品がほしい」という表層的な意見に留まることがほとんどで、どのようなシチュエーションで、誰が、どのように使うのか、既存の商品のどこに満足していないのかなど、背景を細かく伝えてくるのは稀なケースです。そのため消費者が言葉にしたことを VOC として記録するだけでは、消費者の本音（真のニーズ）を知ることはできません。

そこで、ブランドの愛用者でもあるファンスタッフ*が消費者と同じ視点に立ち、双方向のコミュニケーションを取りながらヒアリングを行ったり、テーマに沿った座談会を進行したりすることで、消費者の思考プロセスを整理して、真のニーズを引き出します。

*ファンスタッフとは：ブランドの商品サービスを愛用している一般ユーザーのうち、主催者（本件では株式会社大創産業から業務を請け負う りらいあコミュニケーションズ株式会社 および Moon Creative Lab Inc.）が、利用者目線に立って顧客との対話ヒアリング業務を委託した人。

【超リアルボイスマーケティング 対話パターン】



■ PoC の概要

2023年1月12日より、100円ショップのDAISO（ダイソー）の新商品開発のためのVOC収集を目的に「ダイソーみんなのミライ企画会議室」を開始しました。複数のファンスタッフと複数の消費者が集まり広く話をする座談会形式のオンライン会議で、期間中に設置された特設サイトから、どなたでも参加することができます。

ダイソーの愛用者であるファンスタッフが、参加者の意見をヒアリングする進行役を担当しています。ファンスタッフは商品の売り込みは一切行わず、愛用者同士の活発な意見交換を促しながら、商品の使い勝手やおすすめの使い方、不満や改善点などのニーズを引き出します。これにより、消費者が求める商品やブランドに対する期待を把握し、消費者に寄り添った商品開発につなげることを目指します。

なお、PoC開始後1週間程度で、約100件のVOC（消費者ニーズ）を集めることができました。



- ・名称：ダイソーみんなのミライ企画会議室
- ・期間：2023年1月12日～3月31日を予定 ※変更となる可能性がございます
- ・会場：オンライン通話ツール ※アプリのダウンロードや登録は不要、無料で利用可
- ・費用：無料
- ・参加方法：PC/スマートフォンより以下 URL へアクセスください ※事前登録不要

会議の開催日時などの詳細は、以下 URL をご覧ください

<https://media.metajob.jp/events/daiso>

以上

【Moon Creative Lab Inc.について】

三井物産グループの新規事業開発、ビジネスインキュベーションを推進するベンチャースタジオ。長年の歴史を持つ三井物産は、さまざまな産業や業界で、企業や商品等を「つなぐ」ことで価値を生むことが多かった総合商社の機能・役割を超え、自ら主体的にビジネスを「つくる」存在へ進化していこうとしています。Moon Creative Lab は、44,000 人を超える三井物産グループ全社員からアイデアを発掘し、それを具体化するための機能と環境を提供し、世の中にインパクトのある新しいビジネスの創出を目指します。

<https://www.mooncreativelab.com>

■メタジョブ！

VR イベントやリモート接客などのデジタルワークに特化したジョブマッチングサービスを提供する Moon Creative Lab のベンチャーの一つです。2022 年 9 月から独自のマッチングシステムの提供を開始。リモートワークに関連した、企業の “人材の質への不安・管理の煩わしさ” を解消することで “単発リモートワーク市場の開拓” を目指しています。「人材の質や管理が心配で単発リモートワークの依頼なんて出来ない」、このようなペインポイントを解決するだけでなく、1 時間の仕事でも最適な働き手が見つかる点が特徴です。

【りらいあコミュニケーションズ株式会社について】

りらいあコミュニケーションズは 1987 年の創業以来、時代とともに変化する社会環境や高度化する消費者のニーズに合わせたサービスを通じて、お客様企業の事業成長に貢献してきました。国内外 60 以上の拠点で約 36,000 人のスタッフが、コンタクトセンター事業、バックオフィス事業において、長年培ってきたヒトによるオペレーション力と最新のテクノロジーを組み合わせた付加価値の高いサービスを提供しています。これまでの運用知見をもとに、お客様企業と消費者を「つなげる力」で新たな価値を創造し、より良い社会の実現を目指します。

設立：1987 年 6 月

本社：〒151-8583 東京都渋谷区代々木 2-2-1 小田急サザンタワー16F

資本金：998 百万円（2022 年 3 月末現在）

上場市場：東京証券取引所 プライム市場（証券コード 4708）

事業内容：コンタクトセンター事業、バックオフィス事業

企業 URL：<https://www.relia-group.com/>

サービスサイト『Relia Success』：<https://www.success.relia-group.com/>

【問い合わせ先】

コーポレート・コミュニケーション部

岩本、坂井

03-5351-7200（代表）