

2016年10月21日

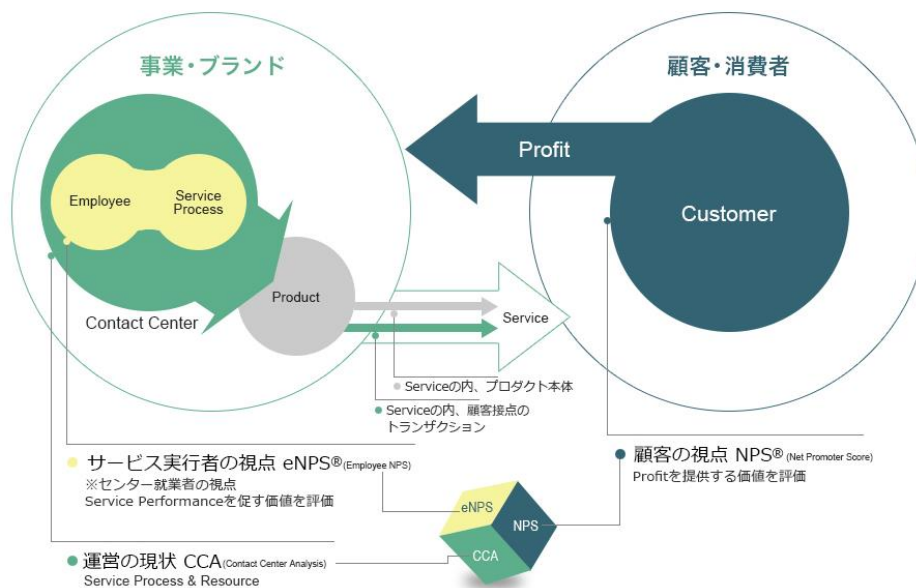
りらいあコミュニケーションズ株式会社

**顧客ロイヤルティ向上プログラムサービス  
Relia CX Program をリリース  
～コンタクトセンターを真の収益貢献の場に導く～**

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、コンタクトセンター起点の顧客ロイヤルティ向上プログラムサービス、Relia CX Program のサービス提供を開始いたしました。

■ ReliaCXProgram とは

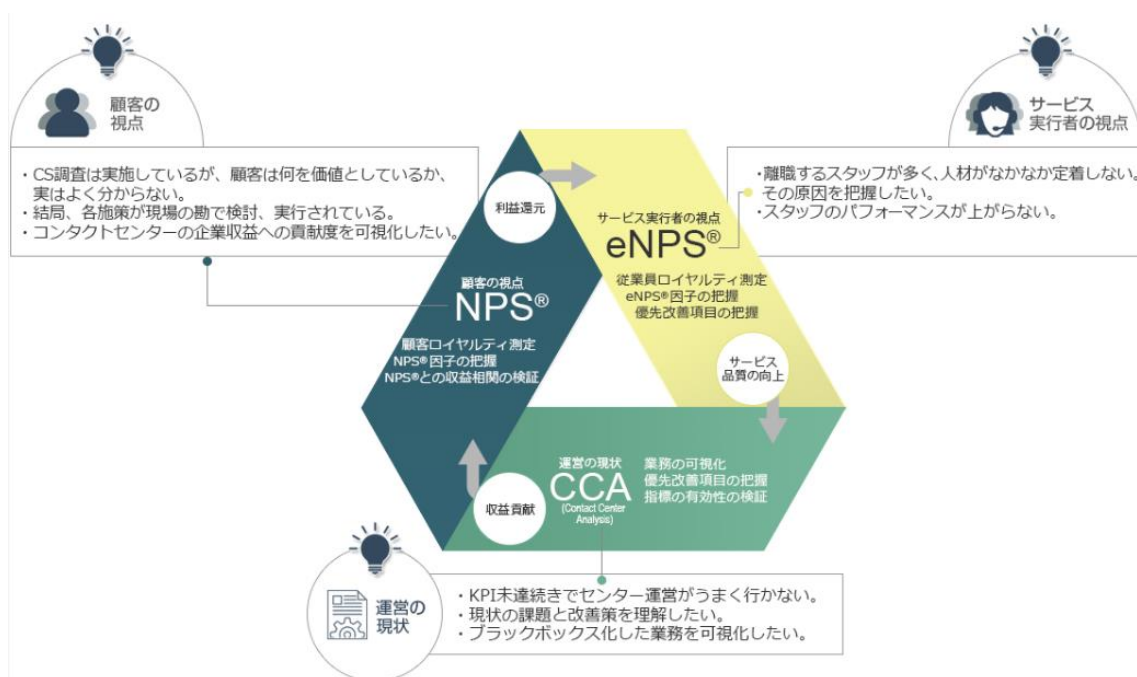
Relia CX Program は、顧客の視点／サービス実行者の視点／運営の現状という3つの視点で課題を可視化・分析し、お客様企業の成長ステージに合わせた解決策を導くサービスです。「コンタクトセンター業務の可視化」と「2つのロイヤリティ指標」を軸に継続的かつ現実的なPDCA体系を構築し、人と企業の価値共創循環(サービス・プロフィット・チェーン)の主体となるセンターへの変革を支援します。



## ■時勢の変化に伴い収益力が求められるコンタクトセンター業務

近年では消費者の購買行動が大きく変わりつつあり、企業が長期的な収益をあげるためには、顧客ロイヤルティを高め、ロイヤルカスタマーを創出することが重要な戦略と位置づけられています。このような企業戦略の変化に伴い、コンタクトセンターもこれまで以上にCS（顧客満足）やロイヤルティの向上を図っていくことが求められています。しかし、従来のコンタクトセンター向けのコンサルティングサービスは、応答速度や通話時間といった指標で、いかに効率良く顧客対応を行い、コストダウンするかに重きが置かれており、顧客ロイヤルティ向上にフォーカスしたサービスは、それほど目を向けられておりませんでした。そこで、りらいあコミュニケーションズでは、各企業のコンタクトセンターを利益を生み出すプロフィットセンターへ変革させることを目的にNPS（Net Promoter Score<sup>®</sup>）とeNPS（employee Net Promoter Score<sup>®</sup>）を利用した顧客ロイヤルティ向上プログラムを開発し、サービスを開始することにいたしました。

## ■企業利益に繋がるプロフィットセンターへの変革を目指す、コンタクトセンター向けコンサルティングサービス



### ① 顧客の視点：NPS<sup>®</sup>Profit を提供する価値を評価

お客様に対して NPS サーベイを実施します。商品やサービス、または顧客接点で醸成された顧客ロイヤルティを測定し、NPS スコアに影響を与える NPS 因子がポジティブ／ネガティブにどのくらい影響を与えているか、評価分析します。

② サービス実行者の視点：e NPS<sup>®</sup> Service Performance を促す価値を評価

サービス実行者である従業員に対し、eNPS サーベイを実施します。従業員ロイヤルティの因子を分析し、対策を実施。離職率の抑制はもちろん、パフォーマンス改善効果でセンター業績の向上につなげます。

③ 運営の現状：CCA (Contact Center Analysis)

顧客、情報・IT、人材、業務の4つの視点でコンタクトセンター業務を可視化。CX 向上の起点となるセンター構築に向けた診断を実施し、優先改善項目や改善策の立案、分析、検証を行います。

りらいあコミュニケーションズは、Relia CX Program をはじめとした多様なサービスにより、顧客との関係性向上に取り組み、ロイヤルカスタマー創出を支援いたします。

以上

#### 【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>

#### 【お問い合わせ先】

担当 広報・IR室 岩本、宮坂

TEL 03-5351-7200（代表）