



2016年12月20日

りらいあコミュニケーションズ株式会社
株式会社 Emotion Tech

**ロイヤルティ調査レポート第2弾
「メガバンクの最新 NPS 及びロイヤルティ向上の重要因子」を発表**

顧客ロイヤルティサーベイ事業において業務提携をしている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)と株式会社 Emotion Tech (本社：東京都中央区、代表取締役：今西良光、以下 Emotion Tech、旧名：wizpra) は、ロイヤルティ調査レポート第2弾として、「メガバンクの最新 NPS 及びロイヤルティ向上の重要因子」を発表いたします。

※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【メガバンク】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 Emotion Tech は共同でメガバンク3社に対する顧客ロイヤルティ調査を行いました。世界的な資源価格の低迷やマイナス金利による利ざや減少、国内貸出需要の停滞等、既存のビジネスにおける収益力が弱まっている中、Fin Tech の進歩により、業界外のプレイヤーが金融サービスを担うようになる可能性が高まるなど、ビジネスの構造自体が大きく変わりつつあるターニングポイントを迎えています。そのような環境下で、銀行各社は保険・投信等の窓口販売などリテール事業の強化を進めてきましたが、これまでの業界の常識を捨ててより一層顧客ニーズと向き合い、スピーディに業務変革を行っていく必要に迫られています。

本レポートでは、国内3大メガバンク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/bank>

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 3 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 Emotion Tech 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、顧客の声や感情データをリアルタイムに集計し、定量的に分析・可視化できる、ロイヤルティ向上支援クラウドサービス事業を展開しています。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、ヤクルト球団等、様々な業界にて 150 社以上の企業で導入、累計 50 万人以上の感情データを蓄積しています（2016 年 12 月に「株式会社 wizpra」から社名を変更。）

<http://www.emotion-tech.co.jp>

【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・I R 室 岩本 TEL 03-5351-7200（代表）

株式会社 Emotion Tech

マーケティング部 添田・須藤 TEL：03-6869-6865（代表）、

E-mail：info@emotion-tech.co.jp