



2017年2月16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3弾
「家電メーカーの最新 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3弾として、「家電メーカーの最新 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【家電業界】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 Emotion Tech は共同で国内主要家電メーカー3社に対する顧客ロイヤルティ調査を行いました。

家電業界は近年、多国籍企業が日本市場のシェアを伸ばしており、国内の家電メーカーは苦戦を強いられています。また IoT の発展による IT 企業の家電業界参入や、3D プリンターなどを駆使した新規事業者の参入が進み、業界構造自体が大きな変化を始めています。

このような市場環境において、各企業は多様化する顧客ニーズを正確に把握し、顧客との中長期的な関係を構築する必要があります。本レポートでは、国内主要家電メーカーのロイヤルティスコアを明らかにし、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/2017/electronics>

また、りらいあコミュニケーションズと Emotion Tech は 3/8(水)に顧客ロイヤルティをテーマとしたセミナーを開催いたします。

本セミナーでは顧客の声を NPS 活用により定量的に分析し、顧客ロイヤルティや収益向上への最適施策を導く手法についてご紹介するとともに、コンタクトセンターにおける具体的な NPS 分析事例とロイヤルティ向上施策の重要なポイントをご説明します。



【顧客ロイヤルティ戦略セミナー お客様評価から最適な収益貢献施策を導く】

開催日 : 2017年3月8日(水) 15:00~17:00 (14:30 受付開始)

会場 : りらいあコミュニケーションズ株式会社 本社事務所

(東京都渋谷区代々木 2-2-1 小田急サザンタワー16F)

お問い合わせ・参加申込み先:

株式会社 Emotion Tech マーケティング部 須藤 TEL : 03-6869-6865

りらいあコミュニケーションズ株式会社 プロジェクト営業部 金井 TEL : 0120-610-810

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・IR室 岩本 TEL 03-5351-7200 (代表)

株式会社 Emotion Tech

マーケティング部 須藤 TEL : 03-6869-6865 (代表)

E-mail : info@emotion-tech.co.jp