

【報道関係各位】

現場の意思決定に繋がる、店舗での顧客アンケートシステム、 ASP サービス「Satisfeeder」を提供開始

2016年9月8日
株式会社マクロミル

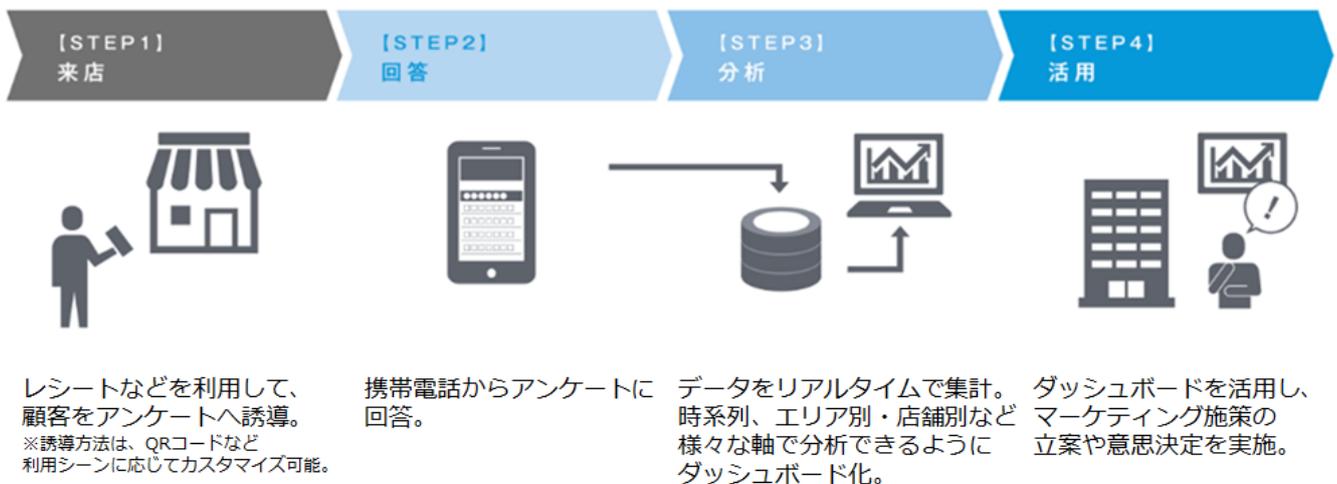
株式会社マクロミル（本社：東京都港区、代表執行役グローバル CEO：スコット・アーンスト、以下「マクロミル」）は、来店客の満足度をリアルタイムで可視化し、現場での意思決定に繋がられる ASP サービス「Satisfeeder（サティスフィーダー）」の提供を開始いたしました。



「Satisfeeder」は、店舗への来店客にインターネット上でアンケートを実施し、顧客の声を取得することができるサービスです。アンケートは、スマートフォン・PC・フィーチャーフォンなど、全デバイスから回答できます。回答結果は、ダッシュボード上でリアルタイムに確認でき、店舗別やエリア別などで自由に集計することもできます。特長は、見やすいアウトプットと、本部や店舗などの階層に合わせたモニタリングが可能な点です。導入企業は、データを継続してモニタリングすることにより、マーケティング施策の立案や意思決定に活用することができます。

「Satisfeeder」は、マクロミルが年間 25,000 件を超える調査実績から培ったノウハウや、業界最先端のリーサーチシステムを独自で開発してきた技術力を活かしています。今後は既存の顧客基盤を活かし、主に小売業や外食産業などのお客様へ提供してゆきます。

■活用フロー



■ ダッシュボードによる見やすいアウトプット

ダッシュボードは、直感的に操作でき、見やすいアウトプットが特長です。本部スタッフはもちろん、各店舗スタッフもリアルタイムに操作することができます。また、継続してモニタリングすることによって、平日・休日別、時間帯別の比較や、経年変化などを分析することも可能です。



単純集計



主要KPIチャート



時系列比較



自由回答閲覧

■ 活用事例

① 店舗の状況を継続的にチェックしたい

インターネットで店舗アンケートを常時行うことにより、営業時間帯すべての店舗状況および顧客満足度を把握し、改善に繋げることが可能です。従来から行われている覆面調査では、調査員を派遣した時間帯に限られた状況確認に留まりますが、「Satisfeeder」を導入することによって恒常的に評価を得られます。また、調査員の派遣コストを削減することも可能です。

② インターネット化により効率化したい

紙で行っている店舗アンケートをインターネット化することで、データのパンチング・集計に掛かる工数を大幅に削減できます。また、回答結果はダッシュボードでリアルタイムに確認できるため、現場スタッフの意識向上にも寄与します。

今後は、アンケートの回答結果を活用したプロモーション機能や、顧客の来店履歴とアンケートの回答結果を掛け合わせる機能などを搭載予定です。

以上

— 本件に関するお問い合わせ先 —

株式会社マクロミル 広報室：下瀬

TEL : 03-6716-0707 MAIL: press@macromill.com