

2015 年 6 月 8 日

## デジタルサイネージを活用し、顧客満足度調査を実施 ースタッフモチベーション管理・人事考課に定量データをフィードバックー 「スマイルカウンターサービス」提供開始

流通・サービス業に特化したアウトソーシング事業を展開する株式会社メディアフラッグ(本社:東京都渋谷区、代表取締役社長:福井康夫、以下メディアフラッグ)の子会社で、デジタルサイネージを中心とした店頭販促トータルソリューションの提供を行っている株式会社 impactTV(本社:東京都港区、代表取締役社長:寒河江清人、以下 impactTV とする)は、デジタルサイネージを活用して簡易的に顧客満足度調査を行える「スマイルカウンターサービス」の提供を開始いたしました。

### ◆ 顧客満足度調査をペーパーレスで簡単に

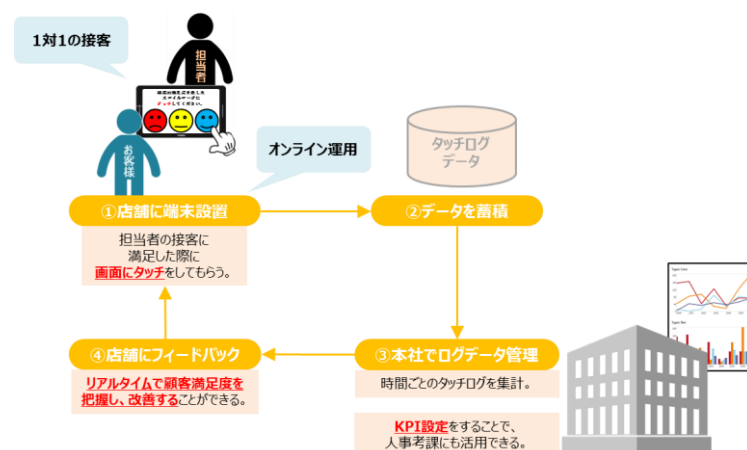
接客業において、顧客満足度はスタッフのモチベーションと深い関係性があります。特に接客・接遇の品質がサービスの提供価値に大きく作用する業種業態(美容室・エステ・銀行・証券会社など)では、スタッフのモチベーション管理は大きな課題となっています。このような業態では各社、「お客様の声」を紙のアンケートにより行う等取組がなされています。しかし、紙でアンケートを記入してもらった場合、対応するスタッフの目が気になり、率直な意見を書きにくいという消費者側の心理や、企業側としては集計の煩わしさなどがありました。

そこで、今回はデジタルサイネージを活用した顧客満足度調査がペーパーレスで簡単にできる「スマイルカウンターサービス」の提供を開始するに至りました。サイネージ端末を利用したアンケートでは、画面上で完結する(入力後は結果が再表示されない)ため、消費者は匿名性の保たれたアンケートに回答することができ、本音で答えやすくなります。

例えば、1対1の接客シーンにおいて、デジタルサイネージを各カウンターに1台設置し、その場で消費者に満足度をタッチしてもらうようにすれば、その時間帯の接客担当者に対する評価が行え、人事考課の定量データとしても活用することが出来ます。データの収集頻度をリアルタイムにすることもできるため、即現場にフィードバックし改善を行うことも可能となります。

### ◆ 「スマイルカウンターサービス」運用イメージ

- (1)接客担当者の接客に関する満足度をタッチで選択してもらいます。
- (2)タッチされたデータは時間帯ごとに蓄積されているので、その時間帯にカウンターにいたスタッフの対応に対する顧客満足度の結果を見ることが出来ます。
- (3)オンライン運用では、リアルタイムで顧客満足度を把握することが出来、それをフィードバックすることによって店舗での接客の質の向上に寄与することが出来ます。
- (4)取得したデータは本社で管理を行い、KPI 設定に活用することもでき、一定期間のデータから人事考課への反映も可能です。



## ◆ 「スマイルカウンターサービス」導入メリット

---

### ＜導入店舗側＞

- ・お客様満足度を個人の評価へフィードバックが出来る。
- ・お客様から評価されるという意識が高まるため、スタッフのモチベーション維持に寄与する。
- ・設問を任意に設定できるため、知りたい情報を知りたい形で取得出来る。
- ・紙のアンケートと比べ、集計分析が容易に出来る。
- ・顧客満足度に関する感度の高さを消費者にアピール出来る。

### ＜消費者側＞

- ・端末によるアンケートでは、画面上で完結(入力後は結果が再表示されない)ため、本音を書きやすい。
- 消費者と接客担当者ではアンケートの匿名性は保たれる。
- ・選択式でわざわざ文字を書く必要がない。

## ◆ 株式会社 impactTV 会社概要

---

社 名 : 株式会社 impactTV (株式会社メディアフラッグ 100%子会社)  
事業内容 : デジタルサイネージを中心とした店頭販促トータルソリューションの提供  
(企画、製造、販売、運用支援、マーケティング分析)  
設 立 : 1986 年 7 月  
資 本 金 : 359 百万円(2014 年 6 月末現在)  
代 表 者 : 代表取締役社長 寒河江清人  
本社所在地 : 東京都港区赤坂 3 丁目 11-3 赤坂中川ビルディング 2F  
従業員数 : 40 名(2015 年 1 月現在)  
Web URL : <http://www.impacttv.co.jp/>

### ■ 本件に関するお問い合わせ ■

株式会社 impactTV 経営管理部

TEL:03-5549-4030 / FAX:03-5549-4122 / E-mail:pr@impacttv.co.jp

## ◆ 株式会社メディアフラッグ 会社概要

---

社 名 : 株式会社メディアフラッグ (コード番号:6067 東証マザーズ)  
事業内容 : 流通・サービス業に特化した、インターネット活用型アウトソーシング事業。消費財メーカー向け営業  
アウトソーシング、店頭リサーチ事業、マーケティングに関わるシステム開発および ASP 展開。  
調査インフラとして、全国 47 都道府県のメディアクルー(登録スタッフ)数が 20 万人を超える。  
設 立 : 2004 年 2 月  
資 本 金 : 287 百万円(平成 26 年 12 月末 現在)  
代 表 者 : 代表取締役社長 福井康夫  
本社所在地 : 東京都渋谷区渋谷 2 丁目 12-19 東建インターナショナルビル 10F  
従業員数 : 549 名(メディアフラッグ単体、グループ全体では 897 名)(2014 年 9 月 30 日現在)  
Web URL : <http://www.mediaflag.co.jp/>