

—Marketing Platform Services—

User Insight Research

お客様の『心が動く瞬間』を指標化しフィードバックする仕組み
それがシンクローの**ユーザーインサイトリサーチ**です。

ミステリーショッピングを導入したい、
お客様の声を得て売上向上につなげたい、
現在のミステリーショッピングを見直したい、
何のために顧客満足度調査をやっているのか目的が分からない、
従業員教育や事業経営にお客様の声のフィードバックが欲しい、
「なぜこうなのか？」の裏付けが欲しい、
企業の課題を解決します。



1. User Insight Researchとは？

ユーザー・インサイト・リサーチ

指標化し、KPIとして活用できる仕組みを提供

購入意欲刺激

推奨意欲喚起

ネット・プロモーター・スコア (NPS) = 顧客忠誠度・推奨意欲の指標

顧客属性にマッチした調査
設問設計/調査員リクルートと教育/結果分析

2. なぜUIRが必要なのか

伸びない理由を知って、伸ばす理由を作る

■ 売上が伸びない理由

- それは、グレーゾーンの声を聞く仕組みを持っていなかったから！
- 満足の理由を体型化し再現する仕組みを持っていないから！

声を出して要望を伝えるお客様の比率は全体の**たった4%**。



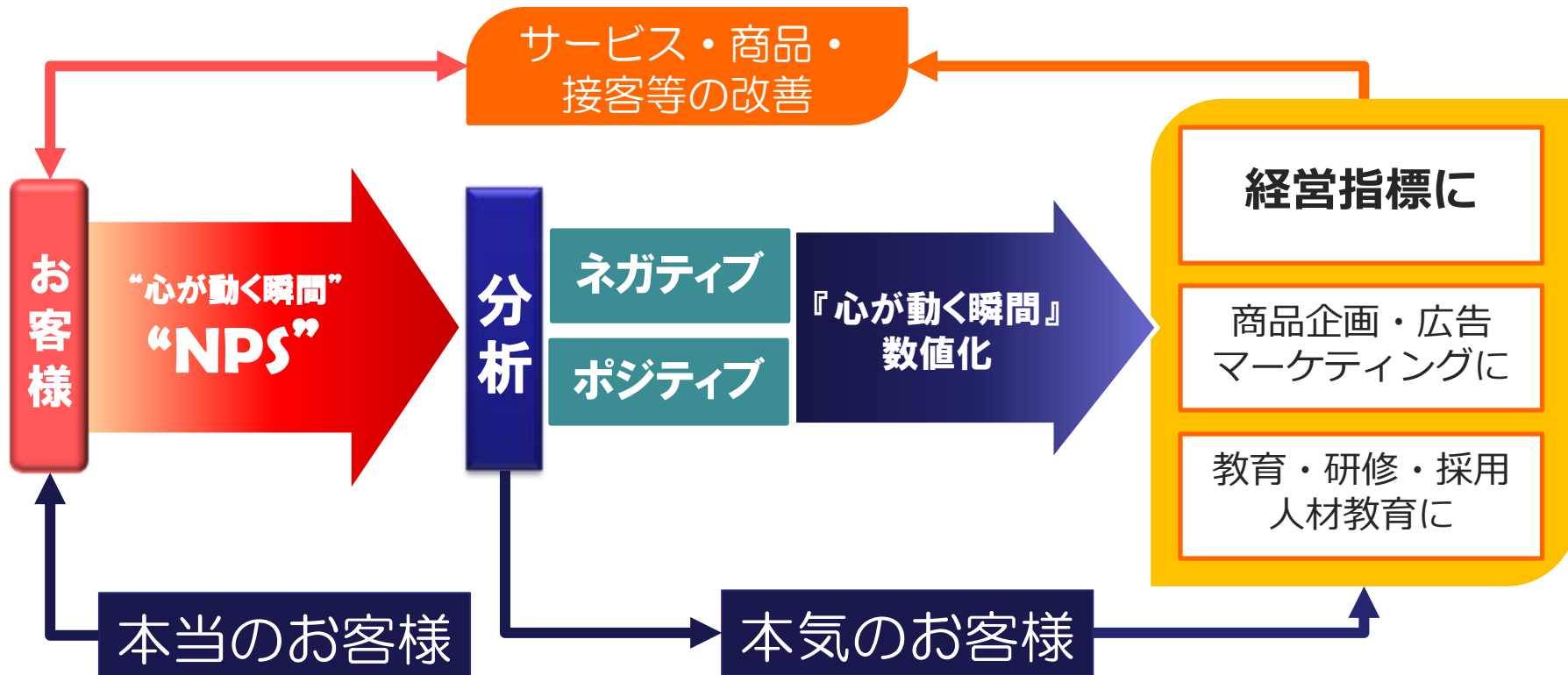
36%のお客様は不満を声に出さず退店し、**2度と戻ってきません。**

■ 売上が伸びせる理由

- ユーザー・インサイト(顧客の声)を手に入れ**数値化**し、**体型化**
 - ・ 購入・成約に至った理由から**再現性**をもって**水平展開**！
 - ・ 購入・成約に至らなかった理由を集約し、**教育施策**(によって足りないスキルを補う事が出来るから！)

3. UIRのフレームワーク

User Insight Research : フレームワーク



4. 調査フロー概要

420万人からお客様属性の調査員をリクルート

固定化されていない調査員だからできる。独自の教育システムで対応

420万人

顧客接点1：リアル

① User Insight Research

② ミステリーショッピング（監査）

③ ブランドイメージ調査

アナライズレポート

階層別報告会

販売マニュアル作成

研修・教育・経営指標反映

顧客接点2：デジタル

① User Insight Research

② ソーシャルメディア ブランドイメージ調査

アナライズレポート

① サイト制作・運用コンサル

② ガイドライン作成・教育

③ ブランディングコンサル

④ ECコンサル

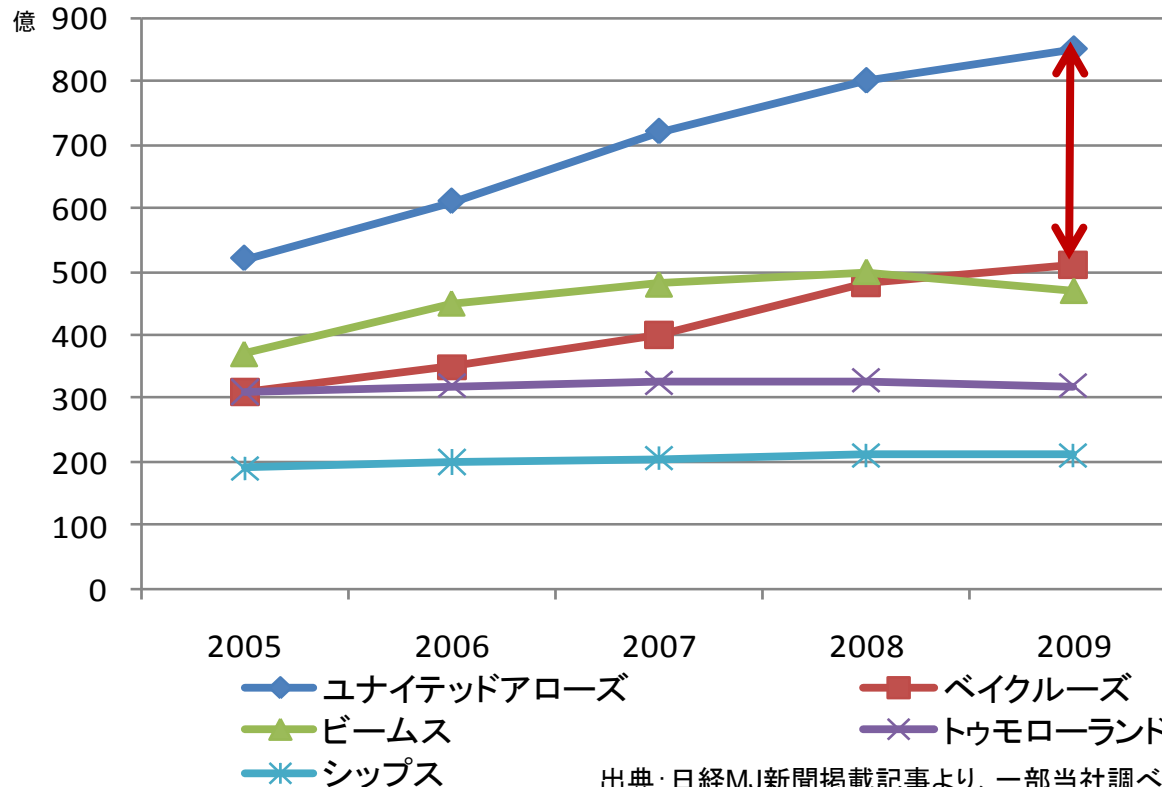
5. 導入企業の成果：ユナイテッドアローズ様

5年間継続してユーザー・インサイト・リサーチを行っている株式会社ユナイテッドアローズ様では、競合他社と業績に明らかに差が生まれています。

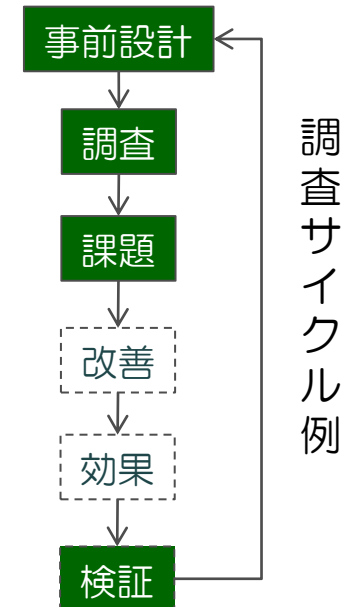
単なる調査ではなく、このように、実際の売り上げにつなげる、顧客増につなげるという最終目標を得るために実施するのがUIRです。

【セレクトショップ大手の売上高】

既存店ベースの売上で107%~112%、毎年成長しています。



出典：日経MJ新聞掲載記事より、一部当社調べ



事前設計：調査員の属性や課題検証など。毎回設定。

6. 導入までのスケジュール

【スケジュール】

- ◆ 設問設計 2週間～3週間（2回目以降は短期間で対応できます）
- ◆ 調査期間 約3週間～1か月（全国に分布する100店舗～500店舗）
- ◆ サマリーレポート提出 調査終了後1週間～10日
- ◆ アナライズレポート提出 サマリー納品後2週間前後

調査開始から・・・

- ◆ 個店別レポート納品まで4週間
- ◆ サマリーレポート納品まで5週間
- ◆ アナライズレポート納品まで6週間

スケジュールは、調査の規模や内容によって異なります。
お客様の課題やご予算に応じて設計いたします。

株式会社シンクoo 代表：03-5259-8015
担当：藤谷 拓（フジヤヒロム）
メールアドレス：h-fujiya@shinqoo.com

