



## 「CPCS(コンタクトポイント顧客満足度調査)」の提供開始

—お客さまの評価を店舗・施設の迅速な改善に活用！—

2020年10月16日

株式会社日経リサーチ

株式会社日経リサーチ(本社:東京都千代田区、代表取締役社長:福本 敏彦)は店舗・施設などお客さまとの個別のコンタクトポイントごとに利用者の満足度や評価を聞き取り、迅速な現場改善に活用できる「CPCS(コンタクトポイント顧客満足度調査)」の提供を開始します。

CPCS は店舗や施設の評価に特化した CS(顧客満足度)調査です。店舗や施設を利用したお客さまに URL や QR コードをお渡しし、アンケートサイトにアクセスして自由回答を含む簡単な調査にお答えいただけます。このようにして幅広く収集したお客さまの声は週1回、最短で毎日(有料オプション)という短い期間で、店舗・施設・部門ごとに集計し、結果はお手元のダッシュボードでご確認いただけます。調査結果で明らかになった問題点は直ちに現場へフィードバックでき、不満の声に対する早急な改善活動につなげることができます。継続的に調査を実施することで、改善度も確認可能です。

また、PDCA サイクルや現在注目されているビジネス理論「OODA(ウーダ)ループ」を活用したい企業様にも最適の調査サービスとなっています。

### <特長>

CPCS は調査項目を、日々改善に注力できる最低限のものに絞り込み、繰り返し調査を実施します。

※標準メニューは5問ですが、必要に応じて項目の追加が可能です。

自由回答を含めたアンケート結果は週1回ダッシュボードに反映されます。結果は店舗・施設別に把握できるため、自店舗・施設の結果を確認し、問題を見つけ次第早急に対応することも可能になります。

料金は同様の CS 調査に比べ安価で、価格体系もわかりやすくなっています。

また、CPCS は行動を起こすために必要な項目を選抜し、継続的に調査を実施しますが、これは一度きりの実行で終わるのでなく、より良い解決策を探し続け、調整しながら何度も繰り返していくという「OODA(Observe: 観察、Orient: 状況判断、Decide: 意思決定、Act: 行動)ループ」の特徴に適合しています。OODA ループの現場レベルでの導入をお考えの企業様にも最適の調査サービスです。

なお、調査対象となるお客さまは URL や QR コードを印刷・印字したポイントカード、レシート、ショップカードを配布したり、QR コードを掲載した看板、ポスターを設置したりして、貴社でアンケートサイトまで誘導していただく必要があります。



詳しくはこちらをご覧ください。

<https://www.nikkei-r.co.jp/service/satisfaction/cpcs/>

## ■会社概要

会社名:株式会社 日経リサーチ

住所:東京都千代田区内神田2丁目2番1号 鎌倉河岸ビル

代表者:代表取締役社長 福本敏彦

事業内容:顧客満足度(CS)調査や、ブランド調査、デジタルマーケティングなど各種市場調査を国内外で幅広く展開しています。また、定期的に実施する世論調査や企業調査の結果は日本経済新聞などの媒体に多く掲載されています。

URL:<https://www.nikkei-r.co.jp/>

【本件に関するお問い合わせ先】

株式会社**日経リサーチ**

営業本部 担当:中谷・芝崎

TEL: 0120-980-181 (平日 9:00~18:00)

弊社 HP お問い合わせフォーム:

[https://www.nikkei-r.co.jp/contact\\_cpcs/](https://www.nikkei-r.co.jp/contact_cpcs/)