

2016年8月4日

 東京都中央区晴海一丁目8番10号
 株式会社メンバーズ
 代表取締役社長 剣持 忠
 (コード番号：2130)

メンバーズ、子会社のエンゲージメント・ファーストと共同で インバウンド向け「オムニチャネル UX サーベイ」の提供を開始

～訪日前のWebサイト閲覧から、訪日中の店舗対応、訪日後のロコミ拡散までを一貫して評価し、カスタマージャーニーに即したUX向上を支援～

株式会社メンバーズ(本社:東京都中央区、代表取締役社長:剣持 忠、以下「メンバーズ」)と子会社である株式会社エンゲージメント・ファースト(本社:東京都中央区、代表取締役社長:原 裕、以下「エンゲージメント・ファースト」)は、Webサイトや店舗・施設、SNSなどオムニチャネルに対応したインバウンド(訪日外国人旅行者)向け「オムニチャネルUXサーベイ」の提供を開始いたしました。訪日前のWebサイト閲覧から、訪日中の店舗・施設対応、訪日後のSNSでのロコミ拡散までを一貫して調査することで、オムニチャネルにおけるUX(User Experience:ユーザー体験)を評価します。

■背景

昨今、スマートフォンやSNSの普及により消費者を取り巻く情報やチャンネルが増加し、消費行動は多様化しています。企業のマーケティング活動においても、複数のチャンネルを統合して消費者へアプローチする「オムニチャネル」への対応が重要視されています。

また、訪日外国人旅行者の旅行情報源は、インターネット(スマートフォン含む)が56.7%(※1)と、インバウンド向けのマーケティングにおけるWebサイト活用とソーシャルメディア活用の重要性が高まっています。一方、訪日中は店舗・施設での接点となり、カスタマージャーニーの各プロセスにおけるUX向上のための効果的な施策が求められてきています。

そこで、このたびメンバーズは、Webサイトや店舗・施設、SNSなどをUXの観点から一貫して調査するインバウンド向け「オムニチャネルUXサーベイ」を開始いたします。

■サービス特徴

訪日前の主な接点であるWebと訪日時の接点である店舗や施設について、同一の外国人調査員が一貫して調査を行い、Webサイトの多言語対応や導線、店舗や施設での接客対応について評価を行います。その調査をもとに、UX向上の観点から効果的なサイトの改修などの施策を提案いたします。また、オプションで訪日後のSNSでのロコミ調査も行います。



News Release

■ サービス概要

・価格

100万円～(税抜)※都度お見積り

外国人調査員5名および専門家によるWebサイトの評価、10店舗への覆面調査を含みます。

・サービス開始日

2016年8月4日(木)

今後もサービス開発を行うと共に、9月上旬にはセミナーを行う予定です。

メンバーズでは、企業のインバウンド向けのデジタルマーケティング支援事業への本格参入を発表(※2)しており、海外拠点の開設やインバウンドビジネスの動向を調査・研究する研究所の設立、インバウンド・メディアの開設(※3)や、サービス提供(※4)を実施しています。今後とも、インバウンド市場の活性化による国内経済活性化と地方創生への貢献を目指してまいります。

※1 観光庁、平成27年「訪日外国人の消費動向」(日本滞在中に得た旅行情報源)

※2 2015年9月28日発表「メンバーズ、インバウンド(訪日外国人旅行者)ビジネスにおけるデジタルマーケティング支援事業に本格参入」

<http://www.members.co.jp/company/news/2015/0928.html>

※3 2015年9月29日発表「メンバーズ、株式会社マイナースタジオ(旧社名:株式会社アトコレ)を子会社化し、インバウンド(訪日外国人旅行者)向けデジタルマーケティング支援事業を強化」<http://www.members.co.jp/company/news/2015/0929.html>

※4 2016年6月23日発表「メンバーズ、WeChat運営企業Tencentの公式DSPパートナーiClick Interactive Asiaの日本企業初の戦略的パートナーとして、サービス提供を開始～中国最大のモバイルDSPを活用した訪日中国人向けサービスを開発し、デジタルマーケティング支援を推進～」

<http://www.members.co.jp/company/news/2016/0623.html>

■ 株式会社メンバーズ(証券コード:2130)

所在地:東京都中央区晴海一丁目8番10号 晴海アイランド トリトンスクエアオフィスタワーX 37階

代表者:代表取締役社長 剣持忠

資本金:7億9,400万円(2016年3月末時点)

URL:<http://www.members.co.jp/>

Facebook:<http://www.facebook.com/Memberscorp>

Twitter:http://twitter.com/Members_corp

■ 株式会社エンゲージメント・ファースト

所在地:東京都中央区晴海一丁目8番10号 晴海アイランド トリトンスクエアオフィスタワーX 37階

代表者:代表取締役社長 原裕

資本金:1,000万円(2016年3月末時点)

Facebook:<https://www.facebook.com/engagement1st>

■ 本リリース・サービスに関するお問い合わせ先

株式会社メンバーズ インバウンドビジネスチーム 植木、高見沢

TEL 03-5144-0611 / mail: inbound@members.co.jp

■ 報道関係のお問い合わせ先

株式会社メンバーズ 経営企画室 広報担当 岡田

TEL 03-5144-0660 / mail: press@members.co.jp