

平成 30 年 7 月 30 日

ロコミアプリ「言わせて.SHOP」で回収した サイレントクレームのフィードバックを開始 ～年間1万件のレビュー回収と企業フィードバックを想定～

「売場を元気に！日本を元気に！」をテーマに流通・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）の子会社でアウトソーシング事業の運営を行っている株式会社MEDIAFLAG沖縄（本社：沖縄県名護市 代表取締役社長：川上 友）は、ロコミ投稿スマートフォンアプリ「言わせて.SHOP」を通じて回収した店舗店頭への生の声を、企業・店舗に届けるフィードバックを開始しました。

◆ 消費者の生の声を企業・店舗に届けるフィードバックを開始

「言わせて.SHOP」では、消費者が思っているけど発信してこなかった小さな声、不満の声であるサイレントクレームや、褒めたいこと提案したいことなど、店舗店頭で感じたことをその場で気軽に投稿できる環境を提供しております。「言わせて.SHOP」を通じて回収した消費者の生の声を、当社で精査集約し、企業・店舗に届けるフィードバックを開始しました。企業・店舗にフィードバックすることで、サイレントクレームを始めとした消費者の生の声を顕在化し、「売場を元気に！日本を元気に！」するための一役を担って参ります。

また、消費者の声を企業に発信するだけでなく、投稿した消費者の声に対する企業・店舗の回答を消費者へフィードバックします。企業からの回答を投稿者に返信することで、自分の意見が伝わった喜びから消費者の更なる投稿を促進いたします。



消費者の声を企業・店舗に届けるフロー

◆ 企業へのフィードバック事例

アプリリリースから2ヶ月で500件以上のレビューがあり、当社での精査を行い企業・店舗へ実際にフィードバックを行っております。当社から伝えた消費者の声に対し企業・店舗からも返信があり、実際に店舗の改善につながっていることが分かります。

企業・店舗 からの返信 事例



**提案
したい** 喫煙席が広々しておりタバコ吸う人は使いやすい。目の前が公園のためテイクアウトしてお堀周辺ぶらつくのも、のんびり出来そう。

この度は、〇〇店に対するお客様からの指摘を、お知らせいただきまして、誠にありがとうございました。私も接客業に従事する者にとりましては、店舗に対するお客様よりのご評価が何よりの励みとなります。頂戴いたしましたメールの内容は同店にも伝えさせて頂きました。このたびは、ご親切にお知らせいただき、誠にありがとうございました。



**不満
を言いたい** 若いレジ定員でしたが、お釣りを渡すときに片手で渡された。接客態度もいいとは言えなかったので、教育をしっかり対応してほしい。

いつも当店をご利用頂き、誠にありがとうございます。この度はご来店頂いたにも関わらず、従業員のレジ対応が悪く、不快な思いをさせてしまい誠に申し訳ございません。今回の件については、全レジ従業員へ伝え、該当従業員だけでなく全レジ従業員の再教育をおこなって参ります。今後共、当店のご利用をお願い致します。



年間1万件のレビュー回収と企業フィードバックを想定しており、今後も埋もれがちだった消費者の生の声を企業・店舗に確実に届けることで、店舗改善につながる気づきを提供し、店舗店頭の活性化につなげて参ります。

◆ 言わせて. SHOPとは

言わせて. SHOPとは、消費者が普段利用している店舗や施設について「褒めたい」「提案したい」「不満を言いたい」など、言いたいけど直接言えない意見や言うほどでもないが気になることなどを簡単に投稿することが出来る、口コミ投稿スマートフォンアプリです。

■ 「言わせて. SHOP」ダウンロードページ

Android™: <https://goo.gl/8AZnjw>

iOS : <https://goo.gl/LRzflg>

価格：無料

推奨環境：Android 4.4以降。iOS 9.0 以降。

※iPhone、iPad、およびiPod touchに対応。



◆ 株式会社MEDIAFLAG沖縄 会社概要

社名： 株式会社MEDIAFLAG沖縄
事業内容： アウトソーシング事業
設立： 2012年10月
代表者： 代表取締役社長 川上友
本社所在地： 沖縄県名護市豊原 224-3 名護市マルチメディア館 1F

◆ 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27万人を超える。
設立： 2004年2月
資本金： 344百万円（平成29年12月31日時点）
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 6F
従業員数： 485名（平成29年12月31日時点）
WebURL： <http://www.mediaflag.co.jp/>

■ 本件に関するお問い合わせ ■

株式会社メディアフラッグ 広報担当

TEL:03-5464-8321 FAX:03-5464-8322 E-mail: pr@mediaflag.co.jp