

2022年4月26日

株式会社トータル・エンゲージメント・グループ

CX（顧客体験）とEX（従業員体験）を可視化する「YourVoice」、 「顧客の声」と「従業員同士のフィードバック」を組み合わせた現場改善の実証を 3社280店舗で実施。NPS平均10ポイントアップ

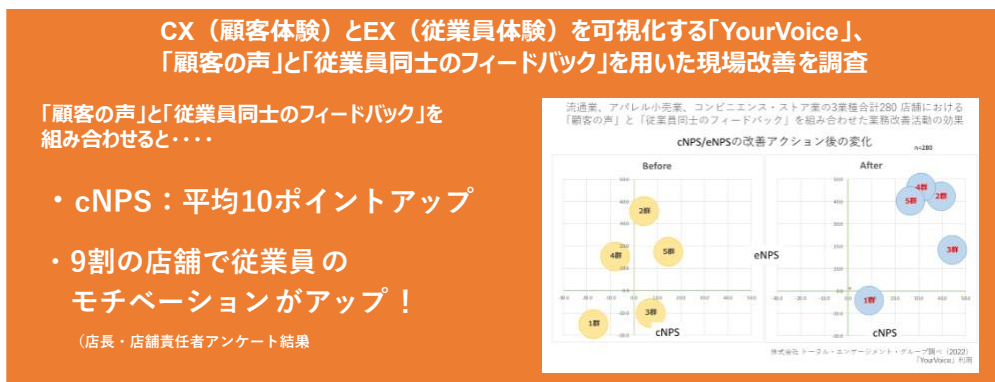
～さらなる実証のため、飲食・宿泊・美容・歯科・SaaSの5産業で無料モニター企業の募集を開始～

「顧客の声」を企業文化に取り入れる経営を支援する株式会社トータル・エンゲージメント・グループ（東京都 代表取締役：池田 順一）が提供する、NPS^{*1}などを用いて顧客の声・従業員の声をリアルタイムに見える化する顧客体験改善支援ツール「YourVoice」は、『リアルタイムに届く「顧客の声」に対して、「従業員同士のフィードバック」が可能になる新機能』を用いた3社280店舗の現場改善の調査結果をまとめましたので、お知らせします。

■「顧客の声」と「従業員同士のフィードバック」を組み合わせた結果、NPSが平均10ポイントアップ。

今回の調査では、「顧客の声」を活用することで「やりがい」が生まれ、従業員ひとり一人が自律的・主体的に業務を改善していく行動が活性化されることを顧客調査（cNPS）と従業員による組織エンゲージメント診断（eNPS）を用いて可視化しました。

具体的には、「YourVoice」を先行導入した流通業、アパレル小売業、コンビニエンスストア業の3業種合計280店舗に対して、収集出来た「顧客の声」に基づき、各社の従業員の自律的な業務改善活動を促すワークショップを実施。ワークショップ前後で、cNPSと従業員によるeNPSを行い、その結果を分析しました。分析の結果、cNPSは平均で10ポイントアップしました。eNPSについてもBefore/Afterで多くの職域で上昇致しました。



5産業（飲食・宿泊・美容・歯科・SaaS）で
「YourVoice」無料モニター企業の募集中

申込締切:2022年5月31日（火）まで
詳細は当社サイトをご覧ください。 <https://www.total-engagement.jp/contact/>



■ 飲食・宿泊・美容・歯科・SaaSの5産業で「YourVoice」無料モニター企業を募集中

今回の調査は、流通業、アパレル小売業、コンビニエンスストア業の3つの産業でしたが、「顧客の声」を用いた顧客体験の可視化と改善の必要性についての啓発、および「YourVoice」のさらなるサービス価値向上のため、検証領域を拡大、飲食・宿泊・美容・歯科・SaaSの5産業で「YourVoice」の1カ月間無料モニター企業の募集を開始しました。「顧客の声」を用いた業務改善に関心のある企業様は以下の当社問い合わせフォームより問い合わせください。

■ 「YourVoice」無料モニター概要

モニター期間：1ヶ月

募集社数：飲食・宿泊・美容・歯科・SaaS 5業種各10社

募集期間：2022年4月26日（火）から2022年5月31日（火）まで

参加条件：弊社からご依頼する啓発活動へのご協力

（例：公開資料等での企業ロゴの利用、導入後インタビューなど）

申込方法：当社問い合わせフォームより問い合わせください。

問い合わせフォーム：<https://www.total-engagement.jp/contact/>

※「YourVoiceについて詳細が聞きたい」を選択し、詳細欄にモニター募集を記載してください。

■ 「顧客の声」と「従業員同士のフィードバック」を組み合わせた現場改善の実証 結果

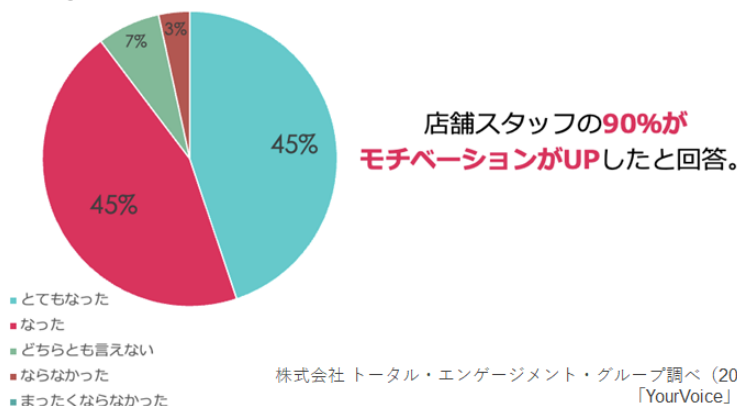
① 改善アクションで顧客調査(cNPS)が向上（コンビニエンスストア業）

NPSなどの顧客体験調査は、改善活動とセットになることにより生きてきます。アンケート形式でデータを取得するだけでは、現場は変わりません。キーポイントは如何に顧客接点になる現場で改善活動が行われ、それが顧客に伝わるかです。

当社は、ツールのみでの提供ではなく、定着プログラムと一緒に提供しています。今回の3社ではキックオフ、1回目の調査報告及び改善アクション抽出、そしてラップアップ報告のように現場を巻き込みながら行いました。期間的には1ヶ月半から3ヶ月程度になります。現場の方たちに対しても、顧客体験の重要性、改善アクションの見極めなどを行い、実際に改善活動をした結果の詳細が以下になります。

「顧客の声」と「従業員同士のフィードバック」を組み合わせた
改善アクション後の店舗スタッフのモチベーションの変化
(店長・店舗責任者アンケートより)

Q：今回の施策で仕事へのモチベーションは上がったと感じますか？ n=280



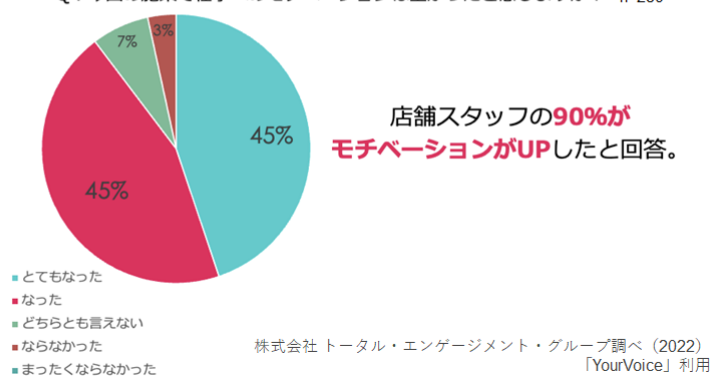
これはコンビニエンスストア業のみのデータです。多くのコンビニは商品構成等で差別化などを図っておりますが、本調査ではスタッフによる店舗改善に着目しました。結果は調査参加店舗全てでNPSが向上しました。

② 店舗スタッフのモチベーションが向上（280店舗店長・店舗責任者アンケート）

3社280店舗の店長・店舗責任者へのアンケートでは、90%の店舗でスタッフのモチベーションがアップしたと回答しました。当初は店舗側ではアンケート依頼など煩雑な作業が増えることに抵抗もありましたが、実際に行う際に現場ごとで、工夫がなされ、現場の対応力に私達も驚くことが多くありました。

「顧客の声」と「従業員同士のフィードバック」を組み合わせた改善アクション後の店舗スタッフのモチベーションの変化
(店長・店舗責任者アンケートより)

Q：今回の施策で仕事へのモチベーションは上がったと感じますか？ n=280

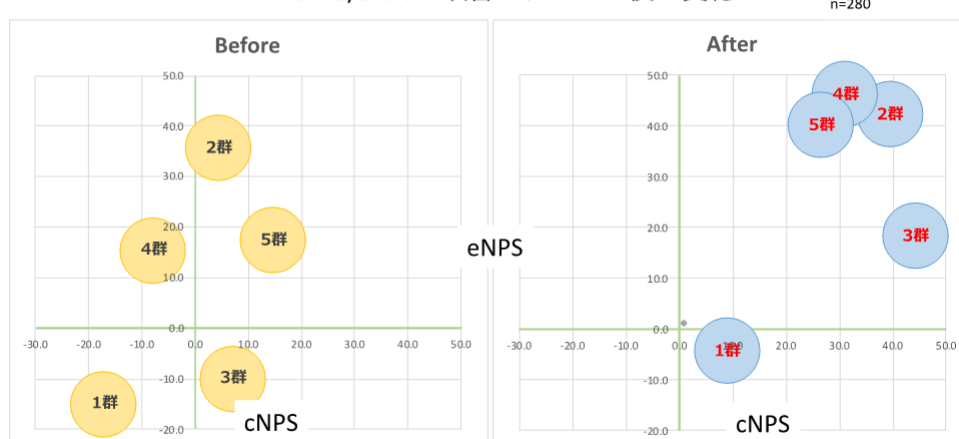


③ cNPSとeNPSの相関が見事に一致（3社280店舗）

こちらのデータは、3社280店舗のcNPSとeNPSの相関をプロットしたものです。縦軸がeNPS、横軸がcNPSです。

流通業、アパレル小売業、コンビニエンスストア業の3業種合計280店舗における「顧客の声」と「従業員同士のフィードバック」を組み合わせた業務改善活動の効果

cNPS/eNPSの改善アクション後の変化



高NPSの店舗では顧客に褒められる機会が多くなり、eNPSも高くなります。そしてeNPSが高い状態は現場から創意工夫が生まれやすくなります。そのことが、顧客サービスの向上につながり好循環をもたらせます。

これまでの店舗では、売上・来客数などから店舗指導を行っていましたが、このようなデータからcNPSを上げることがeNPSとも相関し、離職率低減・組織活性に効果が上がり、業績にも影響を与えることがわかりました。更に詳細を今後ホワイトペーパー化して、皆様のお役に立てればと思っております。

■分析コメント：株式会社トータル・エンゲージメント・グループ 代表取締役 池田 順一

今回の調査では、「顧客の声」と「従業員同士のフィードバック」を組み合わせることで、「やりがい」を取り戻し、「作業」ではなく「仕事」ができるように促す効果を可視化することが出来ました。

これまで、顧客からの推奨を「見える化」するcNPSが注目されてきましたが、実際には現場の改善活動が伴わないと顧客体験価値は上がることはありません。顧客がcNPSで勧めたいと答える場合、商品・サービス単体の高評価は勿論ですが、多くのフリーコメントにはスタッフの接客体験があります。このスタッフとの接客体験で重要になるのがeNPS（従業員体験）になります。

今回の調査では、多くの店舗で「顧客の声」と「従業員同士のフィードバック」を適切に組み合わせることで、cNPSとeNPSの向上の良い循環を生み出しました。自律的な改善行動を促すための社内の丁寧かつスピーディーなフィードバックが欠かせないのです。

■顧客体験改善支援ツール「YourVoice」 < <https://your-voice.jp/> >

「Your Voice」は、CX（顧客体験）とEX（従業員体験）を「見える化」するためのリアルタイムフィードバックを行い、現場・経営が何の改善に力を入れるべきかをサポートする顧客体験改善支援ツールです。企業のCXを「見える化」をする主指標としてNPSを採用（NPS以外も可能）。アンケート作成からデータの集計・分析ができるだけでなく、現場スタッフが集票の状況や改善ポイントをリアルタイムに判断できるようになります。また、得られた顧客の声と数値は、業績の先読み指標として使うこともできます。

従業員同士が賞賛バッジやポジティブなコメントを気軽に投稿できる「社員間リアクション機能」の提供を2022年2月8日（火）から開始しました。

現場の従業員同士だけでなく、エリアマネージャーや本部社員、企画・開発部門、経営層など、さまざまな立場の方を「顧客の声」を起点につなげ、組織を越えて相互に認め尊重し合う組織風土を可視化することで、CX（顧客体験）とEX（従業員体験）の改善と事業の持続的成長をサポートします。

「YourVoice」サイト： <https://your-voice.jp/>

顧客の体験の「見える化」

品質改善へのきめ細かなフィードバックを実現

顧客体験/課題発見アンケートツール

現場が使いやすい。
だから、顧客中心の行動につながる

情報バッチとコメント
社員間でのリアクション機能

褒め合う文化を育てる

お客様の喜びの声をチームで共有し、チーム内で互いに認知賞し合える仕組みを構築しています。顧客コメントに社内ですぐ「コメント」をつけられることにより、アンケートシステムの価値を高められます。

最新のアンケート結果

NPSスコア **+51.2**

回答数 **183**

最新のアンケート結果

- 10 満足 どの程度でも満足する
- 10 満足 満足しています
- 10 満足 満足度が低い
- 10 満足 満足の人を褒め
- 10 満足 褒めたい人がいない

メイン指標ベースによるリアルタイム分析

店舗別・個人別分析

- NPS+・NRS・CSI・CES - 優先改善課題分析
- 個別顧客体験満足度分析 - タッチポイント別

※1 NPSについて

NPS®、Net Promoter Score®はBain&Company、Fred Reichheld、Satmetrix Systemsの登録商標です

NPS (Net Promoter Score) とは、フレッド・ライクヘルドが提唱した、顧客ロイヤルティ、顧客の継続利用意向を知るための指標。「0~10点で表すとして、この企業（あるいは、この製品、サービス、ブランド）を親しい友人や同僚に薦める可能性はどのくらいありますか？」という質問に対する答えを基に、点数（推奨度）によって、顧客を「3つのグループ」に分類する。

■株式会社トータル・エンゲージメント・グループ < <https://www.total-engagement.jp/> >

トータル・エンゲージメント・グループは、「組織をアップデートしよう」というコーポレートメッセージを掲げ、顧客志向へと経営方針を向けている企業向けに、NPSの運用・定着のコンサルティングを行っております。

2010年よりコンサルティング事業を展開しており、アパレル、飲食店、コンビニエンスストア、スーパーなどのBtoC企業から、メーカーや金融、人材サービスなど多様な業種にわたって100社を超える実績があります。

■会社概要

- ・会社名：株式会社 トータル・エンゲージメント・グループ
- ・所在地：東京都千代田区神田錦町三丁目21番地
- ・代表：池田 順一
- ・設立：2005年6月
- ・事業内容：顧客体験改善支援ツールの提供、CXコンサルプログラムの提供
- ・URL : <https://www.total-engagement.jp/>