

通販支援事業を行う株式会社東通メディアが
“顧客の「本音」の声”を聴き出し、有効に活用する
新サービス「KIKIDAS(キキダス)」の提供開始

KIKIDAS™

株式会社東通メディア(本社:東京都中央区、代表取締役:赤池文孝)は、自社運営のコールセンターを活用して、“顧客の「本音」の声”を聴き出し、アンケートやデータ分析、レポート提出まで一貫して行うサービス「KIKIDAS(キキダス)」の提供を開始しました。

■開発の背景

通販企業のほとんどが「お客様の声」を何らかの形で収集しています。しかしながら、実際に活用できているのは広告や会報誌などに掲載する程度です。その理由は、使える「声」がなかったり、その「声」がはたして本音なのかわからなかったりするためです。

例えば、外注先のコールセンターに「お客様の声」の収集を依頼しても、あくまでサービスのため、コールセンターの成績にはつながりません。そのため、効率を求めるコールセンターでは短い時間で質問をするため、「本音」はなかなか聴き出せないものです。そこで、顧客の心に寄り添い、話をじっくり聴くことで通販企業様の売上拡大に貢献するコールセンターを自社運営している東通メディアでは、実際に施策に活用できる“顧客の「本音」を聴き出す”サービスを開発しました。



■KIKIDASで可能になること

- 新規クリエイティブのコピー案・ビジュアル案・訴求点の確認
- 消費者庁のガイドラインに沿った「愛用者コメント」の掲載
- カスタマーコールセンターのトークスクリプトのブラッシュアップ
- 解約阻止率の改善
- キャンセル率の改善
- 継続率の向上
- 新商品開発のヒントの発掘



■KIKIDASの流れ

目標設定

商品オリエン

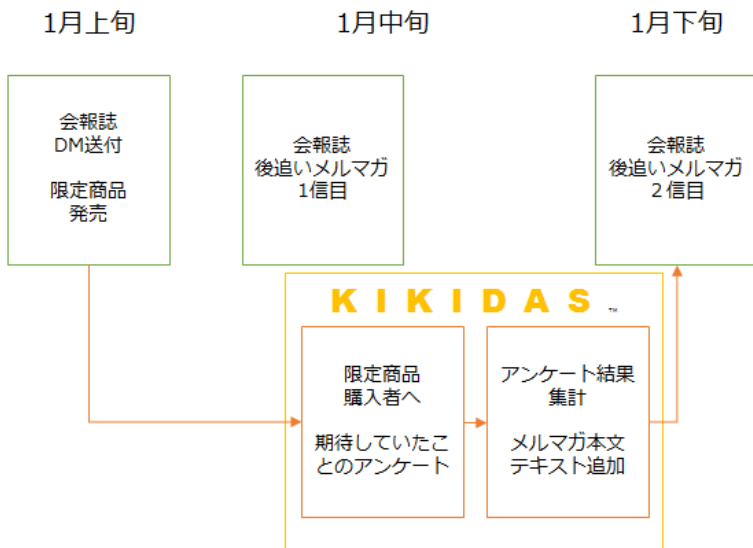
お声の収集

月次レポート

施策へ反映

■実績 某通販化粧品会社 A社 2018年1月～2月実績

某通販化粧品会社では、限定商品の発売に伴い、会報誌を送付。購入してくれた人に「KIKIDAS」で、商品に対し期待していたことについてアンケートを実施。その結果を後追いメルマガの2信目に使用したところ、CTRが2.2%UPしました。



1 信目 メルマガ本文 商品説明

「△△のスペシャルリペアセット」(限定BOX入り)
通常価格より60%OFF 12,500円 (税抜)

<セット内容>
 ・×××シリーズ フェイスマスク 5枚
 ・×××シリーズ ナイトリペアエッセンス 1本
 ・×××シリーズ ナイトリペア美容液 1本
 ・×××シリーズ アイクリーム 1本

合計4本を特別限定BOXでお届けいたします。

2 信目 メルマガ本文 商品説明

「△△のスペシャルリペアセット」(限定BOX入り)
通常価格より60%OFF 12,500円 (税抜)

<セット内容>
肌を柔らかくし、内側からハリのある肌に導く
 ・×××シリーズ フェイスマスク 5枚
冬の乾燥肌へ手軽に潤いと美容成分を与える
 ・×××シリーズ ナイトリペアエッセンス 1本
肌の奥まで浸透し、潤いをキープ
 ・×××シリーズ ナイトリペア美容液 1本
気になる目元にハリと弾力を
 ・×××シリーズ アイクリーム 1本

合計4本を特別限定BOXでお届けいたします。

メルマガ本文中の商品説明にアンケートで集めたお客様が「スペシャルリペア化粧品に期待している事」をベネフィットとして追記したところ

施策	開封率	CTR
メルマガ 1 信目	34.7%	7.2%
メルマガ 2 信目	28.7%	9.4%

2信目にもかかわらず
CTRが2.2%もアップ!

「KIKIDAS」は単なる「お客様の声」の収集ではなく、「本音」を引き出し、さらにそれを施策につなげることができるレポートの提出までトータルで行うサービスです。

■価格

実施内容によって異なるため、詳細はお問い合わせください。

■会社概要

社名 : 株式会社東通メディア
 代表者 : 代表取締役 赤池文孝
 所在地 : 〒104-0032
 東京都中央区八丁堀4-8-2いちご桜橋ビル 8F
 設立 : 昭和61年4月
 URL : <http://www.totsumedia.co.jp/>

■本件に関するお問い合わせ先

企業名 : 株式会社東通メディア
 担当者名 : 門脇・高橋
 TEL : 03-3523-2271
 Email : info@totsumedia.jp