

2020年5月15日

お問い合わせ番号:RC20200515

## おうち時間での“巣ごもり消費”急伸に伴い 『ECサイト・デリバリーサービス特化型調査』を開始

流通・サービス店舗に特化したアウトソーシング事業を展開するインパクトホールディングス株式会社(本社:東京都渋谷区、代表取締役社長 福井康夫、東証マザーズ・証券コード:6067、以下「当社」)は、この度、消費財メーカーおよび飲食チェーンをはじめとした流通小売店舗様向けに『ECサイト・デリバリーサービス特化型調査』のサービスを開始しましたことをお知らせいたします。



### ◆ 『ECサイト・デリバリーサービス特化型調査』とは

現在、新型コロナウイルスの影響により、外出自粛やテレワークを導入されている企業様が増えております。それに伴い、自宅で過ごす方が増え、ECサイトやデリバリーサービスの需要が高まり“巣ごもり消費”が急伸しております。

このような時代背景もあり、「ECサイトでの利用、認知度を上げたい」や「デリバリーがオペレーション通りに対応が出来るか確認したい」「ブランド認知度や商品の使用感等の満足度を知りたい」等といったご相談をいただく機会が増えているため、この度『ECサイト・デリバリーサービス特化型調査』のサービスを開始いたしました。

#### ■現場の状況が見えづらいサービスだからこそそのお悩みにおすすめ

- ・商品・サービスの認知度を上げたい
- ・電話注文時の対応を確認したい
- ・商品受渡時の対応(感染症対策として玄関先に商品を置き、2m離れて会話していたか等)を確認したい
- ・スタッフの身だしなみを確認したい
- ・商品の満足度(使用感・味・温度等)について知りたい
- ・商品の梱包状態を確認したい

## ◆ 『EC・デリバリーサービス特化型調査』の特徴

### ① 低コストで調査を実現

従来の覆面調査では、店舗で商品購入やサービスを利用する中で、40 問程度の調査項目のチェックを行っておりますが、この調査では、創業から蓄積された覆面調査、ラウンド業務、推奨販売等のデータをもとに当社が独自に厳選した売場に特化した調査項目で調査を行うことにより、低コストで調査を行うことができます。

### ② 自社のターゲット層に合わせた調査員をリクルート

全国の 28 万人のメディアクルー(当社登録スタッフ)からターゲットに合わせた年代、性別、利用頻度、住まいエリア、その他特定条件等、条件を絞りでリクルートすることが可能です。

### ③ 認知度アップや集客として活用

商品購入・サービスを利用することで、商品認知・体感ならびにリピート購入に繋がるきっかけづくりにもなります。

#### 【導入事例】飲食チェーン店(デリバリーサービス)様

導入目的 : デリバリーサービス注文時の電話対応、配達員の対応状況を確認したい。

また、配達された商品の状態を画像で確認したい。

調査員属性 : 20~50 代の男女、配達エリア内に在住の登録スタッフ(メディアクルー)

調査項目 : 電話対応時、明るく元気な受け答えだったか？

電話対応時、サイドメニューのおすすめがあったか？

配達予定時間に遅れはなかったか？

商品の受け渡しは丁寧に行われたか？

配達員の身だしなみは清潔感があったか？

商品の温度や盛り付けに問題はなかったか？

## ◆ 『従来の覆面調査』と『EC・デリバリーサービス特化型調査』の比較

項目	従来の覆面調査	EC サイト・デリバリーサービス特化型調査
調査サンプル数	1 店舗に 1 人の調査員を派遣	出来るだけ多くの調査員を派遣
調査項目数	多い	少ない
調査員の負担	調査項目が多いので、事前研修や調査後のレポート入力の負担が大きい	調査自体がライトなため、事前研修や調査後のレポート入力の負担が少ない
スケジュール	調査設計や事前研修等に時間が掛かるため、事前準備期間が長い (ご発注から 4~6 週間で調査開始)	従来の覆面調査より準備に時間が掛からないため、事前準備期間が短い (ご発注から最短 1 週間で調査開始)
費用	調査設計や管理工数、調査項目数が多いので調査費用が高い	調査設計や管理工数、調査項目数が少ないので調査費用が安い

※ 最低ご発注ロット数は 100 サンプル~です。

## ◆ 調査実施イメージ



当社は、今後も様々なシーンにおいて企業様のサポートを行い、各業界・業種の発展に寄与出来るよう、サービス向上に努めて参ります。

※ 調査対象者の属性、人数、調査項目数、その他調査に関わる調査条件等により費用が異なります。お見積のご相談はお気軽にお問い合わせください。

## ◆ インパクトホールディングス株式会社 会社概要

社 名 : インパクトホールディングス株式会社 (東証マザーズ・証券コード:6067)  
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 28 万人を超える。  
設 立 : 2004 年 2 月  
資 本 金 : 1,056 百万円 ※2019 年 12 月末時点  
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 : 1,372 名(うち正社員 445 名) ※2020 年 1 月末時点  
コーポレートサイト : <https://impact-h.co.jp/>  
サービスサイト : <https://impact-h.jp/>

### ■ 本件に関するお問い合わせ ■

お問い合わせ番号:RC20200515

インパクトホールディングス株式会社 広報担当

TEL:03-5464-8321 / FAX:03-5464-8322 / E-mail:pr@impact-h.co.jp