

2022年5月27日

インパクトホールディングス株式会社（東証グロース・証券コード:6067）

JMS、お客様相談窓口へ届いた声をもとにサービス改善支援
RJC リサーチの調査員網活用、期間限定で10店舗分の覆面調査を無償実施

SDGs 販促を推進するインパクトホールディングス株式会社（以下「インパクトHD」）の完全子会社で、コールセンターの受託、情報通信・コンテンツ事業をはじめとしたBPO事業を展開するジェイエムエス・ユナイテッド株式会社（本社:東京都渋谷区、代表取締役社長 石田国広、以下「JMS」）は、同社グループ会社で総合マーケティングリサーチ事業を展開する株式会社 RJC リサーチ（本社:東京都渋谷区、代表取締役社長:山下 光雄、以下「RJC リサーチ」）と連携し、お客様相談窓口へ届いたお客様の声をもとに、お客様満足度向上やサービス改善を支援するサービスを開始いたしました。これにより、これまで以上にお客様からお寄せいただく声を、魅力あるサービス・製品の開発・改善に繋げることが可能になります。

◆ 背景



サービスや製品を提供する企業にとって、お客様が声を届けてくださるお客様相談窓口は気づきの宝庫です。お褒めの言葉やお困りの声、お叱りの言葉は、お客様満足度向上の重要な手がかりとなります。

一方で、「お客様の声をサービス改善に活かしてきれていない」「原因を究明して再発防止に向けた対策ができていない」というケースは少なくありません。またインターネットや SNS が普及したことにより、1枚の写真や1つの記事、1つのツイートといった断片的な情報から炎上するケースも増えています。

このような背景を受け、これまで以上にお客様の声を大切にし、お客様に寄り添ったサービス・製品の開発・改善に役立てるべく、本サービスを開始いたしました。

◆ サービス概要

JMS がお客様相談窓口の運営を行うとともに、日々窓口へ届いているお客様の声を集計分析し、課題抽出・是正優先度付けを行います。挙がってきた課題をもとに、RJC リサーチが覆面調査の企画設計・実施、サービス改善の支援を行います。

1. 類似業態に特化した運営チームによるお客様窓口の運営

類似業態に特化した運営チームで対応。本質を捉えたお客様の声を引き出し、収集する声の質・精度向上に貢献いたします。お客様の声をエリアや店舗、事象、深度等に分類しデータ化。独自の分析ツールで傾向を分析、是正優先度付けを行います。

2. ご希望の調査項目や店舗を対象にした覆面調査

50 余年にわたり、リサーチ事業を展開している RJC リサーチの実績とノウハウを活かし、訪問や電話等による覆面調査を実施いたします。覆面調査により収集した客観的事実に基づく調査データの集計分析を行い、レポートを作成いたします。

※ 覆面調査の実施店舗や回数、スケジュール等については、ご要望に合わせて柔軟に対応いたします。

3. お客様の声や覆面調査で蓄積したデータを活用

蓄積したデータを活用して、お客様相談窓口運営や店舗運営のオペレーション改善、サービス改善を支援いたします。必要に応じて、別途スタッフ向けの研修等も対応可能です。

◆ 期間限定で初回 10 店舗分の覆面調査を無償実施

本サービス開始に伴い、期間限定で初回 10 店舗分の覆面調査を無償で実施いたします。対象条件は下記の通りです。

対 象 企 業 : 2022 年 8 月末までに、JMS が提供するお客様相談窓口代行サービスをご契約いただいた企業様

対 象 店 舗 : お客様相談窓口運営で集計したお客様の声を分析し、抽出した 10 店舗（国内）の覆面調査を実施

◆ 今後の展望

JMS と RJC リサーチは、今後もお客様満足度向上をはじめ、多様化するお客様のニーズに応え、各業界・業種の発展に寄与できるよう、サービス向上に努めてまいります。

◆ ジェイエムエス・ユナイテッド株式会社 会社概要

1994 年創業以来、104 電話番号案内サービスの開始を契機に、その後コールセンターをはじめとした BPO 事業、デバッグ事業、人材サービス事業、コールセンターシステムの開発・販売・保守など、多種多様なサービスを展開。2020 年に東証グロースに上場するインパクトホールディングス株式会社のグループ傘下へ。

社 名 : ジェイエムエス・ユナイテッド株式会社（インパクトホールディングス株式会社 完全子会社）

代 表 者 : 代表取締役社長 石田 国広

設 立 : 2004 年 2 月

資 本 金 : 100 百万円

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 8F

事 業 内 容 :

- ・ コールセンターやバックオフィス業務などの BPO 事業
- ・ コールセンターシステム「InfiniTalk」の開発・販売・保守
- ・ エンターテインメント・ゲーム領域におけるデバッグ事業、コンテンツ関連事業
- ・ 人材関連事業

W e b U R L : <https://www.jms-united.co.jp/>

【本件に関するお問い合わせ】

ジェイエムエス・ユナイテッド株式会社 BPO 本部（インパクトホールディングス株式会社 完全子会社）

TEL: 03-6864-1700 / E-mail: jmsu_inquiry@jms-united.co.jp

コーポレートサイト URL: <https://www.jms-united.co.jp/>