

報道関係各位

2021年11月29日

モニター調査サービス「ファンくる」がフードデリバリー店向け顧客満足度向上支援サービス「こえなびモニター」提供開始

国内最大級の顧客満足度向上プラットフォーム「ファンくる」を運営する株式会社 ROI（本社：東京都千代田区 代表取締役社長：山口敬人）は、デジタルアンケート「こえなび」を運営する株式会社こえなび（本社：東京都港区 代表取締役社長：矢熊陽平）と、業務提携契約を締結し、11月29日(月)より「こえなびモニター」提供を開始することをお知らせいたします。

これにより、フードデリバリー店舗における顧客満足度向上支援を実施し、フードデリバリー業界のさらなる発展に寄与することを目指します。



【協業の背景】

コロナ禍において飲食デリバリーサービスが急成長しています。しかしデリバリーをアウトソーシングするモデルでは、お客様と飲食店店員の接点がなく、飲食店からはお客様の顔は直接見えません。商品がお客様に正しい品質で届いているのか、届いた食事をどう感じているのか、表情や会話などによって品質などの現状把握をすることが難しく、改善のための情報が少ないのが現状です。

【協業の概要】

「こえなび」の1,400店舗を超えるクライアントに対し、当社が保有する調査設計と分析ノウハウを活用、顧客満足度向上支援サービス「こえなびモニター」として「ファンくる」ユーザーを送客し、デリバリーにおける飲食店のさらなる発展と顧客満足度向上の支援を目指します。

【今後の展開】

2021年11月29日(月)より「こえなび」クライアント店舗への「こえなびモニター」サービスを販売開始いたします。

【ファンくるとは】

累計 3,000 社以上にご利用いただいている国内最大級の顧客満足度向上プラットフォームです。全国 120 万人の会員様に実際に店舗やご自宅でモニターとなっていただき、その体験と声を収集して精緻に分析し企業様にフィードバックすることで、よりお客様の声を反映したサービスを構築していただけます。

コロナ禍で、多数の企業・店舗様が売上低下する中、来店頻度や単価の高い”お得意様”づくりと、そのための顧客満足度向上が益々重要になっています。実際、「ファンくる」を導入することでコロナ禍においても売り上げが V 字回復している企業・店舗様も多く、これはその企業・店舗様が「ファンくる」によって収集・分析された生活者のリアルな体験と声をサービスに反映させ、リピーターの獲得、ファン作りに成功されているからに他なりません。

「ファンくる」は現在、飲食店だけでなく、美容室、食品・飲料メーカーなどの幅広い事業者の方にご利用いただいています。



<https://www.fancrew.jp/>

【こえなびとは】

毎日お客様の声をリアルタイムで分析して「お店の課題」を明確にするデジタルアンケートシステム「こえなび」を提供する企業です。お客様の満足度(CS)が見える化し、リピーター一売上の最大化を実現するコンサルティングサポートなしで店舗集客の改善ができます。



<https://coenabi.com/>

【会社概要】

- 会社名：株式会社 ROI
- 代表者：代表取締役社長 山口敬人
- 資本金：1 億円
- 創業：2004 年 8 月 26 日
- 所在地：東京都千代田区岩本町 1-10-5 TMM ビル 4F

■TEL：03-4400-6630

■FAX：03-5809-1468

■URL：<https://www.j-roi.com/>

■事業内容：モニター調査サービス「ファンくる (<https://www.fancrew.jp/>)」の運営・開発
顧客満足度向上プラットフォーム「ファンくるクラウド CS(<https://biz.fancrew.jp/>)」
の運営・開発

【本件に関するお問い合わせ】

■株式会社 ROI （担当：広報、Email：pr@j-roi.com）