

## サービス体系及び名称刷新について データアナリティクスを中心とするサービスへ

ファンづくりを科学する顧客体験（CX）マネジメント SaaS サービスを運営する株式会社ファンくる（本社：東京都千代田区、代表取締役社長：山口敬人、以下当社）は2023年4月1日付の社名（商号）変更之际、当社サービスの総称である Fancrew（ファンくる）を再定義するとともに、サービス名称を刷新いたします。

### 【サービス再定義について】

私たちはこれまで、飲食店や美容室などの、主に店舗ビジネスの覆面調査を中心としたサービスを提供してきました。今回の社名（商号）変更之际、当社が持つデータセンターという強みをさらに進化させ、蓄積されたデータを活用してより深い示唆を出す分析サービスを中心とする再定義を行い、店舗ビジネスにとどまることなく、多種多様なクライアント企業様にお使いいただけるようサービス提供を開始いたします。

新サービスは、当社が独自開発（特許申請中）したデータアナリティクスを中心に据えて、クライアント企業様のお客様が体験した際の満足度、コストパフォーマンスの良し悪し、あるいはそれらの構成要素などといった感情を、コントロール可能な評価項目に紐づけて定量的に可視化することで、これまで以上にクライアント企業様のサービス改善や解約率の低減、差別化などに活かしていただけます。

今回のサービス体系及びサービス名称の変更は、社名（商号）変更とともにサービスを再定義しサービス名称を刷新することにより、クライアント企業様の価値向上に向けた取り組みをさらに前に進めるという私たちの意思を示したものです。

なお、当社モニターによる覆面調査サービス（ファンくる CS やファンくるクラウドなど）は Fancrew MR（Mystery shoppers Review）へと統合されますが、これまでと変わらずご利用いただけます。5月下旬から順次、分析機能や UI/UX を強化した現在開発中の新システムへの移行が予定されています。

### 【新しいサービス名称及びロゴ】

① Fancrew Analytics（ファンくるアナリティクス）

当社に集まるあらゆるデータベースは、Fancrew Analytics（ファンくるアナリティクス）が有する特許出願中の独自手法により、サービスに対する満足度やコストパフォーマンスの良し悪し、それらの構成要素などが定量的に可視化されます。当社の顧客体験（CX）マネジメント SaaS サービスの中心に位置するものです。



② Fancrew MR（Mystery shoppers Review）（ファンくるエムアール）

当社が運営する会員 130 万人以上の体験型情報サイト「ファンくる」に加え、各提携サイトを合わせた約 3,500 万人（各社の会員登録者数の合算）の調査員の中から応募があったユーザーがクライアント企業のサービスを体験し、当社が設計したアンケートに回答いただくものです。これまで「ファンくる CS」や「ファンくるクラウド」、「ファンくるリターン」などとして提供してきたサービスは、Fancrew MR に統合されます。それぞれの機能を引き継ぎながら、現在ご利用中のクライアント企業様は変わらずご利用いただけますが、これまで以上にサービス改善などにお役立ていただけるよう、分析機能(Fancrew Analytics)や UI /UX (Fancrew Dashboard) を強化してまいります。



②-1 体験型情報サイト「ファンくる」の新しいロゴ

※開発中の新システム稼働の際に切り替え予定（5月予定）



③ Fancrew CR (Customer Review) (ファンくるシーアール)

クライアント企業様のサービスを体験した方を対象に、当社が設計したアンケートに回答いただくものです。抽選機能などによって、再来店促進等にもお役立ていただけます。



④ Fancrew PR (Product Review) (ファンくるピーアール)

飲料や化粧品など、小売店や通販で販売されている商品を体験したお客様に、当社が設計したアンケートに回答いただくものです。これにより当該商品へのお客様の評価が定量的に可視化され、ブランド戦略や価格設定にお役立ていただけます。また、Fancrew MR を経由して商品を体験していただくことによって、販売促進などにもご活用いただけます。



⑤ Fancrew Dashboard (ファンくるダッシュボード)

各サービスで収集されたデータは Fancrew Analytics を経由してお客様の体験を定量的に可視化し、Fancrew Dashboard に表出されます。Fancrew Dashboard はスコアの推移や企業内順位などで現在の状態を把握し、独自開発によるサービスの改善優先度などを参考にさせていただくことで、次の施策に移行しやすいよう設計されています。現在開発中の新システムは 5 月下旬から順次稼働予定です。



## 【顧客体験（CX）マネジメントSaaSサービス「ファンくる」とは】

オペレーションレベルでの現場改善や、ブランド戦略やメニュー開発など経営レベルの戦略立案にお役立ていただける顧客体験（CX）マネジメントSaaSサービスです。当社が運営する登録者130万人の体験型情報サイト「ファンくる」から派遣するモニターや来店客へのアンケートから収集されたレポート等を、独自の手法で感情を定量化（特許申請中）し、当社が保有するビッグデータや様々な外部データソースとともに精緻に分析することによって顧客体験（CX）全容を捉え、顧客満足の改善優先度の特定や競合比較を安価にフィードバックすることができます。

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

## 【会社概要】

■会社名：株式会社ファンくる

■代表者：代表取締役社長 山口敬人

■資本金：1億円

■所在地：（東京オフィス）東京都千代田区岩本町 1-10-5 TMM ビル 4F

（大阪オフィス）大阪市西区新町 1-3-12 四ツ橋セントラルビル 7F

（福岡オフィス）福岡県福岡市博多区博多駅前 2 丁目 1-1 福岡朝日ビル 1F

■TEL：03-4400-6630

■URL：<https://www.fancrew.co.jp/>

## 【本件に関するお問い合わせ】

■株式会社ファンくる（担当：広報、Email：[pr@fancrew.co.jp](mailto:pr@fancrew.co.jp)）