

日本、ベトナム、タイで事業展開する CAPICHI PTE. LTD. ベトナム国内サービスにて「ファンくる」導入

日本最大級の体験型情報サイト「ファンくる」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）は、2024年8月に日本、ベトナム、タイでフードデリバリーサービスやモバイルオーダーサービスを展開する CAPICHI PTE. LTD.（本社：シンガポール、代表取締役：森大樹）がベトナムで運営するフードデリバリーサービス「Capichi」の顧客企業向けのカスタマーサクセス調査に「ファンくる」を導入いただきましたことをご知らせいたします。



東南アジア発フードデリバリー・飲食 DX 事業を展開する Capichi とファンくるは、同サービスの優良なユーザー体験と IT 技術によって成果を収めた東南アジア市場と日本の飲食市場の DX 推進をさらに前進させるため、ファンくるの「顧客体験マネジメント」により「Capichi」クライアント及びユーザーの更なる体験価値の向上を目指します。

Capichi は、日本では資本業務提携している株式会社クレスコを総代理店として、大手クラウド POS「スマレジ」と連携したシステムとして Capi Order を販売展開しています。今後はこのモバイルオーダーにも、ファンくるの顧客満足度調査の仕組みを組み込むことで、顧客のリアルなフィードバックをより簡単に集めることができるようになり、飲食店舗が顧客満足度の分析と改善をより効率的に実施できることを支援していく計画です。

将来的に、Capichi がベトナムで展開しているフードデリバリー&レストラン予約のプラットフォームアプリにもファンくるの仕組みを導入し、サービスを利用しているユーザーの満足度を定量的に計測し、可視化、改善を進めていくことも目指していきます。

【両社代表からのコメント】

CAPICHI PTE. LTD. 代表取締役 森 大樹

弊社はベトナムを中心に、フードデリバリー&レストラン予約「Capichi」、飲食店向けのDXサービス「Capi Order」などを展開しています。このたび、様々な国籍のお客様のニーズや満足度を数値化し、分析・改善できると考え、ファンくる様との業務提携をさせていただきました。この提携により、データに基づく顧客体験の可視化と改善を推進していき、より多くのお客様に満足いただけるサービスの提供を目指してまいります。

株式会社ファンくる 代表取締役社長 山口 敬人

当社は顧客の声を定量・可視化し、改善点をフィードバックできる世界でも稀な特許技術と、それをSaaS×AIで提供することにより、B2C、B2B問わず顧客の潜在ニーズの把握およびサービスや営業担当の価値向上を実現しています。今回ベトナムとタイで広くデリバリーオーダーサービスを展開されるCapichi様からお声がけいただき、初めて国外で顧客体験の改善活動をご一緒できることを大変光栄に思っております。

【CAPICHI PTE. LTD.とは】

CAPICHI PTE はシンガポールに本社を構え、ベトナムでフードデリバリー&レストラン予約プラットフォーム「Capichi」、モバイルオーダー「Capi Order」など、飲食体験を豊かにするITサービスを展開するスタートアップ企業です。「Capichi」はベトナムの4都市で2000店舗以上を掲載し、20万人以上のユーザーに利用されています。また、多言語対応の「Capi Order」は、ベトナム、タイ、日本の3カ国で導入が進んでおり、現在200店舗以上で利用されています。

【株式会社ファンくるとは】

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「ファンくる」を運営しています。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で、サービス向上やマーケットインの視点で商品開発、効果的なブランディングを実現します。

【CAPICHI PTE. LTD. 会社概要】

- 会社名：CAPICHI PTE. LTD.
- 代表者：代表取締役 森 大樹
- 資本金：万円
- 設立：2019年7月
- 所在地：112 ROBINSON ROAD #07-04, ROBINSON 112 SINGAPORE
- URL：<https://capichi.jp/>

■事業内容：フードデリバリーサービス「Capichi」、飲食店店内モバイルオーダーシステム「Capi Order」等の開発・提供

【株式会社ファンくる 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
- 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.fancrew.co.jp/>
- 事業内容：来店客調査「ファンくる CR」の運用・開発
消費者モニター調査「ファンくる MR」の運用・開発
販促・店頭調査「ファンくる PR」の運用・開発
従業員満足度調査「ファンくる ES」の運用・開発
体験型情報サイト「ファンくる」の運用・開発
インターネットリサーチ/マーケティング支援

【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）