

“ヒラメキ”からはじまる
企業ストーリー

『ポイント付与クラウドシステムを活用したアンケート回収&分析事業を行う、株式会社エンジョイ』

文 牛久保洋次

text by Yoichi Ushikubo

【未常識】今は常識ではない、でも未来に常識となる事…これは私が作った造語です。

ここ20数年のPCや携帯電話、スマートフォンで我々の生活は一変しました。よりコンパクトでより高性能の機器が登場して中、何故か？お財布の中身はクレジットカードやポイントカードの枚数が増え、年々分厚くなってきております。コンビニやスーパー、家電量販店など至る場所での買い物に対し、ポイントが付与される為、ポイントカードが手放せない存在になっており、僅か数%であってもよりお得な店舗で商品を購入するようになりました。

今回はポイント付与クラウドシステムを活用したアンケート回収&分析サービス「JOYボイス」を展開する【株式会社エンジョイ（以下…エンジョイ）】をご紹介します。

企業が新規事業を立ち上げる際の市場調査や既存サービスの品質向上の為にアンケートを実施するケースは多々存在します。しかし、いざやってみるとアンケートの回収率が悪かったり、集計・分析に手間取ったり、アンケート結果をどのように活用しているのか分からず、なかなか成果が出にくいというお話を耳にします。

エンジョイはアンケート回収率、回答品質（回答に対する真剣度）をあげる為に、回答報酬としてより多くの方にとって利便性の高い大手ポイントサー

ビスと連動し、ポイント付与が可能なサービス「JOYボイス」を展開しております。同じアンケート依頼でも無償なのか、報酬が貰えるかによって回答率及び品質には大きな差が出ます。また、アンケートを実施後すぐに集客（売上）につなげる仕組みも用意されているのも大きな特徴です。

アンケートを実施する際には電話やEメールではなく、最も伝達率（開封率）が高いSMSを使用しております。携帯電話のMNP制度が普及した今、住所やEメールアドレスと比較しても不達リスクを低く抑える事が可能であり、メールよりも圧倒的に開封率が高いのが理由です。

また口コミがもたらす売上への影響として、顧客はポジティブよりもネガティブな情報をより多く拡散するというデータが存在します。昨今、そうしたネガティブ情報が広がっていくと新規顧客獲得に多大な悪影響を及ぼします。その為、実施したアンケートをリアルタイムに集計・分析し、より早く改善に努める事が企業にとって非常に重要なのです。

【株式会社エンジョイ】 <http://www.en-joy.co.jp/>

今月の一言 「情報産業が発達した時代において、顧客の“生の声”は企業にとって宝の山
これが則ち【未常識の発見】



Profile

慶應義塾大学商学部 卒業
株式会社友アンド愛（レコードレンタルビジネスの開発者）を創業し、代表取締役就任。約700店舗をFC展開する。株式会社ビザカリフォルニアを創業し、代表取締役就任。約400店舗をFC展開する。日本CDビデオレンタル商業組合 初代理事長（社）ニュービジネス協議会 理事等を歴任。
現在、株式会社いかしあい隊 会長、その他顧問数社。