

2015年5月13日

東京都中央区晴海一丁目8番10号
株式会社エンゲージメント・ファースト
代表取締役社長 原 裕

メンバーズ子会社エンゲージメント・ファースト、 TREE のコールセンター・コンサルティング事業を譲り受け、 オムニチャネル・コンサルティング事業開始

～CRM・コールセンター業界第一人者の TREE 代表水野 雅弘氏が社外取締役に就任～

株式会社メンバーズ(本社:東京都中央区、代表取締役:剣持 忠、以下「メンバーズ」)の子会社である株式会社エンゲージメント・ファースト(本社:東京都中央区、代表取締役:原 裕、以下「エンゲージメント・ファースト」)は、株式会社 TREE(本社:神奈川県横浜市、代表取締役:水野 雅弘、以下「TREE」)のコールセンター・コンサルティング事業を譲り受け、オムニチャネル・コンサルティング事業を開始することとなりましたのでお知らせいたします。

■背景

近年、スマートフォンはその利用者が急速に拡大しており、スマートフォンによる検索や企業情報の閲覧、電話など、現在では企業と顧客との接点として重要なデバイスとなっています。企業のマーケティング活動での顧客とのエンゲージメント強化においても、スマートフォンを活用した多面的な顧客体験価値の提供は、最も重要な施策として注目されています。その一方で、従来の顧客接点であったコールセンター・店舗等の運営は、スマートフォンサイトをはじめとする Web サイトの運用部署とは別の組織であることが多く、統合的な顧客体験価値の設計、管理を行うオムニチャネル化のニーズが高まっています。

■事業譲受の概要と今後の展開サービス

TREE はコールセンター構築分野において、金融機関を中心に、200 社以上の構築や運用支援、品質マネジメントに関わり、企業の組織改革、人材開発、顧客戦略において多くの実績をあげております。また、コールセンター運営やオペレーターの対応品質等、企業の顧客接点チャネルにおけるレベルの可視化を行うアセスメント手法を保有し、様々な企業の顧客満足度(CS)改善に貢献しております。

エンゲージメント・ファーストでは、TREE の強みとするリアルチャネルにおける企業と顧客との接点であるコールセンターや店舗での CRM ノウハウを、メンバーズグループの強みとするデジタルにおける CRM ノウハウと統合し、企業と顧客のエンゲージメント向上のためのオムニチャネル化を総合的に支援いたします。

この事業譲受によりエンゲージメント・ファーストでは、オムニチャネルにおける企業と顧客のエンゲージメント状況を競合他社と比較調査する「エンゲージメント・サーベイ」サービスを開始し、これまで領域が分かれていた、リアルでの顧客接点(コールセンター、店舗等)とデジタルでの顧客接点(PC、スマートフォン、ソーシャルメディア、アプリ、e-mail 等)を顧客視点で横断的に調査するための評価判定指標を適用し、調査結果に基づく改善コンサルティングサービスを提供いたします。「エンゲージメント・サーベイ」で得られた指標は、メンバーズが提供する成果向上型 Web 運用サービス(※1 EMC:エンゲージメント・マーケティング・センター)における重要指標(KPI)となるものです。今後、順次業界毎のエンゲージメント・サーベイを実施、公開していきます。

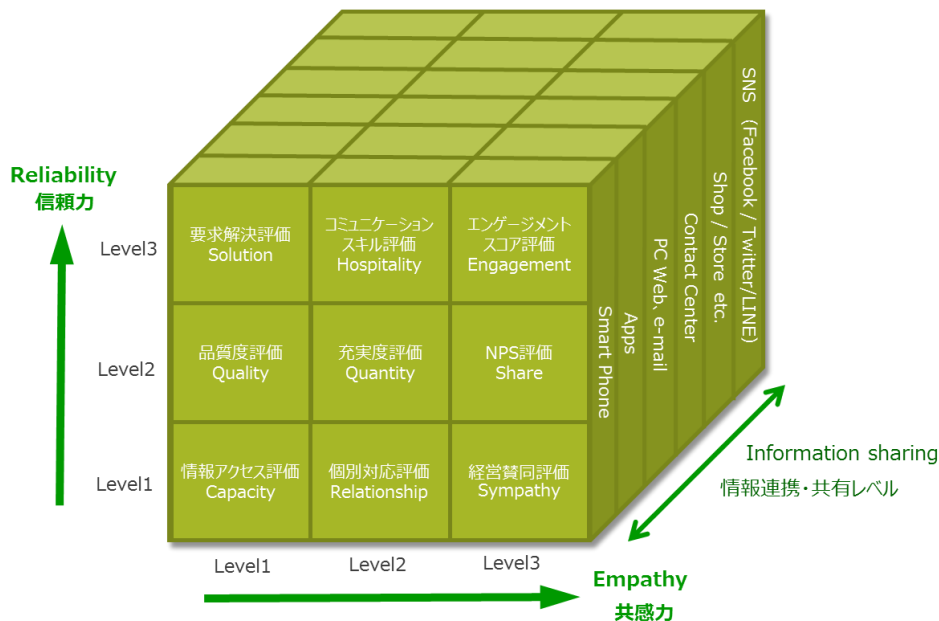
尚、TREE の代表取締役である水野 雅弘氏は、5 月よりエンゲージメント・ファーストの社外取締役に就任いたします。

News Release

【エンゲージメント・サーベイ 顧客体験価値評価モデルコンセプト】

オムニチャネル時代の顧客接点における評価判定は、以下コンセプトとそれぞれの評価インデックスに紐づく100以上の評価項目により調査を実施します。

自社での定点観測、競合他社とのベンチマーク調査を通して、自社及び、業界でのエンゲージメントレベルの可視化が実現可能となります。



【水野 雅弘氏 プロフィール】

金融業界を中心とした大手企業のマーケティング戦略コンサルタントとして、多くの CRM 顧客マネジメント業務や顧客戦略立案に関わる傍ら、最近では、放送・映像を中心としたコンテンツ事業や地域の活性化支援、ESD 教育事業などサステナビリティ事業を推進。

日本市場へのコールセンターモデルの啓蒙や CRM の第一人者として 20 年以上にわたり、常に新たなマーケティングコンセプトを提唱してきたコンサルタントであり、政府の IT ビジネスモデルやニューワークスタイル等様々な省庁の研究會に委員として参加。

※1 EMC(エンゲージメント・マーケティング・センター)サービス:企業と生活者の継続的なエンゲージメント向上を目的とした総合的な Web 運用サービスです。Web 解析による顧客インサイトの把握や PDCA 運用に基づいた Web サイト制作・運用、企業公式ソーシャルメディアアカウント運用などオウンドメディア、ソーシャルメディアの活用を総合的に支援いたします。

■株式会社エンゲージメント・ファースト

所在地:東京都中央区晴海一丁目 8 番 10 号 晴海アイランド トリトンスクエアオフィスタワーX 37 階

代表者:代表取締役 原 裕

資本金:10,000,000 円

URL:<http://www.engagement1st.com/>

Facebook:<http://www.facebook.com/engagement1st>

■本リリースに関するお問い合わせ

株式会社メンバーズ 経営企画室

広報担当 岡田

TEL:03-5144-0660 / MAIL:press@members.co.jp