

## GMO リサーチと Emotion Tech が業務連携

GMO インターネットグループでインターネットリサーチ事業を展開する GMO リサーチ株式会社（代表取締役社長：細川 慎一 以下、GMO リサーチ）と、顧客体験向上クラウドサービスを展開する株式会社 Emotion Tech（代表取締役 今西 良光 以下、Emotion Tech）は、約 1,399 万人の消費者パネル（\*1）「ジャパン クラウド パネルJAPAN Cloud Panel」の会員を対象に、Emotion Tech が提供する独自の感情データ解析技術を活用した顧客ロイヤルティ解析「競合ベンチマーク調査パッケージ」のアンケートが行えるサービスの提供を開始いたしました。

これまで、「競合調査を実施したことはあるが、調査結果を活かしきれなかった」「競合調査をやったことがないので、どうやって質問設計すればいいかわからない」という課題に対して、GMO リサーチの消費者パネルと顧客体験向上クラウド「EmotionTech」を活用して自社と競合の強み・弱みを把握いたします。

- ・ 自社のサービス体験の中で、最も重要なポイント、最も優先して改善すべきポイントを明らかにする
- ・ 競合より優位な点/改善すべき点を把握し、サービスの訴求ポイントや強化ポイントの材料にする
- ・ 明らかになった強化/改善ポイントに対する施策が、収益に関する指標の向上につながるのかを検証する

(\*1) パネルとは、モニターの集合体。モニターとは、アンケート協力の承諾を得ている会員一人ひとりのこと。

### 【業務連携の背景と目的】

これまで、顧客ロイヤルティを測る指標としては『顧客満足度』というものをアンケート調査で取っていましたが、今まで計測が難しかった「企業やブランドに対してどれくらいの愛着や信頼があるか」を数値化することで、企業の顧客との接点における顧客体験の評価・改善に活かされています。

さらに、顧客体験の改善による顧客ロイヤルティの引き上げが、事業の成長性と高い相関があることから、顧客ロイヤルティの向上のための取り組みであるカスタマーエクスペリエンスマネジメント（CXM）が注目されています。

GMO リサーチでは、日本国内 1,399 万人超にインターネットリサーチが可能な消費者パネル「JAPAN Cloud Panel」を提供しています。

一方、Emotion Tech は、特許取得の独自の調査分析手法や機械学習を用いた解析技術による CXM の支援を行っております。

GMO リサーチの消費者パネルと Emotion Tech の感情データ解析技術という両社の強みを生かし、自社と競合のサービスや商品に対して顧客がどれくらい信頼や好感、親近感などを感じているかというのを数値化して計測するための指標を提供します。

## 【GMO リサーチ株式会社について】

GMO リサーチは「想いを、世界に」をフィロソフィーに掲げ、企業と生活者の関係の再構築を実現する、新しいマーケティング・ソリューション・プラットフォームを普及させる事業を展開しております。

アジア 14 の国と地域で 2,650 万人を超える<sup>(\*2)</sup> 消費者に、インターネットリサーチが可能な「ASIA Cloud Panel」のネットワークを活用して、日本のみならず世界各国の企業から調査依頼を受けています。

(\*2) 2019 年 7 月 17 日時点

## 【株式会社 Emotion Tech について】

特許取得のクラウドシステムにより、顧客調査から顧客体験価値の分析・向上をサポートする「EmotionTech」、従業員調査から従業員体験価値・エンゲージメントの分析・向上をサポートする「EmployeeTech」を提供。正確な顧客、従業員の感情データ取得及び、AI を活用した統計分析機能により組織課題を可視化・改善実行を支援します。

(<https://www.emotion-tech.co.jp/benchmark-survey>)

以上

### 【報道関係お問い合わせ先】

●GMO リサーチ株式会社 経営管理部 白鳥  
TEL : 03-5962-0037(代表)  
E-mail : pr@gmo-research.jp

●株式会社 Emotion Tech マーケティング部  
広報担当 岸 光月子  
TEL : 03-6869-6865  
E-mail : info@emotion-tech.co.jp

### 【GMO リサーチ株式会社】 (URL : <https://gmo-research.jp/>)

会社名	GMO リサーチ株式会社 (東証マザーズ 証券コード : 3695)
所在地	東京都渋谷区桜丘町 26 番 1 号 セルリアンタワー
代表者	代表取締役社長 細川 慎一
事業内容	■インターネットリサーチ事業
資本金	2 億 9,903 万円

### 【株式会社 Emotion Tech】 (URL : <https://www.emotion-tech.co.jp>)

会社名	株式会社 Emotion Tech
所在地	東京都千代田区平河町 2-5-3 Nagatacho GRID 4F
代表者	代表取締役 今西 良光
事業内容	カスタマー・エクスペリエンス解析クラウド「Emotion Tech」及び 従業員エンゲージメント解析クラウド「Employee Tech」の開発・運営
資本金	6 億 226 万円 (資本準備金含む)