

アンバサダー/ファン/公式SNSフォロワーの価値を
「推奨意欲」から明らかにする

NPS/ロイヤルティ調査





ファンの価値を「推奨意欲」から明らかにする……NPS®ロイヤルティ調査とは

「ファン」「アンバサダー」の価値を「推奨意欲」で数値化

- 「ブランド好意度」などの指標では測定できない「ファン」「アンバサダー」「ブランド公式SNSフォロワー」などがブランドにもたらす価値を、「ブランド推奨意欲」の測定指標であるNPS(ネット・プロモーター・スコア)によって明らかにします。
- 対象者のブランドロイヤルティとその変化を敏感にキャッチし、施策を評価することで、ファンマーケティング・アンバサダーマーケティングの「次の一手」を企画立案するための知見の獲得を実現します。

9年間で
約100件の
実績

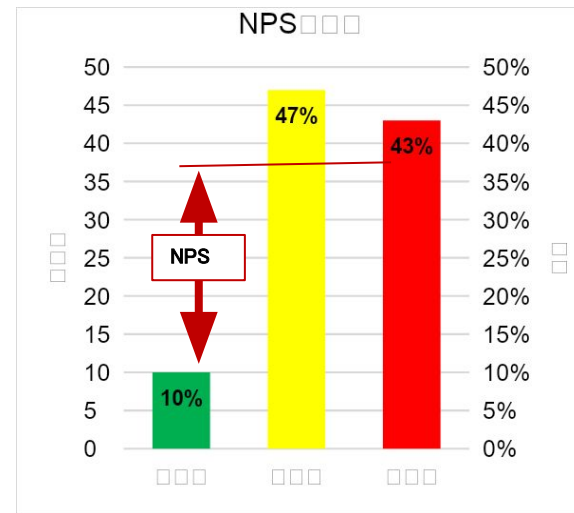


NPS® (ネット・プロモーター・スコア)とは

NPS®(Net Promoter Score®：ネットプロモータースコア)

- 「顧客ロイヤルティ」（企業や商品・サービスに対する顧客の愛着度）を測ることのできる指標
- その商品やブランドを**どれだけ他人に薦めたいか**、という度合いを数値化
- 指標として顧客体験の評価・改善に生かす

Q.あなたはこの商品を友人に薦める可能性はどのくらいありますか？



ネット・プロモーター、ネット・プロモーター・システム、ネット・プロモーター・スコア、NPS、そしてNPS関連で使用されている顔文字は、ペイン・アンド・カンパニー、フレッド・ライクヘルド、NICE Systems, Inc.の登録商標又はサービスマークです。

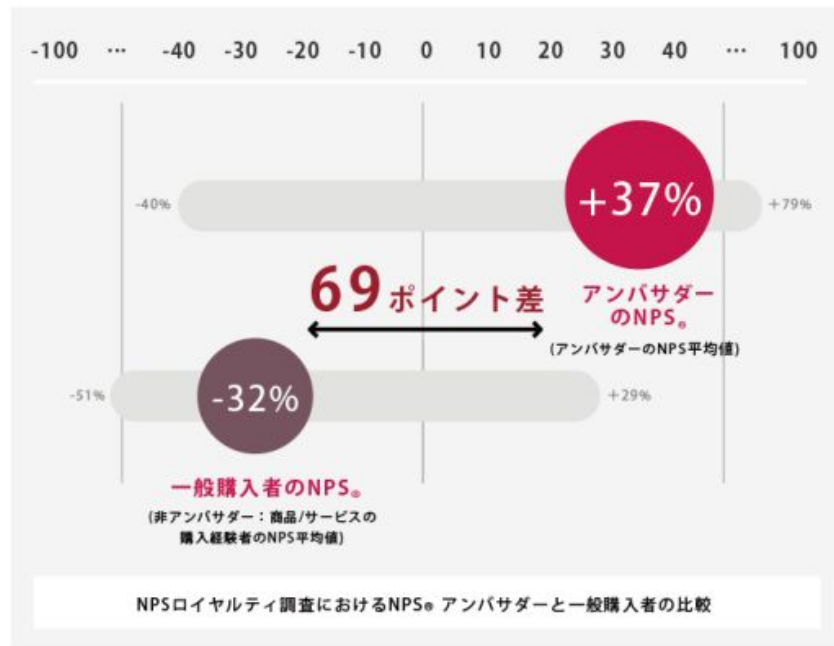


「差がつく」NPS®で的確な評価が可能

推奨(他人に自分の好きなものをおすすめする)は「好意」「購入」などよりも責任が大きく、ハードルの高い行為です。

そのため、推奨意欲を測定するNPS®は母集団ごと、調査ごとに数値の差が大きくなりやすく、適切な比較・評価が可能になります。

「NPS ロイヤルティ調査」(約 100 件)における平均値



差が出るから
わかりやすい





調査対象

- ・アンバサダープログラムファンプログラム・ファン向け施策参加者
- ・EC顧客・メルマガ会員・ブランド公式SNSフォロワーなど。

調査手法

- ・Webアンケート調査を実施し、NPS®と関連項目に関する設問で、推奨意向とその理由・実際の推奨経験などを測定します。

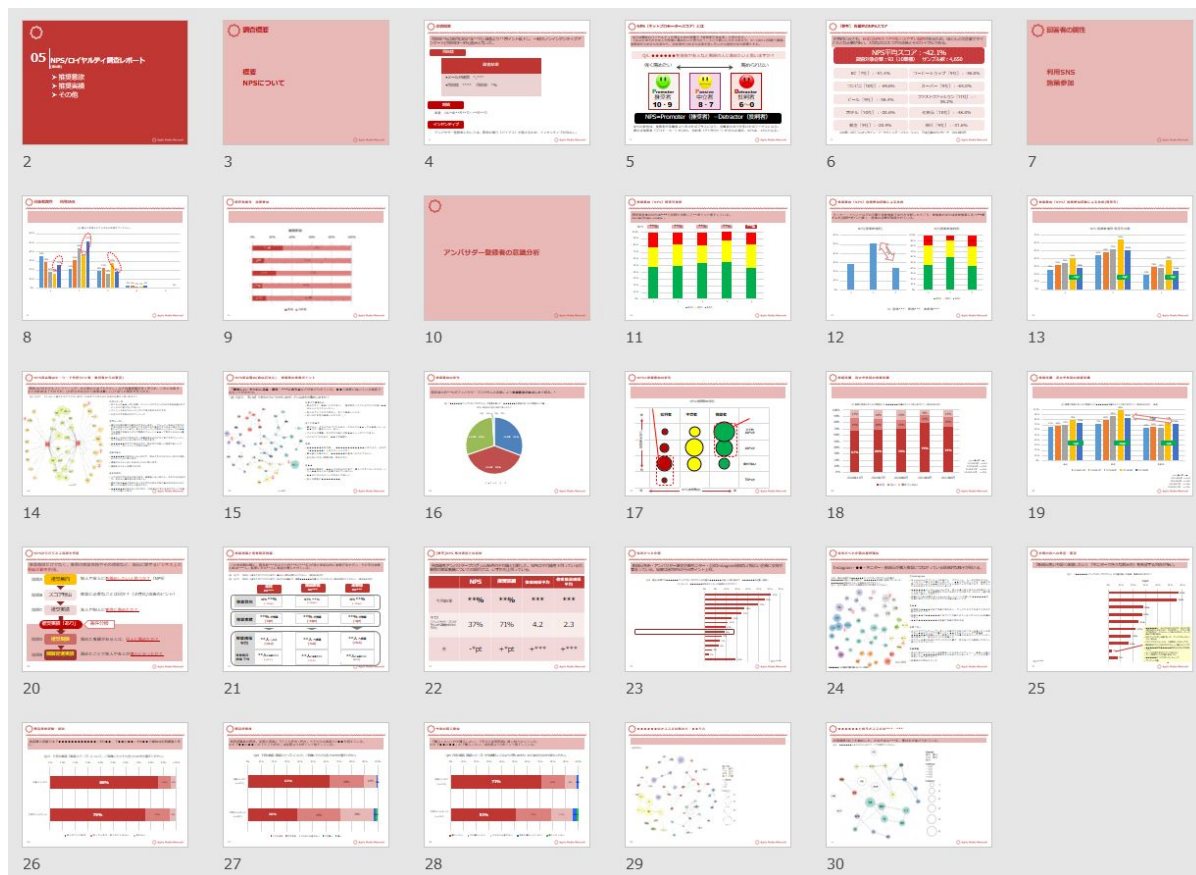
報告内容

- ・調査対象である「ファン・顧客・フォロワー」など対象者のビジネス上の貢献を可視化し「推奨意欲を持つロイヤルティの高いファン」の存在を明らかにします。

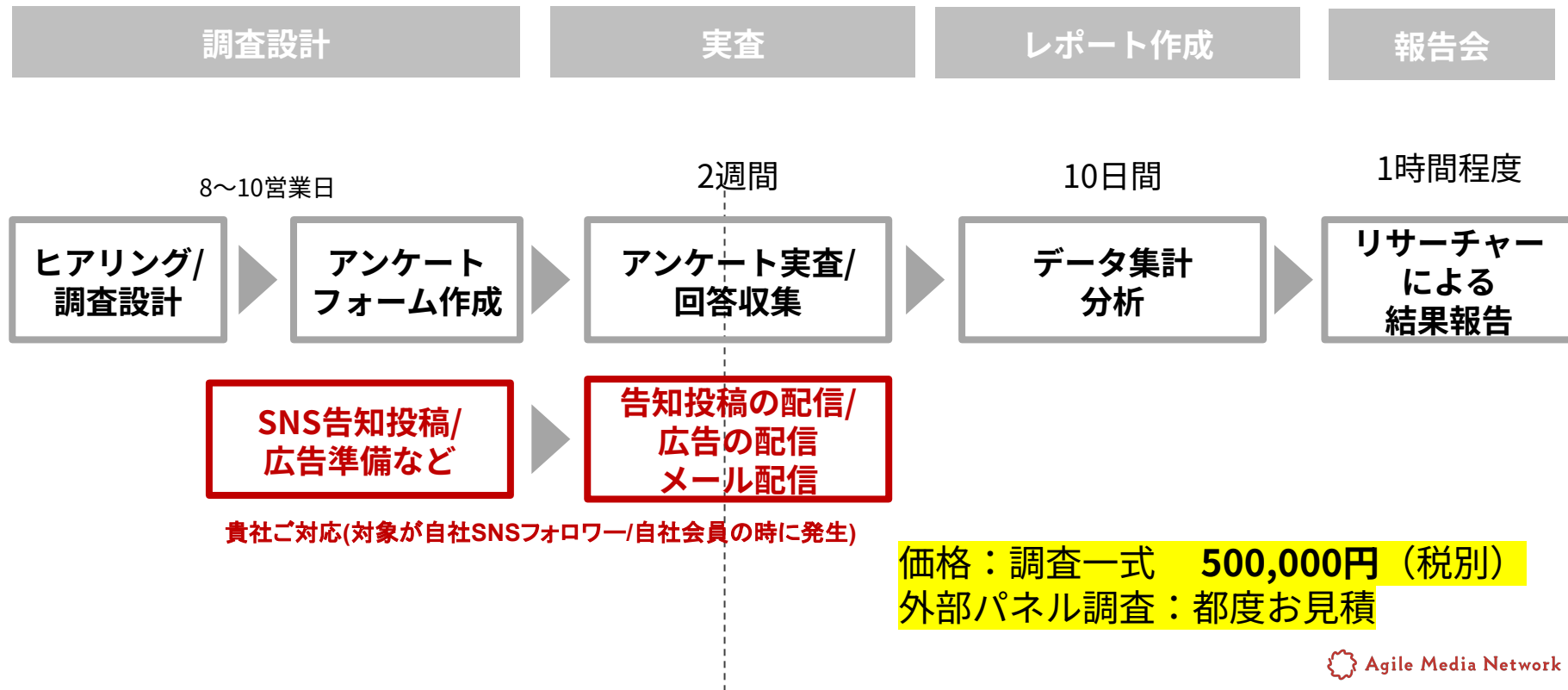
外部パネル調査との比較も可能オプション)

- ・ネットリサーチ会社のパネルから比較対象となる母集団を形成し、ほぼ同じ設問のアンケートを実施することで、「ファン」と「一般消費者」を比較することも可能です。

レポートのイメージ



ヒアリングからレポート納品まで1か月程度



Q&A 注意事項

●より多くの回答を集めるためにインセンティブが必要では？

- 多大なインセンティブ（プレゼントやクーポン等金銭価値がある報酬）は、回答にバイアス（偏り）が発生させる恐れがあるため、ごく低額、あるいは無報酬での実施を推奨しております。
- 外部パネルについては規定に従いポイントが付与されます。

●他に調べたいことがあるので、設問を増やしたい？

- 追加料金を頂くことで、設問数を増やすことも可能です。
- ただし、設問が増えますと回答者の負担増となり、回答数の減少につながります。
- 設問数はできるだけ少なくし、調査目的から外れる設問は別調査としての実施されることをお勧めします。

●外部パネル料金が変動する理由は？

- 正式な調査(本調査)の前に、特定条件に該当する対象者を抽出するために「スクリーニング調査」を実施します。
- このスクリーニング調査は、抽出条件が厳しくなったり、本調査に必要なサンプル数が増加すると、より大量の回収が必要となり、料金に反映されます。

●調査開始後に発注側がすることは？

- メルマガ・Facebookページ・Twitterなど、調査対象ごとに告知文を掲載・配信し、アンケート画面への誘導をお願いいたします。誘導のための文言はAMNで作成しますので適宜アレンジしていただいた上でご利用ください。

調査費用には調査設計・アンケートフォーム作成・設置、実査、報告書作成を含みます

対象者（自社会員・EC会員・公式SNSフォロワーなど）への告知（アンケートフォームへの誘導）につきましては、御社にて お願いいたします

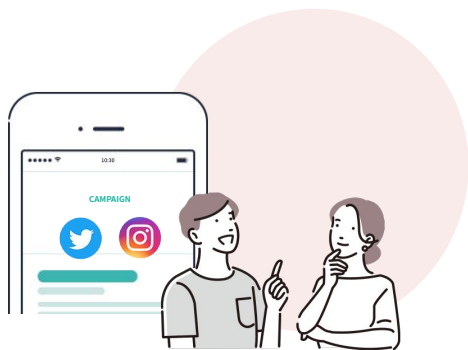
公式SNSフォロワーの回答数はフォロワー数に依存します。特にInstagramのフォローアンケートについては、アンケートフォームへの誘導の手段が少ないことから、十分な回答数が集まらないことがあります

※詳しくは担当までご相談ください。

まずは、お気軽にご相談ください。

【お問合せ・ご質問先】

ap_biz@agilemedia.jp



アジャイルメディア・ネットワーク株式会社 (AMN)
〒105-0001 東京都港区虎ノ門4-1-40 江戸見坂森ビル4F