

CES (カスタマー エフォート スコア) って何？

～タッチポイントレベルでの新しいCS評価指標～

セミナー概要

日時：2016年2月9日（火）10：30～12：00

会場：イプソス株式会社 東京オフィス 8F会議室

参加費：無料

- 本セミナーへのご参加についてはお申し込みが必要です。参加費用は無料です。
- 今回は多くの方からの参加申し込みが予想されます。ご興味をお持ちの方は、なるべく早くのお申し込みをお願いします。
- 予定人数を上回りました場合は追加開催をさせていただきます。

講演者： 金本雄一（イプソス株式会社 ロイヤルティ部門 リーダー）
赤司雅実（イプソス株式会社 ロイヤルティ部門 営業マネージャー）
沖村奈緒（イプソス株式会社 ロイヤルティ部門 シニアリサーチエグゼクティブ）

- － コールセンター、店頭、WEBなどお客様との接点に合った満足指標があるのではないかな？
- － 改善につながる指標は、NPSとは別にあるのではないかな？

このような問題意識を持つ企業が最近増えています。

CES (カスタマー エフォート スコア) とはそのような課題に答えるべく、海外のコンサルティング会社によって作られた指標の一つです。5年前にハーバードビジネスレビューに発表されてから、ヨーロッパのいくつかの国で利用されてきました。最近日本でも注目されるようになり、すでに利用し始めた企業様も出てまいりました。

ロイヤルティ構築のお手伝いを使命と考えるイプソスロイヤルティでは、このCES指標を日本で利用する可能性を検討するために実験調査を行いました。その結果、いくつかの傾向が見えてまいりました。

このセミナーではその実験調査の結果をご覧ください、皆様と一緒にCESの可能性を検討していきたいと思えます。

以下のような問題意識を少しでもお持ちの企業様はぜひ、ご参加ください。

- コンタクトセンターや店頭など何にでも、CSやNPSを聞けばいいのかな？
- 各タッチポイントに合った満足度の聞き方があるのではないかな？
- どこをどうすれば、製品機能やサービスの改善につながるのかな？
- NPS + CESを使ったロイヤルティマネジメントを行うにはどうすればいいのかな？

セミナーの流れ

Ipsos Innovation Event

CES(カスタマー エフォート スコア) って何？ ～タッチポイントレベルでの新しいCS評価指標～

1. なぜCESが登場したのかな？
2. CESとは何か（実験調査のご紹介）
3. CESを使ったロイヤルティマネジメント
4. 質疑応答

金本雄一
赤司雅実
赤司雅実、沖村奈緒

講演者紹介



金本雄一
イプソス株式会社
ロイヤルティ部門 リーダー



赤司雅実
イプソス株式会社
ロイヤルティ部門
営業マネージャー



沖村奈緒
イプソス株式会社
ロイヤルティ部門
シニアリサーチエグゼクティブ

本セミナーへのお問い合わせ・お申し込みは…[こちらからメールをお送りください](#)



アクセスマップ

イプソス株式会社 8F 会議室

〒105-0001 東京都港区虎ノ門4-3-13 ヒューリック神谷町ビル
<http://www.ipsos.jp>

担当：赤司 03-6867-8144 山野辺 03-6867-8151