



NEO
MARKETING

株式会社ネオマーケティング 東証スタンダード(4196)

2024年9月期 決算説明資料

2024年11月13日

01

会社概要・事業概要

02

2024年9月期 決算概要

03

2025年9月期 通期業績予想

04

中期経営計画の業績目標見直し

05

株主還元について

06

Appendix



Contents

会社概要



会社名	株式会社ネオマーケティング NEO MARKETING INC.
代表者	橋本光伸
上場取引所	東京証券取引所 スタンダード市場
設立日	2000年10月
資本金	8,518万円(2024年9月末時点)
従業員数	174名(2024年9月末時点・連結)
所在地	東京都渋谷区南平台町16-25

変化していくことと変えてはいけないもの。
私たちはこれからも“本質”を追求し続けます。

VISION

私たちは人の心を満たす商品・サービスが
あふれる社会を目指している

Make everyone Wonderful

私たちは、あらゆる人々が喜びに満ちて笑顔で快適に生活している世界を夢見ています。
生活者起点のマーケティングには、夢を実現するチカラがあると信じています。
私たちの仕事により、たくさんの方が豊かで幸せになれる持続可能な世界が、
日々近づいていることに、最高の充実感と喜びを感じています。

代表取締役 橋本 光伸
Mitsunobu Hashimoto

Customer Driven Marketing

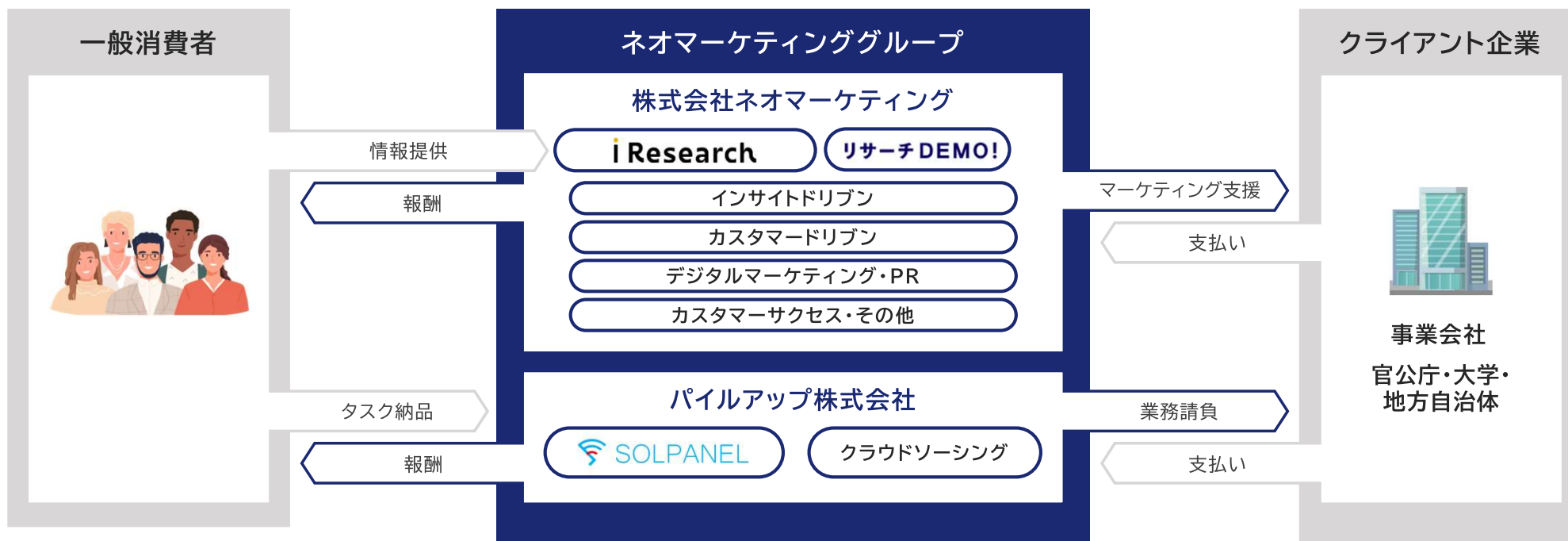
生活者起点のマーケティング支援会社

「生活者起点のマーケティング」とは、生活者の深い理解のためにリサーチからスタートし「生活者との対話」を通じて、「買ってもらい続ける仕組み」をつくる一連の活動です。



事業系統図

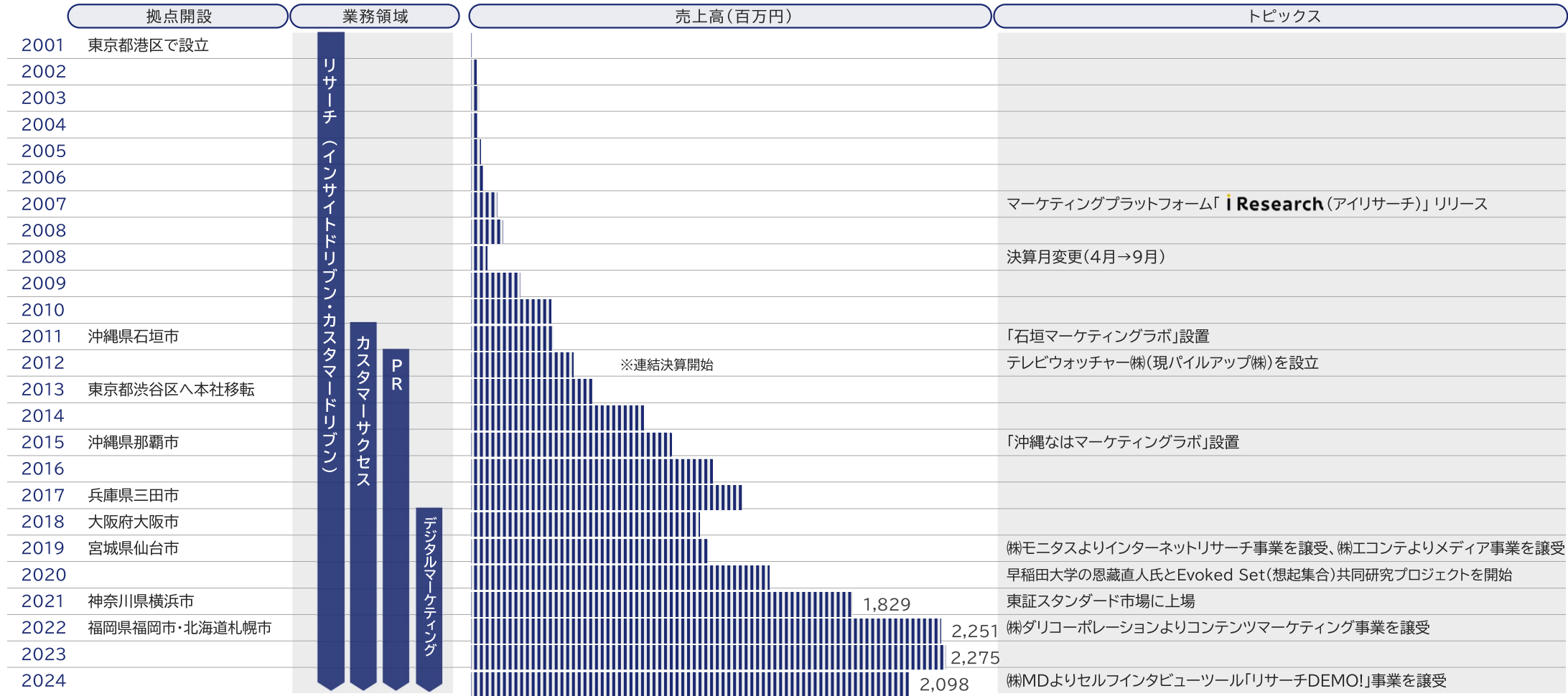
総合マーケティング支援企業として、生活者起点(=消費者目線)のマーケティング支援を展開しています。



※1 株式会社セールスサポートは2024年5月の株式譲渡により、当社の連結対象から除外されております。
※2 リサーチDEMO!は2024年6月に事業譲受しております。

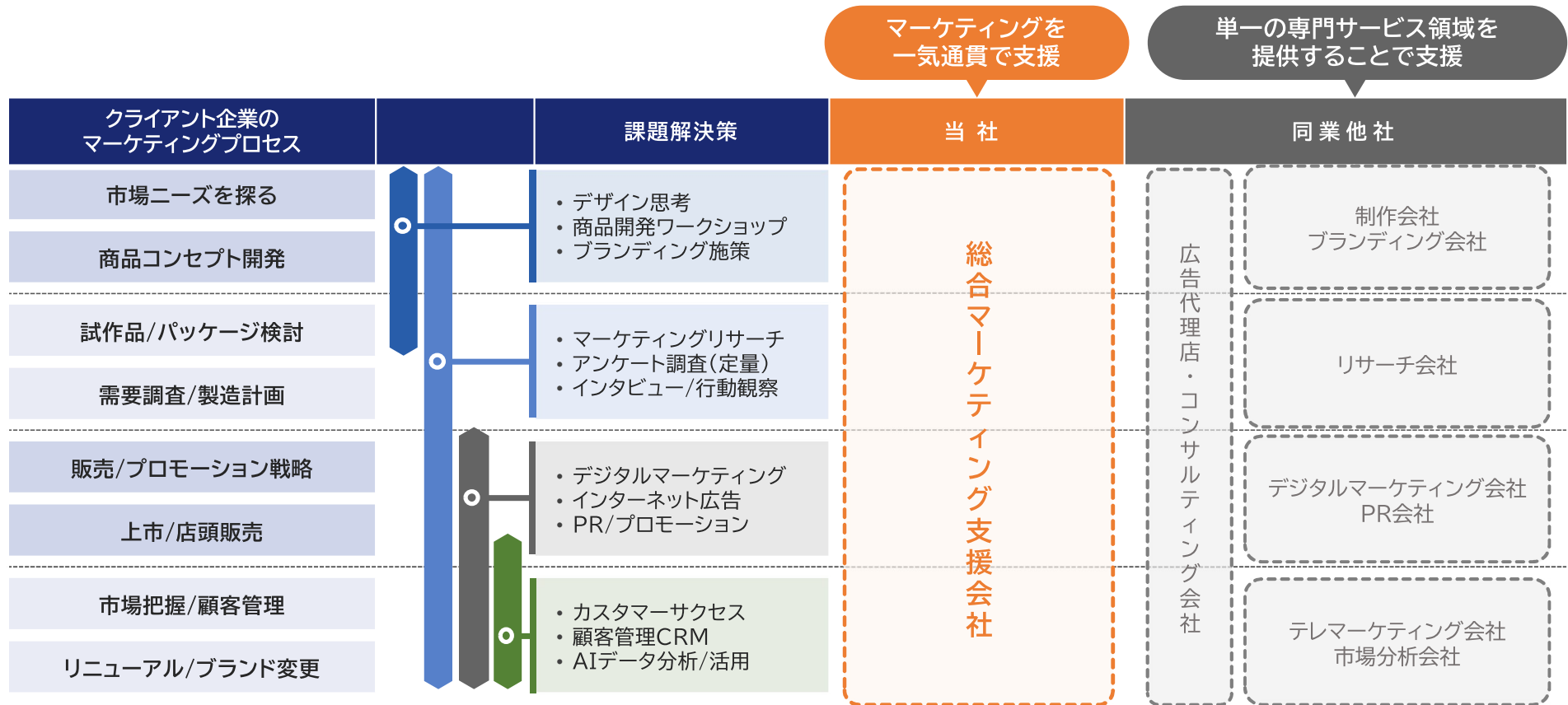
沿革

設立から一貫してリサーチ業務を行ってきました。
 現在は、顧客のマーケティングに関する本質的なニーズに対応できるサービスラインナップを揃えています。



競争力の源泉① マーケティングを一気通貫で支援

顧客のマーケティングプロセスにおける課題に応じた、コンサルティング(課題解決)を一気通貫で実施しています。



マーケティング支援サービスを内製化してワンストップで提供する数少ない企業

競争力の源泉②インバウンドによる案件流入経路の確立

マーケティング会社としての優位性・経験則を活用して、自社オウンドメディアの運用により顧客獲得を実現しています。独自の調査レポートは、優良な見込み顧客獲得ツールとして重要な役割を果たしています。

市場調査レポート・データ

累計レポート本数

217本

(2015年3月～2024年9月末現在)

市場調査

SDGs調査

共同調査

マーケティング
情報

(ご参考)カテゴリーエントリーポイント(CEP)リサーチ・2024年9月公表

カテゴリーエントリーポイントの形成を「価値の再定義」と捉えています。この価値の再定義にあたっては、商材カテゴリーにおける、消費者にとっての潜在的アタリマエ(定性的定量調査)、潜在的な良さ・使い方(インサイトドリブン®)から独自のブランド価値を探索・創造し、定義します。



リード件数

リード件数 **12,290**件 (2024年9月期)



セミナー・ウェビナー



ダイレクトレスポンス



調査・リリース



広告



カンファレンス

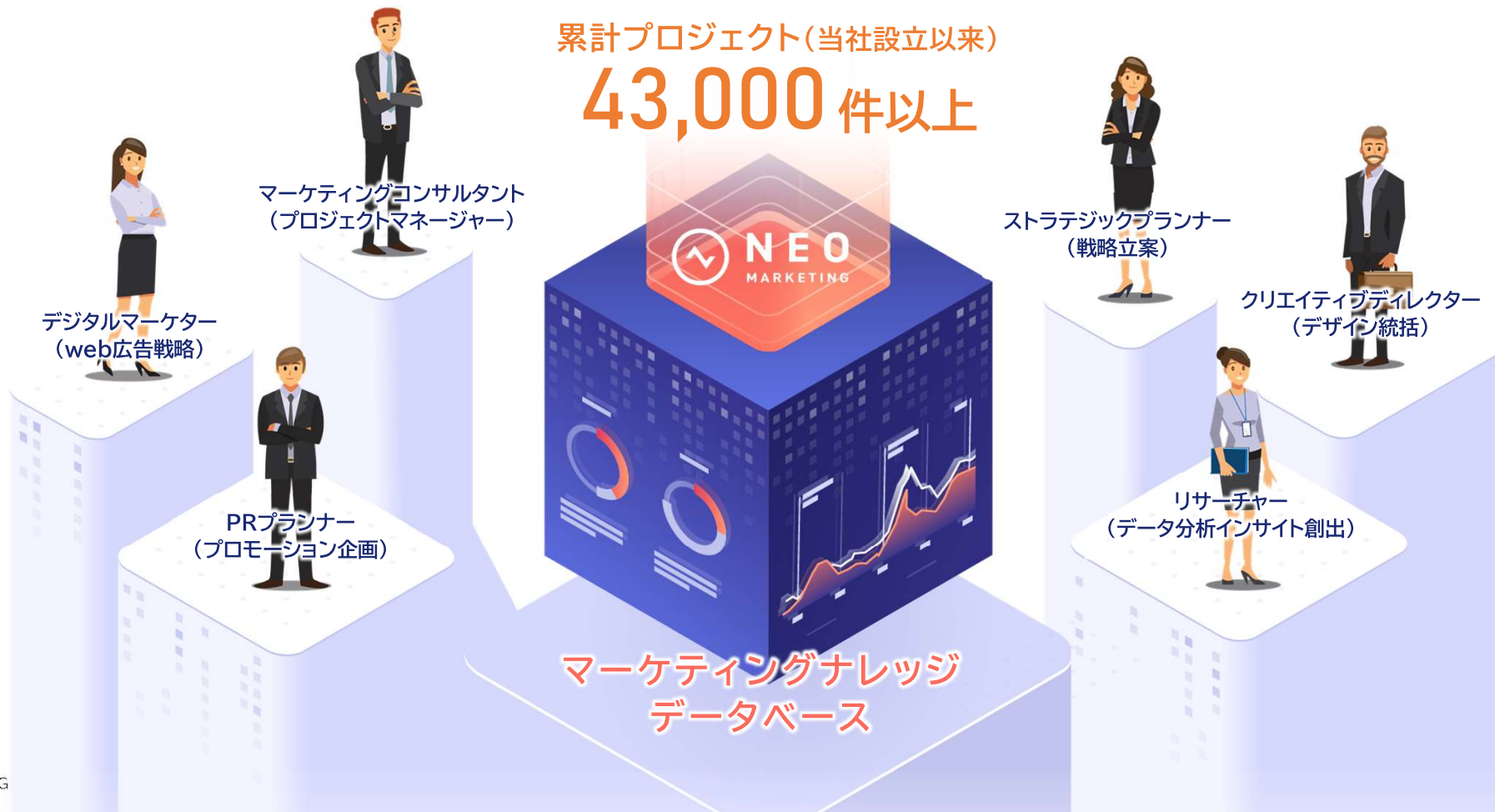
etc.

その他

多くのリード獲得をインバウンドにより実現
前期比214%(前期実績5,735件)と大きく伸長

競争力の源泉③ナレッジの蓄積

プロジェクトの実績はマーケティングナレッジデータベースとして蓄積。
社内の専門家たちがプロジェクトチームを組んで顧客のマーケティング課題を解決し、品質の高いナレッジを提供します。



01

会社概要・事業概要

02

2024年9月期 決算概要

03

2025年9月期 通期業績予想

04

中期経営計画の業績目標見直し

05

株主還元について

06

Appendix



Contents

連結損益計算書 サマリー



売上高は前期比▲7.8%の減収、営業利益は▲94.8%の減益となりました。
修正計画(2024/8/13開示)に対する達成率は、売上高は99.9%、営業利益は77.5%となりました。

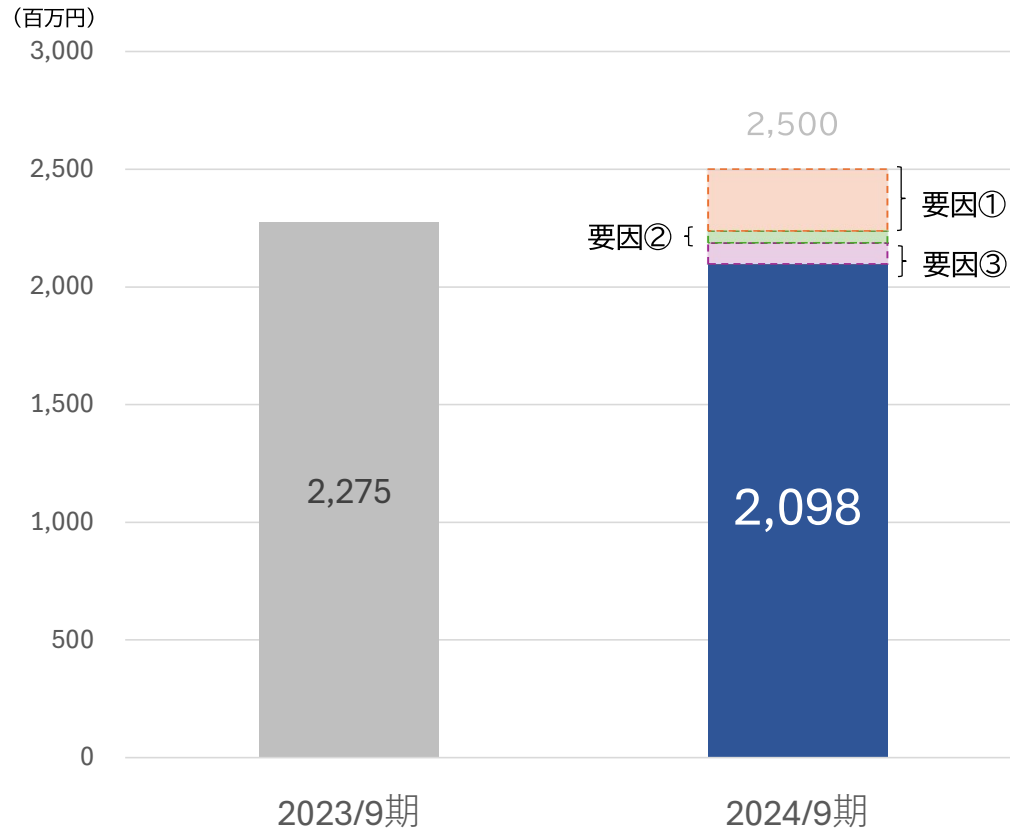
(百万円)	2023/9期 実績	2024/9期 実績	増減額	増減率[%]	修正計画 (2024/8/13)	達成率[%]
売上高	2,275	2,098	▲177	▲7.8	2,100	99.9
売上原価	1,203	1,144	▲58	▲4.9	1,148	99.7
売上総利益	1,072	953	▲118	▲11.0	952	100.2
販売費及び一般管理費	760	938	+177	+23.4	932	100.7
営業利益	311	15	▲296	▲95.0	20	77.5
経常利益	313	14	▲299	▲95.5	20	70.4
親会社株主に帰属する 当期純利益	198	147	▲50	▲25.7	140	105.3

売上高の減収要因

売上高は前期比▲7.8%の減収、また期首計画に対しては▲16.1%となりました。

主な要因は①採用人員の育成に時間を要したことによる顧客獲得の遅れ、②連結対象外となった子会社売上分の減少、③一部大口案件の終了によるものです。

売上高比較(前期比および期首予算比)



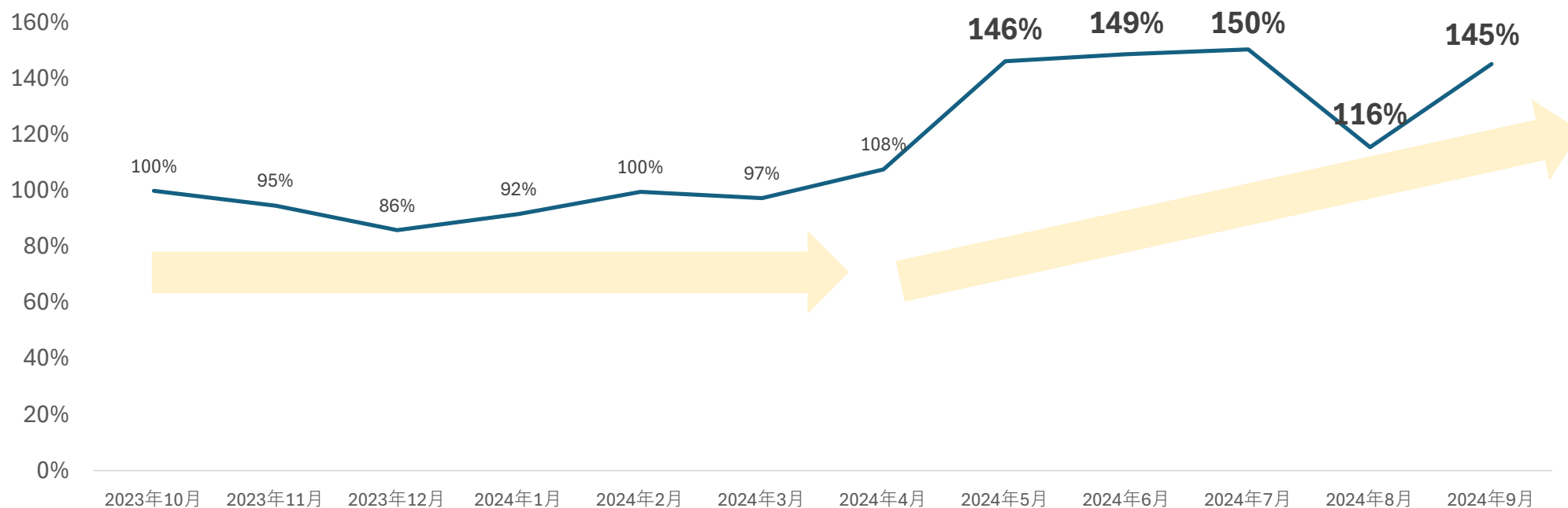
主な減収要因

- 要因①
採用人員の育成に時間を要したことによる顧客獲得の遅れ
- 要因②
連結対象外となった子会社売上分の減少
- 要因③
一部大口案件の終了

(参考指標) 月間商談数の推移

上半期は育成にリソースを割いたため、売上高の先行指標である商談数が伸び悩んでおりましたが、下半期は商談数が増えています。2023年10月の月間商談数を100%とした場合、下半期では150%前後まで数字は伸びております。

月間商談数の推移



※2023年10月の月間商談数を100%とした場合の、月次推移になります。

サービス別 売上高

売上高全体に関しては、前期比を下回りました。主に大量採用した営業人員の育成に注力したことで営業活動が遅延したことに加え、カスタマーサクセスの大型案件の契約満了等の影響と株式譲渡により連結対象外となった子会社売上高の減少による影響が大きく、前期比で減収という結果となりました。足元におきましては全体の商談数やデジタルマーケティング・PRなどのコミュニケーション施策案件の相談数が増加しており、来期以降の成長に向けてさらに営業活動に注力していきます。

		(百万円)	2023/9期 実績	2024/9期 実績	増減額 (増減率)	概要
サービス別 売上高	インサイトドリブン		492	495	+3 (+0.7%)	インサイト起点でのマーケティング戦略立案の需要に対して提案・受注・リピート率が高く、堅調に推移。
	カスタマードリブン		859	846	▲13 (▲1.6%)	採用人員の育成に注力したことで、顧客企業への営業活動が遅延。営業体制と教育体制を見直し、顧客企業への営業活動に注力する。
	デジタルマーケティング PR		420	403	▲16 (▲4.0%)	デジタルマーケティングは好調なもの、PRは減収。営業体制を見直し、営業活動を強化する。
	カスタマーサクセス その他		503	352	▲150 (▲29.9%)	2023年9月期で契約が満了した大型案件の影響および2024年5月の株式譲渡により連結対象外となった子会社(株式会社セールスサポート)の売上高の減少による減収。

貸借対照表サマリー

主な増減は、新規借入の実行による流動資産の増加や、利益剰余金による純資産の増加になります。

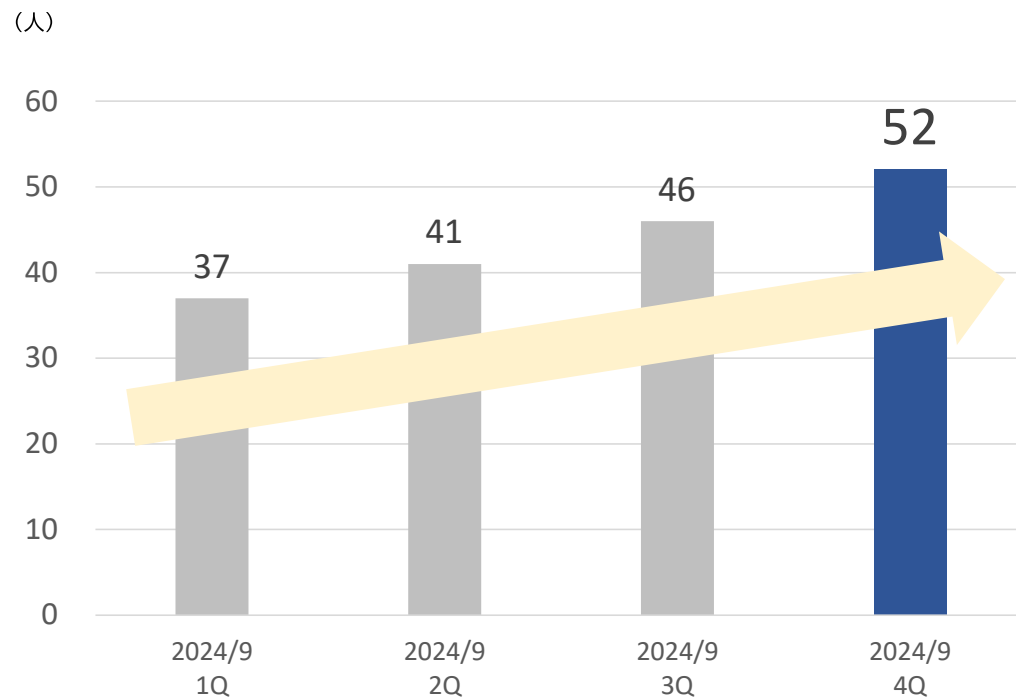
(百万円)	2023/9期	2024/9期	増減額	増減率(%)
流動資産	873	1,111	+237	+27.2
現預金	498	714	+215	+43.3
売掛金	286	272	▲14	▲5.0
固定資産	502	575	+72	+14.4
資産合計	1,376	1,686	+310	+22.5
流動負債	466	477	+11	+2.5
固定負債	257	398	+141	+54.7
負債合計	723	876	+152	+21.1
純資産	652	810	+157	+24.1
負債・純資産合計	1,376	1,686	+310	+22.5

KPI進捗(コンサルタントの採用)

中期経営計画達成のため、マーケティングコンサルタントの採用を強化しております。

マーケティングコンサルタント人員推移

●マーケティングコンサルタントの採用は計画に対して順調に進捗



採用計画と早期の戦力化

採用計画

- 中途と新卒をバランスよく採用
- エグゼクティブ人材に対するリファラル採用を継続

教育体制

- 新卒向けの戦力化プログラム、各種研修の充実
- リテンション施策として、エンゲージメント維持管理、表彰制度等を活用
- フレックス制や選択的テレワーク、副業許可制度等の魅力的な職場環境

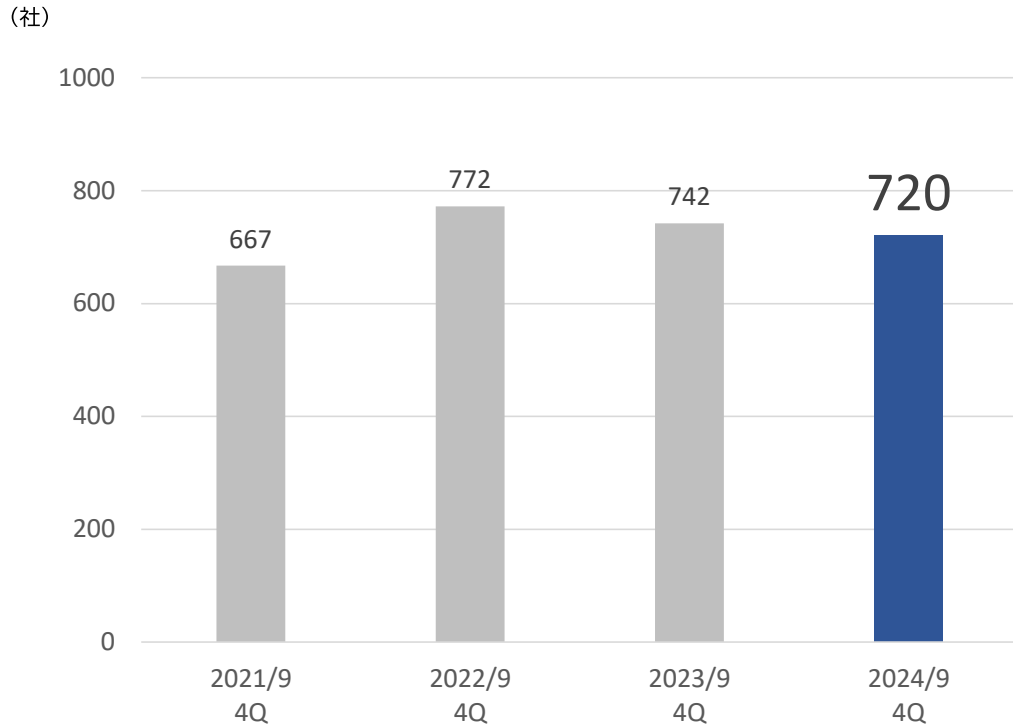
【結果】

採用は計画に対して順調に進捗したものの、大量採用かつ下期に採用が集中したことで採用人員の育成が計画より遅れた。来期は、管理職を増員することに加えて、教育委員会を設置し、教育コンテンツの内容と項目を見直すことで、早期の戦力化を図る。

KPI進捗(顧客数および顧客単価)

マーケティングコンサルタントの採用は順調なもの、育成に想定よりも時間を要しており、顧客獲得に遅れが生じております。また顧客単価については、一部大口案件の終了に伴い減少しております。その結果、顧客数、顧客単価ともに前期比を下回ることとなりました。

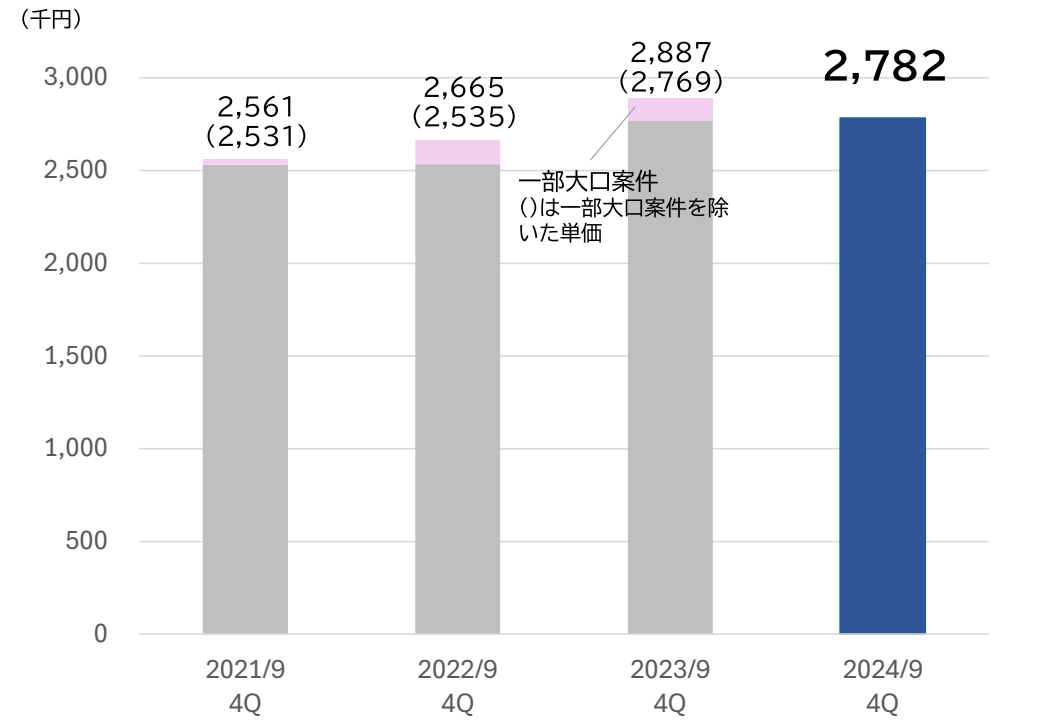
顧客数推移(前年同期比)



前年同期比で微減

※社数は単体数値

顧客単価推移(前年同期比)



前年同期比で微減も
一部大口案件を除くと堅調

※単価は単体数値

トピックス一覧

リリース日	該当四半期	タイトル	詳細
2024年 9月20日	4Q	『生成AI導入による業務効率化』に関するお知らせ	別途資料
2024年 9月19日	4Q	『消費者起点のインフルエンサーマーケティングサービス』提供開始のお知らせ	P21
2024年 8月29日	4Q	『リサーチDEMO!インタビューの内製化を支援する新たなサブスクリプション特典』のお知らせ	別途資料
2024年 8月19日	4Q	『チャットAI リサーチDEMO! β版リリース』のお知らせ	P21
2024年 7月 1日	4Q	ヴィアゲート株式会社との『業務提携』のお知らせ	別途資料
2024年 6月21日	3Q	セルフインタビューツール『リサーチ DEMO!』事業譲受のお知らせ	P20
2024年 5月30日	3Q	『マーケティング研修・インタビュー研修サービス』提供開始のお知らせ	別途資料
2024年 5月 8日	3Q	『リピートインタビュー』提供開始のお知らせ	別途資料
2024年 4月12日	3Q	『セルフ業機法チェック&リライトGPTs版』GPT Storeで提供開始のお知らせ	別途資料
2024年 4月10日	3Q	『インクルーシブマーケティングラボ』インクルーシブマーケティングのソリューション提供開始のお知らせ	別途資料
2024年 2月21日	2Q	『インクルーシブマーケティングラボ』筑波大学との学術指導契約締結のお知らせ	別途資料
2023年12月25日	1Q	『インクルーシブマーケティングラボ』設立のお知らせ	別途資料
2023年12月 7日	1Q	『海外富裕層向けリサーチサービス』提供開始のお知らせ	別途資料
2023年11月30日	1Q	『メール・チャットサポートサービス』提供開始のお知らせ	別途資料
2023年11月29日	1Q	『NEOナレッジナビゲーター』運用開始のお知らせ	別途資料
2023年11月27日	1Q	株式会社Birdmanとの業務提携のお知らせ	別途資料
2023年11月14日	1Q	「BtoBマーケティングのコンサルティングサービス」提供開始のお知らせ	別途資料
2023年10月24日	1Q	Web メディア「マーケのカチスジ」運用開始のお知らせ	別途資料

セルフインタビューツール「リサーチDEMO!」事業譲受

■背景/目的

商品やサービスがコモディティ化している時代において、顧客理解のために定性調査の重要性が再認識されています。一方で、定性調査は時間やコストの制約が大きく、実施ができないという顧客企業も多く存在します。このような状況を踏まえ、当社は株式会社MDが運営するセルフインタビューツール「リサーチDEMO!」の事業譲受により、**より短時間で高品質かつ安価に定性調査を実施できる**体制を構築いたしました。

これまで定性調査を実施できなかった顧客企業はもちろん、広告・PR・コンサルティング業界をはじめとした、よりアジャイルに定性調査とプロダクト開発を推進していきたい顧客企業の期待にも応えていきます。



50万人規模のモニターパネルから
質の高い対象者をスクリーニング

オンライン定性調査サービス最大規模、50万人のモニターパネルへのスクリーニングが可能。年代、性別、子供の有無、職種といった基本属性に加え自由質問による質の高いスクリーニングが可能です。

通常、実施までに2週間以上、1回あたり
20万円以上コストがかかるところ

リサーチDEMO!なら
最短翌日に、1回3万円
から実施可能

チャットAI リサーチDEMO! β版リリース

株式会社ネオマーケティングとヴィアゲート株式会社は、最新のAI技術を駆使した新しいインタビューサービス「チャットAIリサーチDEMO!」をリリース

サービス特長

- ・50~100名規模でチャットインタビュー可能
- ・質問内容は「AIによる自動生成」「人による設計」が選択可能
- ・最短翌日納品
- ・低価格※50名5万円～

「チャットAIリサーチDEMO!」は、定量的で定性的なデータから、スピード感を持って気付きを得ることができる、迅速かつ手間のかからない新しいリサーチ手法です。

消費者起点のインフルエンサーマーケティングサービス

消費者のニーズが多様化し、マーケットが細分化される現代。独自のマーケティングリサーチ機能を基に、ターゲットに最適なインフルエンサーを選定し、効果的なマーケティング戦略を実現する為、提供開始

サービス特長

- ・高精度なマーケティングリサーチによるターゲット理解
- ・消費者起点での分析に基づき、影響力のあるインフルエンサーを選定し、ターゲット層へのリーチを最大化
- ・自社のリサーチ機能を活用した効果測定

インフルエンサーマーケティングを、情報伝達のスタート地点として成果を出しながら市場浸透を支援するサービスを拡充していきます。

①株式会社マーケティングセンターとの協業

背景目的

日本は、少子高齢化社会の中で海外進出を目指す企業やインバウンド需要を狙い現地の消費者にPRを行うための市場調査ニーズが高まっています。

一方で海外パネルネットワークを活用した定量調査は浸透しはじめていますが、現地でのオフラインリサーチサービスはコスト面やオペレーションの難しさから、実施することのハードルがまだ高い状態です。

今回の協業により、海外オフラインリサーチのスムーズなオペレーションが可能となり、より深く現地を知りたいという顧客ニーズに対応したサービスを展開していきます。

対応可能な調査手法

1. デスクリサーチ(現地のトレンドなどを、文献などからレポート)
2. インストラクション(現地調査会社とのインストラクション)
3. 会場調査(現地の消費者を集めて、様々な会場調査をフルサポート)
4. 訪問調査(生活の風景を直に感じながら、実際の生活空間でインタビュー)
5. エスノグラフィー(現地での買い物の様子などを観察可能)

-対象国(例)-

中国・タイ・台湾・インドネシア・マレーシア・ベトナム・インド・など

②株式会社レアジョブとの協業

背景目的

日本国内の企業においては、少子高齢化社会の中で海外進出を目指すため、また、インバウンド需要を狙い現地の消費者にPRを行うための市場調査ニーズが高まっています。フィリピンの2023年の実質GDP成長率は前年比5.6%となっており、東南アジアの中でも今後も成長が見込まれる地域です。

海外パネルネットワークを活用した定量調査は浸透しはじめていますが現地でのオフラインリサーチサービスやオンラインリサーチはコスト面やオペレーションの難しさから、実施することのハードルがまだ高い状態です。

EdTechカンパニーの株式会社レアジョブは、オンライン英会話のリーディングカンパニーであり、フィリピンに約6000名の講師が在籍しており、高い英語力に加え日本文化に対する理解も有しています。今回の協業により、フィリピンに在住する講師へのオンラインリサーチが可能となり、より深く現地を知りたいという顧客ニーズに対応したサービスを展開していきます。

このリサーチネットワークの拡充により、「より深い現地理解」を求める企業のニーズに的確に応え、東南アジア市場における貴重な洞察を提供してまいります。

対応可能な調査手法

- ・オンラインリサーチ: オンラインインタビューやアンケートを用いた迅速なデータ収集
- ・会場調査(現地の消費者を集めて、様々な会場調査をフルサポート)
- ・訪問調査(生活の風景を直に感じながら、実際の生活空間でインタビュー)

-対象国-

フィリピン

01

会社概要・事業概要

02

2024年9月期 決算概要

03

2025年9月期 通期業績予想

04

中期経営計画の業績目標見直し

05

株主還元について

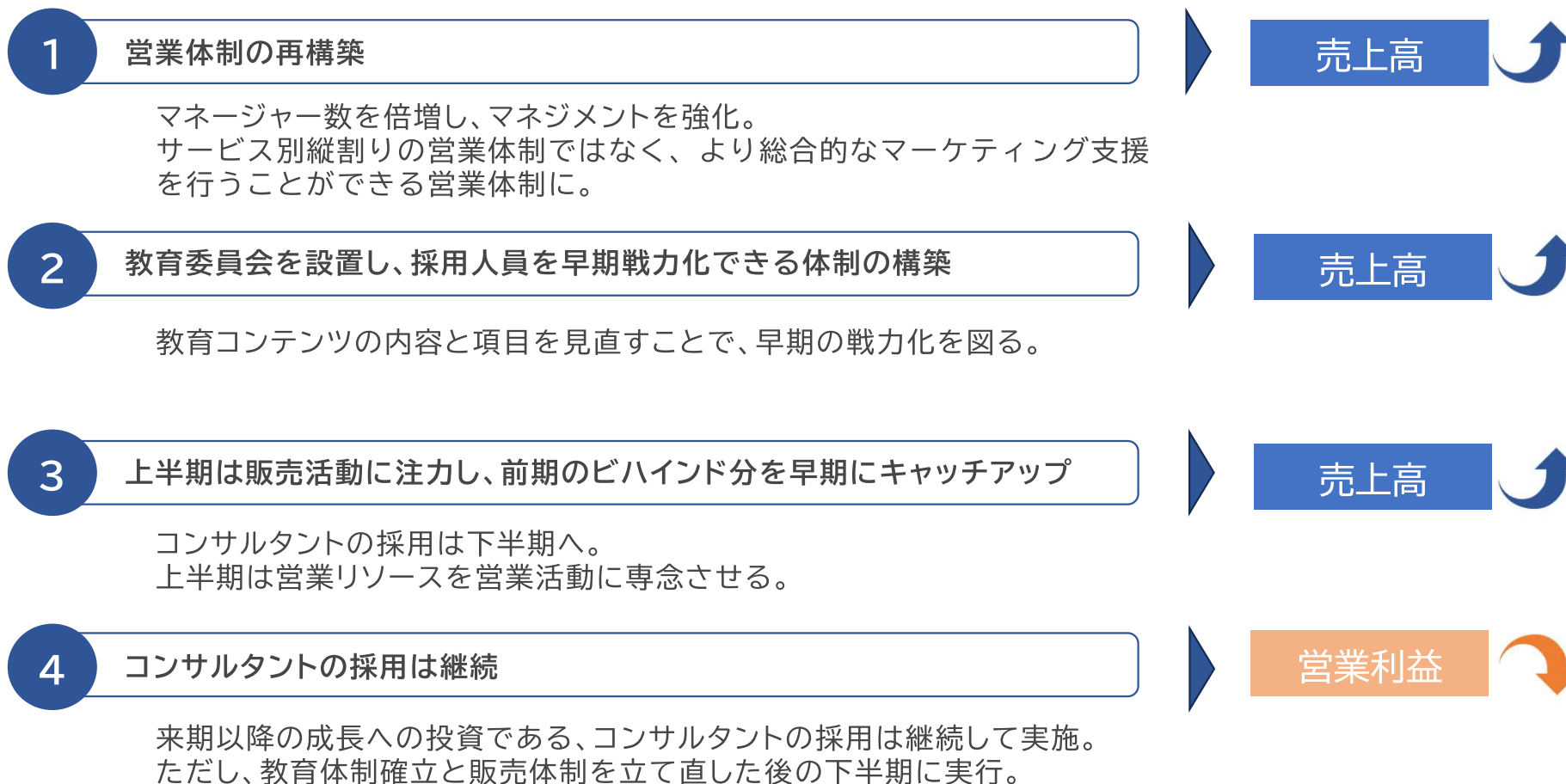
06

Appendix



Contents

2025年9月期 通期業績予想のポイント



2025年9月期 通期業績予想



前期の販売活動の遅れをキャッチアップすべく、営業体制の再編と育成の強化により売上高は2,500百万円と前期比で+19.2%の成長を見込んでおります。営業利益につきましては、引き続き翌期以降の成長のための採用・育成などの人材投資を利益水準とのバランスを見極めながら行い前期比+545.1%の100百万円を見込んでおります。

	(百万円)	2024/9期 実績	2025/9期 計画	増減額	増減率
売上高		2,098	2,500	+401	+19.2%
営業利益		15	100	+84	+545.1%
経常利益		14	100	+85	+610.6%
親会社株主に帰属する 当期純利益		147	70	▲77	▲52.5%

01

会社概要

02

2024年9月期 決算概要

03

2025年9月期 通期業績予想

04

中期経営計画の業績目標見直し

05

株主還元について

06

Appendix

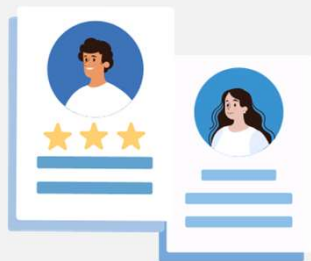


Contents

中期経営計画 成長戦略

外部環境は大きく変化しておらず、**現行の戦略を維持**しつつ成果を創出します。
課題である採用したコンサルタントを早期戦力化できる体制構築に取り組みます。

マーケティングコンサルタント数 増員



コンサルタントの 採用と戦力化

今回の中期経営計画期間では、過去と比較して、多くのマーケティングコンサルタントの採用を計画しています。
リファラル採用を継続しつつ、新卒採用にも積極的に取り組み、早期戦力化のための施策を用意しています。

顧客数 拡大



対応エリアの拡大

首都圏以外のクライアント発掘のため、全国への拠点開設を計画しています。
地方の優良企業にはマーケティング支援を行うべき企業が存在しています。

顧客単価 増大



サービスメニューの拡充

既存サービスのアップセルクロスセルを積極的に行います。
従来のマーケティング支援に隣接する新メニューを構築することで、クライアントとより密接な関係性を築いていきます。

中期経営計画 業績目標の見直し

2024年9月期における営業活動の進捗遅れを踏まえ、中期経営計画の数値目標を修正いたしました。

(百万円)	2024/9期			2025/9期			2026/9期		
	当初計画	実績	差異	当初計画	修正計画	差異	当初計画	修正計画	差異
売上高	2,500	2,098	▲401	3,100	2,500	▲600	4,000	3,100	▲900
売上総利益	1,100	953	▲146	1,400	1,200	▲200	2,000	1,450	▲550
利益率	44.6%	45.5%	+0.9	45.1%	48.0%	+2.9	50.2%	46.8%	▲3.4
営業利益	200	15	▲184	350	100	▲250	500	250	▲250
利益率	8.0%	0.7%	▲7.3	11.3%	4.0%	▲7.3	12.5%	8.1%	▲4.4
販管費率	36.8%	44.7%	+7.9	37.4%	44.0%	+6.6	36.6%	38.7%	+2.1
ROE	17.7%	20.2%	+2.5	22.3%	9.1%	▲13.2	24.2%	20.5%	▲3.7

中期経営計画 目標値 サービス別・KPI

引き続き中期的な企業成長のために人材に関する積極的な投資を行い、取引社数を増加させ、サービスメニューの拡充により顧客単価を引き上げます。

		(百万円)	2024/9期 実績	2025/9期 修正計画	2026/9期 修正計画
連結	サービス別 売上高	インサイトドリブン	495	547	729
		カスタマードリブン	846	920	1,141
		デジタルマーケティング PR	403	575	663
		カスタマーサクセス その他	352	456	565
		合計	2,098	2,500	3,100
単体	主要 KPI	マーケティングコンサルタント (人)	52	70	86
		取引社数(社)	720	830	980
		顧客単価(万円)	278	290	295

01

会社概要

02

2024年9月期 決算概要

03

2025年9月期 通期業績予想

04

中期経営計画の業績目標見直し

05

株主還元について

06

Appendix



Contents

株主還元について

株主還元は重要な経営課題であると認識しておりますので、中長期的な視点で、利益の再投資を通じた株主価値の向上を図るとともに、事業環境や業績、財務状況等を総合的に勘案したうえで、株主への利益還元を行っていくこととしております。

まず2024年9月期より、当社株式の投資魅力を高め、より多くの皆様に当社株式を保有していただくことを目的として、**株主優待制度を導入し、年1回「QUOカード(3,000円相当分)」を株主の皆様へ贈呈することといたしました。**また、2024年9月期におきましては、創立25周年を記念して、記念株主優待として「QUOカード(2,500円相当分)」を実施することとしております。

今後さらに、業績計画の進捗による配当も含めて株主還元施策を検討してまいります。

株主優待制度の内容

(1)対象となる株主様

基準日(毎年9月30日)時点の株主名簿に記載または記録された100株(1単元)以上の当社株式を保有されている株主様を対象といたします。

(2)株主優待の内容

下記のとおり、QUOカードを対象となる株主様に贈呈いたします。

項目	保有株数	優待内容	(ご参考)優待利回り※
年間株主優待	100株以上	QUOカード3,000円	3.0%

※2024/10/31終値の998円にて計算

(3)進呈時期

本優待制度の開始時期以降、毎年12月上旬に発送する「定時株主総会招集ご通知」に同封することを予定しております。

01

会社概要

02

2024年9月期 決算概要

03

2025年9月期 通期業績予想

04

中期経営計画の業績目標見直し

05

株主還元について

06

Appendix



Contents

運営サービス紹介(アイリサーチ・ソルパネ)

当社独自で運営する生活者パネル「アイリサーチ®」は約3,069万人(提携含む)の独自のマーケティングプラットフォームです。ソルパネは、人を活用したプロモーションやマーケティングソリューションを提供するために構築した会員組織です。



アイリサーチの研究メニュー 一例

項目	詳細
スマホ・WEBアンケート	・ 選択肢に対してアンケート回答
グループ・オンラインインタビュー	・ 商品やサービスについて自由なディスカッション
会場・訪問・電話郵送・調査	・ 試作品や試飲等の調査
ホームユーステスト	・ 自宅で商品を使用した調査

ソルパネのサービス 一例

項目	詳細
アウトソーシング	<ul style="list-style-type: none"> ・ データ入力 ・ 月末の定型業務依頼 ・ 自社看板撮影 ・ 交通広告写真撮影
フィールドリサーチ	<ul style="list-style-type: none"> ・ 覆面調査 ・ 店頭調査
リサーチ	・ TV番組等のアンケート企画~集計
プロモーション	・ 商品サービスの満足度、改善要望

運営サービス紹介(リサーチDEMO!)



セルフ型のオンラインリサーチプラットフォーム「リサーチDEMO!」を活用して、クライアント企業によるインタビューの内製化支援を強化していきます。



50万人規模のモニターパネルから 質の高い対象者をスクリーニング

オンライン定性調査サービス最大規模、50万人のモニターパネル*へのスクリーニングが可能。年代、性別、子供の有無、職種といった基本属性に加え自由質問による質の高いスクリーニングが可能です。
*提携パネル含む



オンライン対面形式

テキスト等では見えてこない消費者の本当の声・インサイトが聞き出せます。

システム上ですべて完結

対象者の絞り込みや日程調整、実際のインタビューまですべて一気通貫。煩わしい作業は一切発生しません。



Rate plan 料金プラン

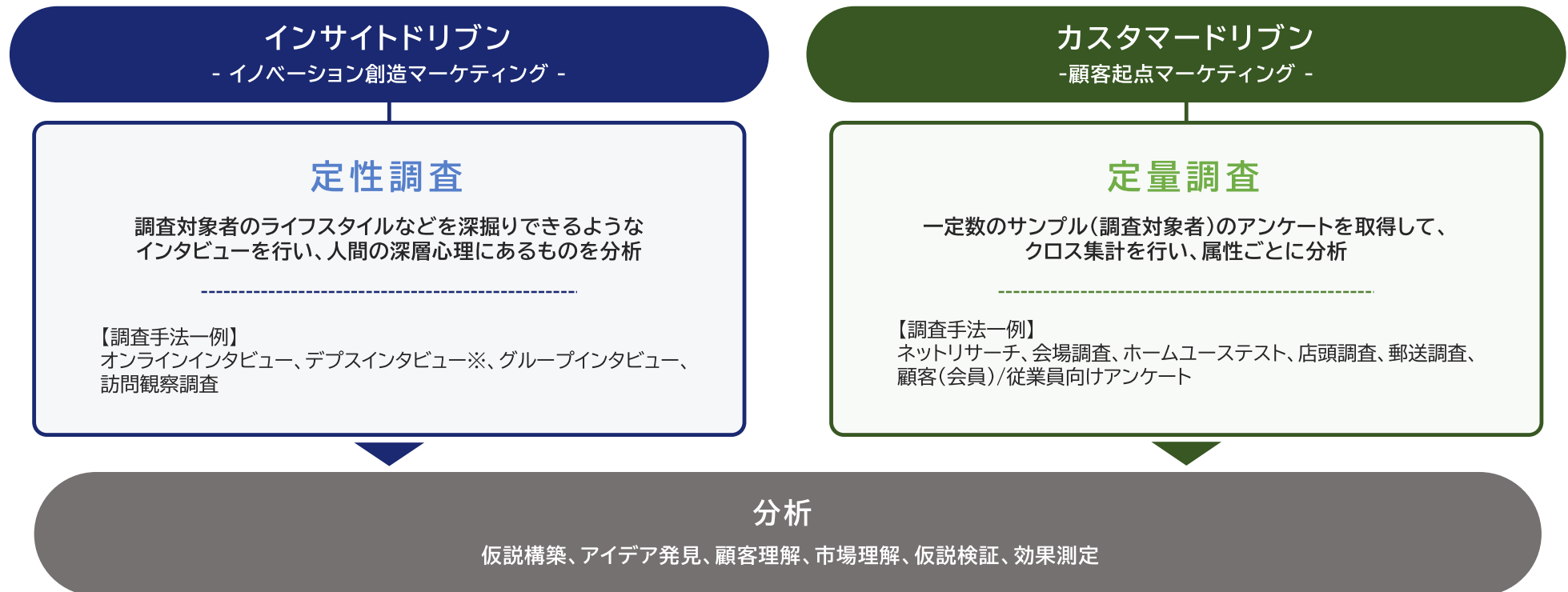
単発プラン	まとめ買いプラン	定額使い放題プラン
¥40,000/月~ ※モニター報酬を含みます	¥30,000/月~ ※モニター報酬を含みます ※5回インタビューを購入すると15万円	¥400,000/月~ +モニター報酬
スポットの定性インタビューに！ 1回のインタビューで消費者お一人と30分間お話しいただけます。	30分5回セット15万円のお得なプラン！ デプス・インタビューをリーズナブルにご利用いただけます。	毎月沢山インタビューされる企業様におすすめ！ 月額制で調査し放題のプランです。

※30分インタビューの場合

事業内容：インサイト・カスタマードリブン **iResearch** を活用したサービス



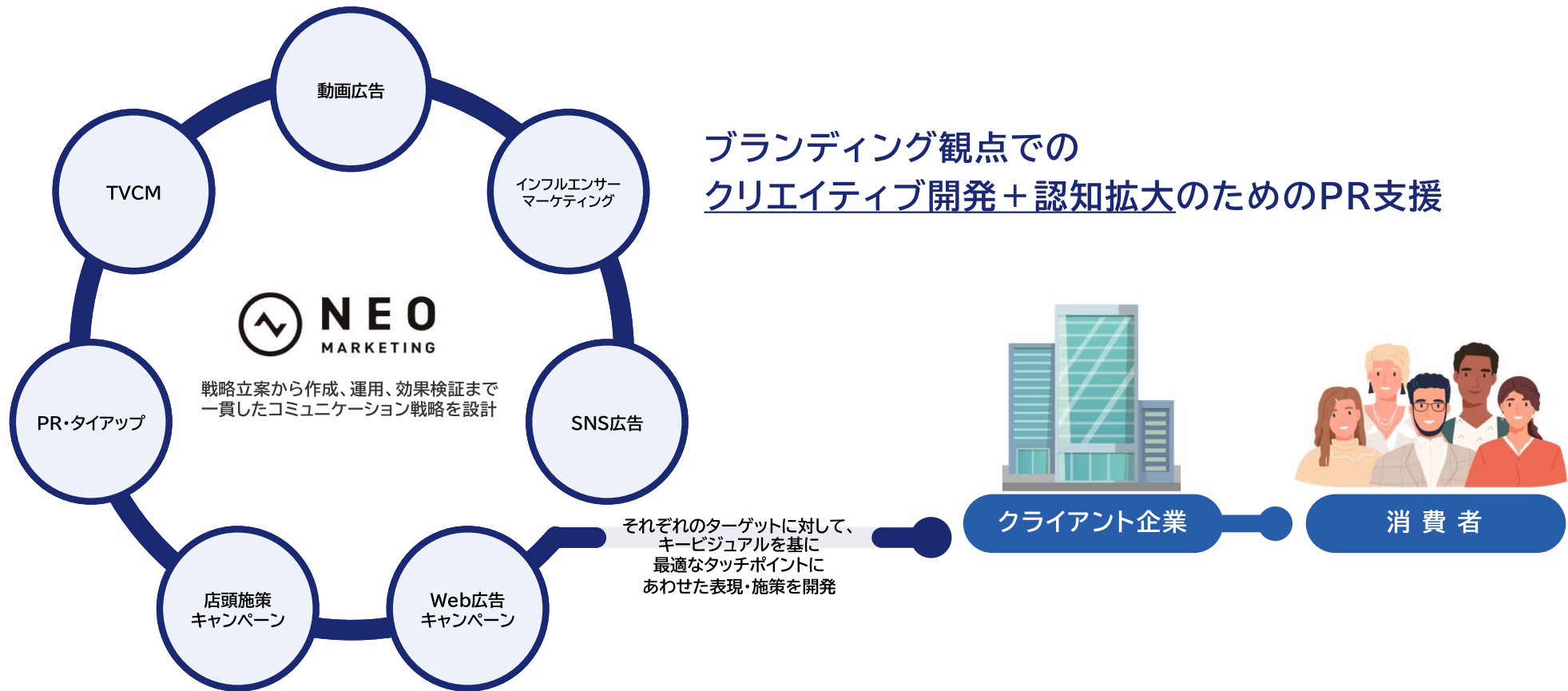
インサイトドリブン®で行う定性調査とは、インタビュー形式で1人の意見を深掘りし、「ことば」から情報を得る調査です。
カスタマードリブンで行う定量調査とは、結果を明確な数値(人数や割合%)で分析するための調査です。



※ デプスインタビュー:対象者とモデレーターが1対1で実施する調査方法で、「パーソナルインタビュー」ともいわれる。ターゲットの商品やサービスの選択方法やその購買理由など、生活に深く関わる部分を知ることができるため、商品開発やそのPR方法の方向性などを定める際に適している。

事業内容：デジタルマーケティング・PR

ターゲットのタッチポイントに沿ったデジタルコミュニケーションの戦略策定から施策実行・効果検証までをトータルにカバーすることで、あらゆるコミュニケーションの課題を解決します。



事業内容: カスタマーサクセス

カスタマーサクセスとは、当社のコンサルタントがLTVの最大化を目的として戦略を練り、能動的に問題や課題の解決を働きかけ顧客がサービスを通して目的を達成するために支援する新しい顧客管理スタイルです。

優良顧客、一般顧客、離反顧客などに分類し施策立案
顧客の目的、ニーズ、利用状況、感情などを可視化



LTV向上のための施策一例

クライアント企業向け

高品質な対応を維持し、ブランドイメージを浸透

ミステリーコール

調査員が利用者を装い企業のコールセンターに電話をかけ、オペレーターの対応品質をチェックする調査。

サービス利用者向け

積極的にお客様へコンタクトをとることで、潜在的な不満の早期解消を目指す

サンクスコール

利用開始時に顧客のサービス利用を軌道にのせ、本来のサービスや商品価値を実感していただくための支援。

BtoB顧客満足度調査

クライアント企業への定量的なアンケートの実施・分析、コールによる定性的なヒアリング実施。

その他サービス

ロイヤルコール: サービスを継続利用されている優良顧客に対して、定期的にフォローコールを実施。

免責事項

■本資料の取り扱いについて

本資料に記載された内容は、一般的に認識されている経済・社会等の情勢および当社が合理的と判断した一定の前提に基づいて作成されておりますが、経営環境の変化等の事由により、予告なしに変更される可能性があります。

本資料において記載されている業績見通し等の将来に関する記述は、当社が現在入手可能な情報および合理的であると判断する一定の前提に基づくものであり、判断や仮定に内在する不確実性およびその他の様々な要因によって、実際に生じる結果と異なる可能性があります。

上記の不確実性および変動の要因には、一般的な業界ならびに市場の状況、金利、通貨為替変動といった国内および国際的な経済状況が含まれます。今後、新しい情報・将来の出来事等があった場合であっても、当社は、本資料に含まれる将来に関するいかなる情報について、更新・修正をおこなう義務を負うものではありません。

本資料は当社についての情報提供を目的とするものであり、当社株式の購入や売却等の勧誘を目的としたものではありません。投資に関する決定はご自身の判断において行っていただくようお願いいたします。