

lisnar+ (リスナー) ではWEBアンケートを容易に実施可能。
他チャネルからの声と統合管理/分析/共有することで、
「スピーディで品質の高いお客様対応」に貢献します！！

lisnar+
お客様の声収集活用ソリューション
アンケート支援

特徴

- 必要な機能を組合せてご利用頂けるパターンオーダーメイド
- 簡単で使いやすく、アンケート作成・管理・集計の負担を削減
- WEBアンケートで収集した声からフォローアップが必要なものについては案件化し、お客様対応の進捗管理も可能
- iPhone/iPadなどのモバイル端末でもアンケート利用可能
- 貴社ビジネス環境に応じてクラウド型サービスもご提供

WEB
アンケート
作成

WEB
アンケート
収集

多様な
質問形式

質問項目
メンテナンス

多言語
アンケート

必須入力
制御

クラウド
サービス

アンケート
期間制御

モバイル
利用

顧客継続
フォロー

回答内容
の案件化

結果出力
(Excel)

【多様な質問形式/質問項目メンテナンス】

当ホテルをお選びいただいた理由は？

- 前に利用したときの印象が良くて
- 知人に勧められた
- 雑誌・広告を見た
- パンフレットを見た
- 利便性の良さ
- 料金的に
- その他: _____

ご予約方法は？

- ホテルへ直接
- インターネットを通して
- 旅行代理店を通し
- 航空会社を通し
- 勤務先を通して
- その他: _____
- わからない

ご予約について

① 電話予約は簡単で、親切丁寧に対応していただきましたか？	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
② 予約はお客様に押し付けられた感じがしましたか？	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
③ 予約はお客様が希望する条件に満たなかった感じがしましたか？	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

様々な形式の質問を自由に組み合わせてアンケートを構築。
ご利用者様での質問項目の変更(追加・削除・編集)も可能です。

【モバイル利用/多言語アンケート】

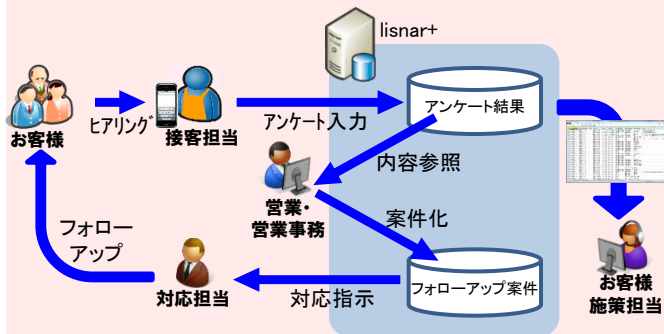
お客様 → ヒアリング → 接客担当 → 入力

お客様の直接入力も可能

日本語以外のアンケート作成も可能

モバイル端末のご利用も可能であるため、店頭でお客様に直接アンケートを実施可能です(URLをお伝えして事後実施も可能)。また多言語対応しているため海外のお客様も対象とできます。

【回答内容の案件化/顧客継続フォロー】



アンケート実施後、「コールバック」「資料送付」などのフォローを行う場合に、内容をlisnar+内で案件化し、対応担当を定めた上でお客様対応の実施/進捗管理を行うことができます。

【結果出力(Excel)】

アンケート結果 → アンケート結果

アンケート結果 → アンケート結果

アンケート結果 → 結果

結果 → お客様施策担当

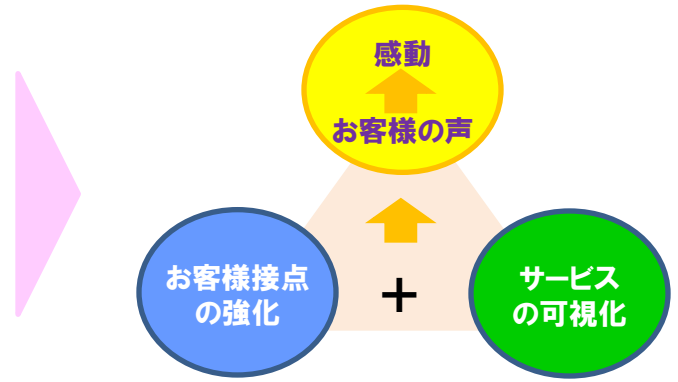
結果 → お客様施策担当

結果 → お客様施策担当

アンケート結果(その時点で入力されている結果)はExcel形式でデータ出力することが可能です。Excelのピボットテーブル/フィルタリング機能などをご利用いただくことで自由に分析いただけます。

「お客様の声」を「単なる記録」から「感動を与えるサービスのエンジン」へご活用いただくために、“お客様接点の強化”と“サービスの可視化”をCore-Conceptとしてソリューションをご提供致します。

- | | |
|-----------|---|
| 声の収集 | <ul style="list-style-type: none"> ✓ 現場の入力負担を軽減することにより、これまで漏れていた声収集 ✓ 様々なシーンから得られる声(お客様の声・社員の声)を一元管理 |
| 対応プロセスの強化 | <ul style="list-style-type: none"> ✓ 迅速で厳密な承認と回覧をサポート ✓ 情報開示・共有レベルを案件の重要度・機密性に応じて個別にコントロール ✓ 担当タスク、対応の進捗状況を一目で把握 ✓ 対応履歴の可視化 |
| 分析による品質向上 | <ul style="list-style-type: none"> ✓ 現場でも使える簡易分析を標準装備。現場が現状を把握し今後の対応分析が可能 ✓ 情報一元管理によりマーケティング分析や商品設計への活用等、顧客分析の基盤 |



基本機能	ポータル&メニュー	・ToDo,進捗管理 ・メニュー
	案件管理A	・ご意見・ご要望・お褒めなどの案件の登録、管理
	案件管理B	・事後対応(報告、承認)などを伴う案件の登録、管理
	データ分析	・商品別、サービス別、拠点別の各種切り口による傾向分析(グラフ・データ出力)
	横断検索	・入力データの全文検索機能 ・報告書リンク機能
	共通・認証	・ログイン ・パスワード管理 ・操作権限設定 ・マスタメンテナンス
基本サービス	初期標準設定	・標準設定(標準権限・項目・マスタ初期設定) ・外国語設定(外国語対応をご利用になる場合)
	サポートデスク	・電話、メールによる問合せ(5件/月)
オプション機能	外国語対応	・外国語表示 ・フリー入力エリアの翻訳連携機能(ビジネス翻訳はカスタマイズ)
	モバイル入力	・専用アプリ対応(Safari対応は基本機能に含まれます)
	Webクローラー	・インターネット、SNS上の声を自動収集
	Webアンケート	・アンケートサイト機能 ・アンケートデータ取込機能
	メール連携	・取り込み連携 ・メールサーバ直接連携
	モニタリング	・業務改善状況評価 ・店舗評価との連携、モニタリング
	営業支援	・日報 ・スケジュール管理
	コンタクトセンター支援	・CTI連携 ・受電状況管理
	ディスク追加	・データ保存領域(ディスク)追加
	スケールアップ	・システムパフォーマンス低下時の基盤増強
	セキュリティ強化	・SSL対応 ・独自ドメイン利用
オプションサービス	導入支援コンサルティング	・本システム導入のための業務要件定義(権限・項目・ルール等)の支援
	カスタマイズ	・データ移行 ・画面設計、作成 ・帳票設計、作成 ・他システム連携
	教育(操作説明)	・利用者向け ・管理者向け

動作環境

Operating System : WindowsXP/7、MacOSX、iOS4.x/5.x
Internet Browser : InternetExplorer8.x、Safari 5.x
(別途インターネットへの接続環境が必要となります)

お問い合わせ先

フューチャーアーキテクト株式会社

〒141-0032 東京都品川区大崎1-2-2 アートヴィレッジ大崎セントラルタワー
TEL: 03-5740-5792 FAX: 03-5740-5844 E-mail: gr-lisnar-request@future.co.jp
URL: http://www.lisnar.jp