

## Webオプション(クローラー・アンケート)

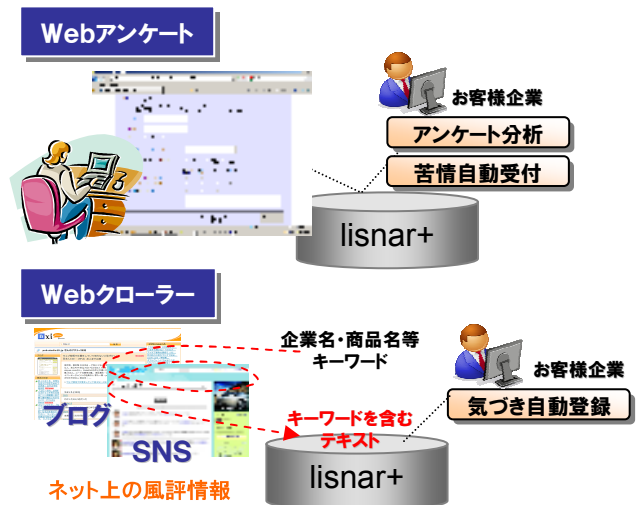
## コンセプト

- lisnar+(リスナープラス)は、お客様の声の収集チャネルとして、WebアンケートオプションとWebクローラーオプションを用意しています。「オプション機能」のご利用は、「基本機能」のご利用が前提となります。
- これらのオプション機能により、リアルなお客様との接触ポイントのみならず、ヴァーチャルな接触ポイントを簡単に構築することができ、更にクローラーによりネット上の「声なき声」を収集することが可能となります。
- 「苦情・ご指摘・お褒め」など、これまでは現場でお客様から発信された「声」が対象でしたが、これからは、サービスの現場だけでは拾いきれなかった「つぶやき・議論」などを収集することで、より精度の高い「サービスの可視化」を実現することが出来ます。



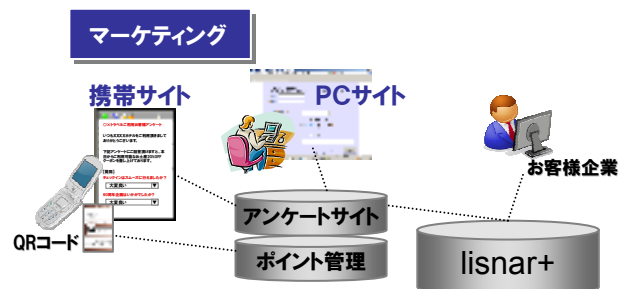
## オプションの特長

- lisnar+のWebオプションでは、「Webアンケートオプション」、「Webクローラー」を実装しています。
- 「Webアンケートオプション」は、任意の質問項目によるWebアンケートを実現するサービスです。アンケートサイトの利用からデータのlisnar+への取り込みまで一貫したサービスを提供します。lisnar+では、アンケートの定量的な分析はもとより、ハードクレームに対しては自動的に苦情受付プロセスに統合され速やかに対応が可能です。
- 「Webクローラーオプション」は、特定のWebサイトやブログ・SNSなどを一定周期で回遊し、任意のキーワードを元につぶやきやコメントなどのテキストを抽出するサービスです。抽出されたテキストはlisnar+の「気づき」として自動登録されます。



## オプションの発展的利用イメージ

- QRコードによる携帯電話からの利用やポイントキャンペーンとの連動など、「声」の収集と同時にマーケティングプロモーションを展開することも可能です。
- Webアンケートなど外部からの入力を利用し、拠点モニタリングサービス(ミステリーショッパー)としても利用可能です。



lisnar+ に関するお問合せは