



2023年04月10日

各 位

会 社 名 株式会社ネオマーケティング  
代表者名 代表取締役社長 橋本 光伸  
(コード：4196、東証スタンダード)  
問合せ先 取締役 CFO 森田 尚希  
(TEL. 03-6328-2880)

### 「ミステリーチャット」サービス提供開始のお知らせ

当社は、専門スタッフによる「ミステリーコール」「ミステリーメール」の長年にわたる評価実績と、自主調査を通じて構築した独自のチャットボット評価軸をベースとした、「ミステリーチャット」のサービス提供を開始しました。

以 上

# 「ミステリーチャット」サービスリリースのお知らせ

生活者起点のリサーチ&マーケティング支援を行う株式会社ネオマーケティング(所在地:東京都渋谷区)では、「ミステリーチャット」のサービス提供を開始しました。

## ■背景/目的

現在、カスタマーサポートの窓口として、多くの企業やブランドがチャットツールを活用しています。チャットサポートには、大きくわけて有人チャットサポートとチャットボットの2種類あり、特に24時間いつでも対応が可能で人件費も発生しないチャットボットの導入が加速しています。このようにチャットボットがより身近になっている中で、ユーザーのチャットボットへの期待値はより一層高くなり、正確な回答精度や対応品質が求められるようになってきています。

当社は約8年間にわたり「クライアントのブランド価値向上」をテーマに、専門スタッフが「ミステリーコール」「ミステリーメール」を実査および評価対応、その後の研修対応まで実施してまいりました。またチャットボットが普及され始めて以来、チャットの精度を図るべく、「ミステリーチャット」に関する自主調査を実施し、独自の評価軸を構築してまいりました。

また、昨年の大規模言語モデルを採用したChatGPTなどの登場により、一層のチャットボット精度が求められるようになりました。そこでネオマーケティングでは、長年の評価実績および独自のチャットボット評価軸をベースとした「ミステリーチャット」サービスをリリースいたします。

## ■概要

チャットでのお問い合わせ窓口について、専門の評価者による対応品質チェックを行い、ブランドイメージに合った対応の維持、向上を実現できます。

ミステリーチャットの業務フローイメージ



## ■ネオマーケティングのミステリーチャットサービスの特長

- ・オリジナル評価項目設定で本質的な対応品質の向上を実現
  - ↳ 企業様のニーズに合わせた評価項目のカスタマイズ
  - ↳ 課題、問題点を明確に分析し、改善、向上をするための提案
- ・自社のブランドイメージに合わせた対応戦略
  - ↳ 企業様のブランドイメージ向上、および信頼性を得る品質の方法を提案
- ・定点観測により継続的なセンター全体の品質維持
  - ↳ 企業様の希望に合わせてのスケジュール設定を実施
  - ↳ 定期的実施し、評価を明確にすることで、品質の維持、向上ができる
- ・特定のオペレーターやSVに特化した研修
  - ↳ 課題、問題点を分析し、企業様のニーズに合わせた研修プログラムを提供

・カスタマーサクセスを意識した調査設計、施策をご提案

↳信頼感の高い企業価値を創造する、顧客のLTV向上および企業の収益向上などのトータルプランニングを提案

■株式会社ネオマーケティングについて

会社名：株式会社ネオマーケティング

所在地：東京都渋谷区南平台町 16-25 養命酒ビル

代表者：代表取締役 橋本 光伸

証券コード：4196（東京証券取引所 東証スタンダード）

事業内容：マーケティング支援事業

（インサイトドリブンサービス、カスタマードリブンサービス、デジタルマーケティングサービス、PRサービス、カスタマーサクセスサービス）

URL：<https://neo-m.jp/>

【本リリースに関するお問い合わせ先】

ネオマーケティング広報事務局 担当：中野

Tel：03-6328-2881

E-Mail：press@neo-m.jp