［奨　励　賞］ カスタマーボイス分析ツール「ファンくるCR」

株式会社ファンくる
〒101-0032　東京都千代田区岩本町1-10-5 TMMビル4F
TEL.03（4400）6630
https://www.fancrew.co.jp/

代表取締役社長
山口　敬人 氏

ファンくるの提供する「ファンくるCR」は小売店などの顧客の声を収集・統計解析し、そのデータから事業の強みや弱みを引き出して改善点に優先順位をつけるSaaS（サービスとしてのソフトウエア）型ツール。

機能は①顧客の声の収集（業界ごとに標準化）②収集した声の活用（MEO対策・販促）③収集した声の分析（特許取得済みの統計解析手法に基づく）④分析結果から店舗別の強み・弱みを定量化して改善方法に順位をつけるなどダッシュボード上で可視化。

利用者は顧客の声を効率的に収集し、事業や個別店舗、同業他社との比較、客層などの情報を重ね合わせて分析。マクロ・ミクロの改善点を安価かつ迅速に実施できる。これまで店舗に必要だったスーパーバイザー運用やブランド戦略構築などのコストを従来の数十分の一にできる。

非常に限られた設問数で分析し、データをもとに自然言語処理技術で店舗の改善点を一言で表現するのも大きな特徴。例えば従来の調査法では100問程必要だった店舗診断を25問に削減。リアルタイム処理により調査終了後すぐに結果を提示でき、1-2カ月かかった処理期間が翌日にまで圧縮できる。一連の仕組みについては各国で特許を取得済み。店舗サービス業のほか、インバウンド調査などにも対応可能。海外からも引き合いがあり、国内外で展開していく。