

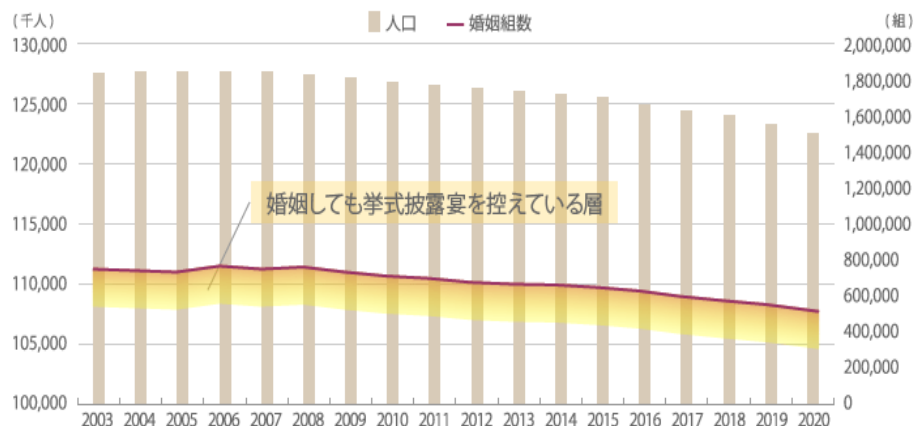


ホテル企業向けオンライン婚礼アンケートシステム
「ウェディングCSアナライザー」のご提案

株式会社 **HMRI**
A Brand Karma Affiliated Company

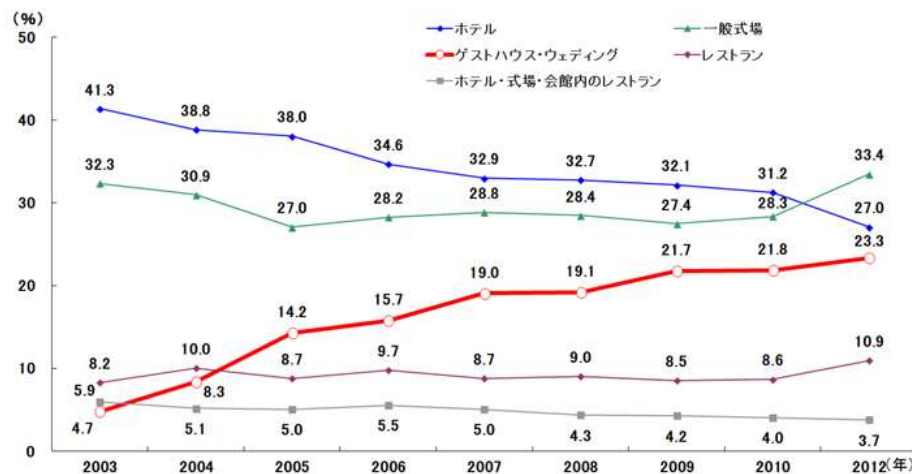
はじめに:現状の市場環境と課題

- ◆ 市場全体の縮小均衡環境
- ◆ 施行施設の飽和化(ハウスウェディングの興隆)
- ◆ 実質的供給過多による競争激化
- ◆ 披露宴の少人数化、カジュアル化
- ◆ 価格訴求エージェントの存在(コモディティ現象)
- ◆ 海外ウェディングの増加傾向
- ◆ 新郎新婦の平均年齢の上昇(こだわりと満足度)
- ◆ 一部では人数減だが、単価UPの現象
- ◆ ハウスウェディングの高級路線化
- ◆ 口コミと価格見積の透明公開化



DATA: 厚生労働省 平成23年人口動態統計の年間推計を元に当社が作成

タイプ別披露宴のシェア推移



出所: ゼクシィ「結婚トレンド調査2012(推計値)」披露宴・披露パーティの実施会場

プラン、演出、料理、サービスに対して、顧客満足度を元に差別化が出来ないか？

ウェディングCSアナライザーの5大特徴(国内市場初)

新郎新婦への
列席者からの
お祝いメッセージ

披露宴列席者からの
オンライン満足度調査

宴席後、新郎新婦からの
オンライン満足度調査

列席者からの新規開拓
向けコンタクト情報収集

プランナー、料理、サービス、
演出等の細分化された
満足度指標分類

**スマートフォン、ガラパゴス携帯電話、タブレット端末の普及により、
これら上記のオンライン情報を
リアルタイムで収集することが出来るようになりました**

－ ご導入の目的 －

①参列者への告知を自然な形で行います

披露宴参列者の中には少なからず友人・知人・甥・姪等々にご結婚をお考えの方がいらっしゃいます。当システムでは、その発掘並びに資料請求機能そして告知を行う事で認知度の向上と次の新規受注を狙う目的があります。

②メッセージ機能からの誘導手法でアンケートへ繋がります

顧客アンケートの実施は重要ですがそれが前面に出てしまうと、お客様によっては嫌らしくなりがちです。当システムでは、まず新郎新婦へのお祝いメッセージを前面に出し自然な形でアンケート記入が出来るように致しました。

③データ分析及び営業戦略について

アンケートで収集した満足度合いに関するデータや参列者統計データは経営者にとって必需品また参列者の生のお声は明日からの改善に繋がる非常に重要な鍵となり社員のモチベーションを向上させることが出来ます。

現状に満足したままではなく、開拓精神を培い顧客満足度を測れる当システムで他社との差別化を測ってみて下さいませ。

当システムには、NPS理論※を採用した新バージョンもございます。

(Net Promoter Score)とは、米GE等、大手の企業が採用している顧客のロイヤルティを測定する方法として有名なマーケティング効果測定指標の事

顧客満足度とそれらから結びつく新規開拓は、例えば「あなたはこのホテルでの披露宴を、友人、同僚に薦める可能性はどれくらいありますか？」という設問での5点評価のアンケートを
いかに5点を増やし、いかに3点以下を減らすか？
この課題を追求することです(NPS理論による)

携帯端末で読み取る、案内カード上のQRコードから簡単に入力が可能



席付けされた案内状(↑)のQRを読み取り
メッセージを送り、アンケートに繋がります。

ホテル日航東京を始めとし多数の結婚式場
で採用されているコンテンツとなっております
他要望に併せてカスタマイズ可能です

しずか様のリンク スマイル
ホテル日航東京

今日はご参列いただき誠にありがとうございます。
 下記のメニューからメッセージ等をお入れ下さい。
 ※前、アンケートにお答えいただきますとご利用料(お祝い料)を後で送呈致し
 ます。

メッセージを送る
 会場からのアンケート
 本日の席の会場はこちら

しずか様のリンク スマイル
ホテル日航東京

☆新郎新婦へお祝いメッセージを書こう☆

下記に入力して確認画面が表示されます。
 ※年は必須項目になっておきます。

あなたのお名前 *

メールアドレス(任意)

新郎新婦との関係 *

メッセージ *

新郎新婦とは異なり新郎・新婦は必ず入力する必要があります。手動にて入力する
 べ。

確認画面へ

TOPに戻る

こちらで新郎新婦様へメッセージを送ります。
 新郎新婦は予めプランナーから渡された閲覧専用のQR通知書で披露宴終了後
 にお楽しみメッセージをご覧になれます。(閲覧期間は次月度末日迄)

管理画面 Management screen

新郎・新婦プロフィール

件名の登録アンケートが追加です。1-1件目まで表示しています。
※1-1シートタブで開きます。

検索結果:

新郎/新婦	受付日	Q01	Q02	Q03	Q04	Q05	Q06	Q07	Q08	Q09	Q10	Q11	Q12	お名前	年齢	性別	確認	
山田太郎 新井花子	2013年02月 01日	非常に満足	非常に満足	非常に満足	非常に満足	非常に満足	非常に満足	非常に満足	非常に満足	1.5.15	驚きの豪華 とても感動しました。バレンタイン 持ち寄りでした。	1.5.15	満足です	仲良太郎	30歳	男性	確認	
山田太郎 新井花子	2013年02月 01日	非常に満足	非常に満足	非常に満足	非常に満足	非常に満足	非常に満足	非常に満足	非常に満足	1.5.15	式場の演出 スタッフの対応が丁寧	1.5.15	満足です	仲良太郎	30歳	男性	確認	
山田太郎 新井花子	2013年02月 01日	非常に満足	非常に満足	非常に満足	非常に満足	非常に満足	非常に満足	非常に満足	非常に満足	1.5.15	料金の割安感	料金の割安感	1.5.15	満足です	仲良太郎	30歳	男性	確認
山田太郎 新井花子	2013年02月 01日	非常に満足	非常に満足	非常に満足	非常に満足	非常に満足	非常に満足	非常に満足	非常に満足	1.5.15	新婦の衣装	トータルでも満足	1.5.15	満足です	仲良太郎	30歳	男性	確認
山田太郎 新井花子	2013年02月 01日	非常に満足	非常に満足	非常に満足	非常に満足	非常に満足	非常に満足	非常に満足	非常に満足	1.5.15	驚きの豪華	ブライダルがのびのびだった。	1.5.15	満足です	仲良太郎	30歳	男性	確認
山田太郎 新井花子	2013年02月 01日	非常に満足	非常に満足	非常に満足	非常に満足	非常に満足	非常に満足	非常に満足	非常に満足	1.5.15	式場の演出	スタッフの対応が丁寧	1.5.15	満足です	仲良太郎	30歳	男性	確認
山田太郎 新井花子	2013年02月 01日	非常に満足	非常に満足	非常に満足	非常に満足	非常に満足	非常に満足	非常に満足	非常に満足	1.5.15	料金の割安感	料金の割安感	1.5.15	満足です	仲良太郎	30歳	男性	確認
山田太郎 新井花子	2013年02月 01日	非常に満足	非常に満足	非常に満足	非常に満足	非常に満足	非常に満足	非常に満足	非常に満足	1.5.15	驚きの豪華	とても感動しました。バレンタイン 持ち寄りでした。	1.5.15	満足です	仲良太郎	30歳	男性	確認
山田太郎 新井花子	2013年02月 01日	非常に満足	非常に満足	非常に満足	非常に満足	非常に満足	非常に満足	非常に満足	非常に満足	1.5.15	式場の演出	スタッフの対応が丁寧	1.5.15	満足です	仲良太郎	30歳	男性	確認
山田太郎 新井花子	2013年02月 01日	非常に満足	非常に満足	非常に満足	非常に満足	非常に満足	非常に満足	非常に満足	非常に満足	1.5.15	料金の割安感	料金の割安感	1.5.15	満足です	仲良太郎	30歳	男性	確認
山田太郎 新井花子	2013年02月 01日	非常に満足	非常に満足	非常に満足	非常に満足	非常に満足	非常に満足	非常に満足	非常に満足	1.5.15	驚きの豪華	ブライダルがのびのびだった。	1.5.15	満足です	仲良太郎	30歳	男性	確認
山田太郎 新井花子	2013年02月 01日	非常に満足	非常に満足	非常に満足	非常に満足	非常に満足	非常に満足	非常に満足	非常に満足	1.5.15	式場の演出	スタッフの対応が丁寧	1.5.15	満足です	仲良太郎	30歳	男性	確認
山田太郎 新井花子	2013年02月 01日	非常に満足	非常に満足	非常に満足	非常に満足	非常に満足	非常に満足	非常に満足	非常に満足	1.5.15	料金の割安感	料金の割安感	1.5.15	満足です	仲良太郎	30歳	男性	確認

100%

毎月以下の様なグラフ・名簿をエクセルにてパスワードをかけて納品致します

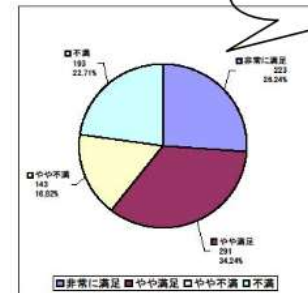
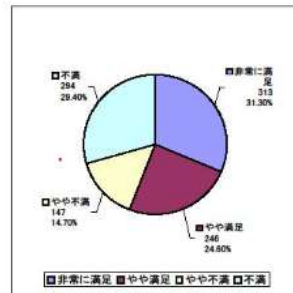
Q1 スタッフのサービスはいかがでしたか?

総数	1000
非常に満足	213
やや満足	246
やや不満	147
不満	284

Q2 料理のサービスは行き届いていましたか?

総数	1000
非常に満足	223
やや満足	291
やや不満	143
不満	183

Excelにて納品致しますので「独身者リスト」や「年代別リスト」の抽出が出来ます。



No	お名前	ご住所	電話番号	年齢	性別	独身状態	プレゼント	備考
1	田井直志	100-0001	東京都	092-123-4567	30	男性	独身	A
2	山田太郎	111-0002	東京都	03-1234-0000	28	男性	結婚	B
3	山田太郎	122-0003	東京都	077-567-789	25	女性	結婚	C
4	山田太郎	133-0004	東京都	03-2345-6789	40	女性	結婚	A
5	山田太郎	144-0005	東京都	077-567-8901	31	男性	結婚	A
6	山田太郎	155-0006	東京都	078-123-4568	35	男性	結婚	A
7	山田太郎	166-0007	東京都	013-456-7895	28	女性	結婚	C
8	山田太郎	177-0008	東京都	012-454-9999	28	女性	結婚	B
9	山田太郎	188-0009	東京都	023-456-7899	28	男性	結婚	A
10	山田太郎	199-0010	東京都	012-456-4888	28	男性	結婚	A
11	山田太郎	200-0011	東京都	023-456-7894	28	女性	結婚	C
12	山田太郎	211-0012	東京都	036-456-789	27	女性	結婚	B
13	山田太郎	222-0013	東京都	032-748-4568	28	女性	結婚	B
14	山田太郎	233-0014	東京都	033-456-7892	28	女性	結婚	B
15	山田太郎	244-0015	東京都	0684-789-1018	28	男性	結婚	B
16	山田太郎	255-0016	東京都	0120-4547-7888	28	女性	結婚	B
17	山田太郎	266-0017	東京都	032-456-7894	28	女性	結婚	B
18	山田太郎	277-0018	東京都	032-231-8812	24	男性	結婚	C
19	山田太郎	288-0019	東京都	013-456-7894	24	女性	結婚	A
20	山田太郎	299-0020	東京都	032-122-9555	24	女性	結婚	A
21	山田太郎	300-0001	東京都	092-123-4567	26	男性	結婚	A

【導入による改善効果】

- ① 列席者から新郎新婦へお祝いメッセージを簡単に送れます
- ② 紙媒体でのアンケート収集よりも、その場での感性、情緒による生の反応をいただけます
- ③ CSアナライザーにより、披露宴サービスの細分化による満足度、改善点が見えてきます
- ④ アンケートで得た、列席者の中での見込み客リストで次の新規獲得営業に繋がります
- ⑤ 列席者への披露宴中の告知が簡単にできます
- ⑥ 婚礼関係取引業者との交渉材料として満足度指標が生かれます
- ⑦ 社内スタッフの動機付け資料として利用できます
- ⑧ 差別化「当ホテルは列席者の方の満足度にも気配りをし、最高のおもてなしを心がけています。」



新郎新婦による披露宴後のオンラインアンケート入力

アンケート集計システム 画面構成図 新郎新婦ログイン画面（アンケート回答）

新郎新婦ログインページ

新郎新婦様がID 通知書用 QR コードからアクセスした時に表示されるログイン画面にアンケートに答えるのボタンを追加してあります。



アンケート回答ページ

新郎新婦のアンケート回答画面です。アンケートはすべて5段階評価。



Copyright©2013 xingbird.jp All Rights Reserved.

アンケート設問は、プランナー、料理、プラン、業者毎に細分化の上で満足度指標化

アンケート集計システム 画面構成図

新郎新婦アンケート確認画面

◆新郎新婦アンケート一覧画面

アンケートに回答いただいた新郎新婦様の一覧画面です。
新郎新婦名・挙式日・出席者数・プランナー名・入力日を表示
しております。アンケート詳細は確認ボタンで確認画面へ移動。

会社名: 株式会社HMRI | 管理画面

新郎新婦の検索

新郎新婦名: [検索]

入力日: [検索]

新郎新婦名	挙式日	出席者数	プランナー名	入力日	詳細確認
新郎 姓 氏	2012/12/28	100	鈴木	2012/12/24	[確認]
新郎 姓 氏	2012/12/28	100	鈴木	2012/12/24	[確認]
新郎 姓 氏	2012/12/28	100	鈴木	2012/12/24	[確認]
新郎 姓 氏	2012/12/28	100	鈴木	2012/12/24	[確認]

新郎新婦名: [検索]

◆新郎新婦アンケート詳細確認画面

新郎新婦のアンケート詳細確認画面です。挙式日・新郎新婦名
各アンケート内容と5段階評価の回答を表示します。

会社名: 株式会社HMRI | 管理画面

新郎新婦の検索

新郎 姓 氏: 鈴木 氏

挙式日: 2012/12/28

新郎新婦名: 鈴木 氏 | 2012/12/28

新郎新婦名: 鈴木 氏 | 2012/12/28

新郎新婦名: 鈴木 氏 | 2012/12/28

新郎新婦名: 鈴木 氏 | 2012/12/28

新郎新婦名: 鈴木 氏 | 2012/12/28

新郎新婦名: 鈴木 氏 | 2012/12/28

新郎新婦名: 鈴木 氏 | 2012/12/28

新郎新婦名: 鈴木 氏 | 2012/12/28

新郎新婦名: 鈴木 氏 | 2012/12/28

新郎新婦名: 鈴木 氏 | 2012/12/28

新郎新婦名: 鈴木 氏 | 2012/12/28

ホテル側管理画面(イメージ)によるアンケート結果と時系列傾向の閲覧

アンケート集計システム 画面構成図 管理画面(アンケート・グラフ)

★アンケート一覧ページ

メニューバーのアンケートをクリックすると全てのアンケートの内容を見ることができます。華字日・入力日で日付検索、新郎新婦・プランナーでキーワード検索、資料請求希望・メルマガ希望の方を抽出して見ることができます。

ホテル日航東京

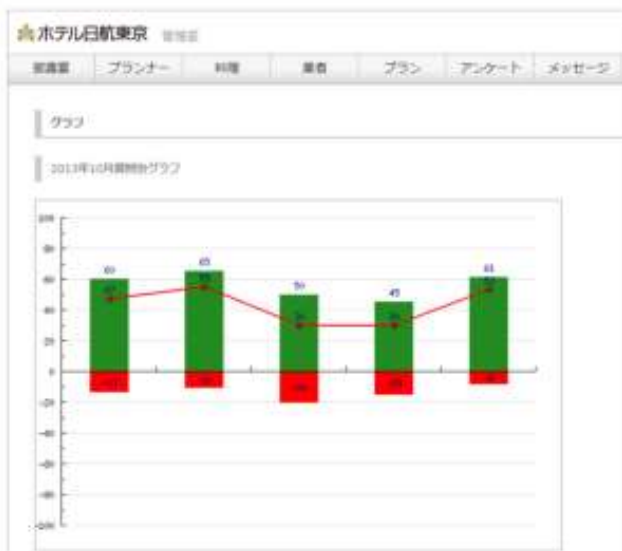
検索欄: プランナー、料理、業者、プラン、アンケート、メッセージ、その他

アンケート一覧

申込日	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	選択理由	お名前	年齢	性別
2012/10/10	5	4	3	3	3	いいね	佐藤 祥子	40	女
2012/10/10	5	5	5	4	5	CCホールの設備が素晴らしいです	山田 太郎	30	男
2012/10/10	4	3	3	4	3	設備がよかったです	鈴木 一郎	45	男
2012/10/10	3	2	3	4	3	サービスが悪かったです	田村 花子	35	女
2012/10/10	5	4	3	3	3	接客態度が良かったです	伊藤 健二	50	男
2012/10/10	3	4	3	3	3	サービスが悪かったです	渡辺 美穂	38	女
2012/10/10	5	4	3	3	3	サービスが悪かったです	山田 太郎	30	男
2012/10/10	5	4	3	3	3	サービスが悪かったです	佐藤 祥子	40	女
2012/10/10	4	3	3	4	3	サービスが悪かったです	山田 太郎	30	男
2012/10/10	3	2	3	4	3	サービスが悪かったです	田村 花子	35	女

★グラフ閲覧ページ

メニューバーのグラフをクリックするとアンケートの評価のグラフを見ることができます。5段階評価の5をプラス、1～3をマイナスと考え合計からの各々割合%数値を棒グラフで表示します。折れ線の数値はNPSになります。



Copyright©2012.sungoh.co.jp All Rights Reserved

ウェディングCSアナライザーの導入利用のメリット



1) 紙のアンケートよりリターンが約3倍になります

(ホテル・ゲストハウスでの実績有り・司会者からのご案内が必要です)

2) 紙のアンケートより安くなります(切手代や集計作業に係る人件費が不要となります)

更に、アンケート用紙を投函する煩わしさも無くなります。

3) ゲストメッセージ機能を付ける事でアンケートを取る嫌らしさが軽減されます

(ゲストメッセージを付ける為に案内状を発行し1人1人に持って頂きます)

(ゲストメッセージがある為、新郎新婦様は非常に満足されます)

4) スマホ&ケータイアンケートですが60代の方でも気軽にお応えになられます

5) スマホ&ケータイでのアンケートで紙の記入式よりも言いたい事が気軽に書けます

6) 御意見やクレームを各店舗でミーティングご活用し顧客満足度の向上に即使用出来ます

7) アンケートはグラフ化し資料請求等欲しい方はアラート機能で即効で会場に知らせます

8) レストランのお知らせを受け取って頂けますか?等の質問で「はい」とお応えになった

方に別案内も可能となります。

9) 画面上では「本日お越しになられた会場」ボタンを押すとホームページにリンクします

ウェディングCSアナライザーの導入利用実績

1) ゲストの新郎新婦へのメッセージ送信率・・・参列者人数の5～15%

2) ゲストのアンケート送信率・・・参列者人数の3～10%

※司会者の案内方法に依存致します

■資料請求をなされる方・・・上記2)の10%以上 or 1施行で1人以上 ※新規開拓の営業にご活用されています

■ご意見を記入される方・・・上記2)の40%程度 ※プランナー会議等で顧客満足度向上にご活用されています

3) 新郎新婦からの満足度率・・・ほぼ100%となっております

理由①・・・ゲストからのお祝いメッセージは非常に喜ばれます

理由②・・・当日参加出来なかったお友達からもメッセージが届きます

理由③・・・メールアドレスをご存知無くてもメッセージが届くので喜びは倍増します

理由④・・・プランナーへメッセージ受信の喜びの声がフィードバックされます

※ゲストは新郎新婦へのメッセージ機能があることで違和感なく会場からのアンケートにお応え頂けます

4) 会場様別ご利用データ ※以下の数値は司会者並びにホールスタッフからのご案内を行った会場です。

	紙アンケート回収率		メッセージ回収率	アンケート回収率	資料請求率
H社・・・	0%	→	31.3%	6.8%	552人中19人 (3.4%)
M社・・・	1%	→	25.2%	4.0%	435人中10人 (2.3%)
A社・・・	2%	→	18.9%	4.8%	632人中11人 (1.8%)
R社・・・	1%	→	7.2%	2.0%	320人中 3人 (0.9%)

