

## ビートレンド、会員/非会員問わず NPS<sup>®</sup>/顧客満足度調査を実施できる アンケートシステム『betrend サーベイ』をリリース ～POS レジの購買データ等を活用した分析に対応～

スマート CRM プラットフォーム『betrend』を提供するビートレンド株式会社(本社:東京都千代田区、代表取締役社長:井上 英昭)は、NPS<sup>®</sup>や顧客満足度調査を実施できるアンケートシステム『betrend サーベイ』をリリースしました。単体での利用に加えて、『betrend』のアプリ会員証(スマートフォンアプリ/LINE ミニアプリ)と併用することで、POS レジの購買データ等を活用した分析もできるサービスとなっています。



図 1 アンケートシステム『betrend サーベイ』の概要イメージ

### ■会員/非会員問わず実施できるアンケートシステム

従来型のアンケート(紙/ウェブ)では、特定の会員サービスについて会員限定で実施するか、回答数を多く集めるために会員サービスとは無関係な手段で収集することが多く、会員と非会員を識別した上で広くアンケートを実施するケースは少なくなっています。

『betrend サーベイ』では、会員と非会員を識別した上でアンケートを実施することで、回答数の母数を確保しながら、会員については会員サービスの利用状況(会員ランクやクーポンの利用状況など)と照らし合わせた分析が可能となります。また、後述の『betrend connect』で入手できる情報も含めて分析することで、POS レジの購買データや自社の EC サイトの利用状況など、様々なデータとの関係性を知ることができます。

アンケートフォームは、顧客が企業・ブランド・商品・サービスを他者に推奨する意向(推奨度)を11段階で問うNPS<sup>®</sup> (ネットプロモータースコア)や顧客の満足度に関する設問(4~7 段階)などの組み合わせにより実施します。フリーテキストとの組み合わせなど、自由に設問を設定することができます。



登録情報を入力の上、送信ボタンを押してください。  
\*必須

あなたは当社のサービスを、親しいご友人やご家族にどの程度勧めたいと思われますか \*

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10  
全く思わない 非常にそう思う

その点数をつけた理由をお聞かせください。\*

回答を入力してください

今回ご注文いただいた商品（味、盛付け）はいかがでしたか？ \*

1 2 3 4  
不満 やや不満 やや満足 満足

価格に対する満足度はいかがだったでしょうか？ \*

1 2 3 4  
不満 やや不満 やや満足 満足

料理の提供速度はいかがだったでしょうか？ \*

1 2 3 4  
不満 やや不満 やや満足 満足

図 2 アンケート画面イメージ

## ■『betrend connect』について

ビートレンドではこれまで、目まぐるしく変化していく顧客接点/購買行動に合わせた企業様の店舗運営をサポートするため、様々な外部システムとの連携を強化してまいりました。『betrend』と連携済みの外部システムをパートナープログラム『betrend connect』として取りまとめることで、大きな費用負担なく連携可能な外部システムのラインナップを把握することができ、『betrend』導入企業様の OMO および店舗 DX 実現を促進することを目的としております。

連携済みの外部システムについては、継続的に連携強化に向けた取り組みを進めると共に、新たな連携先パートナーについても随時募集をしており、顧客管理プラットフォーム『betrend』の活用領域を拡大する連携開発を進めてまいります。今後も継続的なパートナープログラム『betrend connect』の拡大により、アンケートシステム『betrend サーベイ』の分析データが充実し、店舗運営の改善につながるアンケート調査をサポートできるサービスを目指してまいります。

## betrend connect



図 3 『betrend connect』の対応サービス一覧

### ■スマート CRM プラットフォーム『betrend』について

ビートレンド株式会社が提供する、スマートフォン・携帯電話を活用し、企業がお客様へ情報配信可能なスマート CRM システムです。スマートフォンアプリのプッシュ通知やメール、ハガキ DM、LINE などのマルチコンタクトチャネルを有し、最適な情報配信手段を利用できます。また、ご利用金額・ポイント・来店などの行動履歴を分析・活用し、お客様にあわせた効率的なマーケティング施策を支援します。飲食・小売・サービス業を中心に幅広い業種・業態での導入実績がございます。

『betrend』サービス紹介動画： <https://youtu.be/T6UYt4Q2gys>

『betrend』×『LINE ミニアプリ』連携紹介動画： <https://youtu.be/tb8FAwCEY74>

### ■ビートレンド株式会社について

ビートレンド株式会社は、スマートフォン・タブレット・携帯電話などを活用し、企業が顧客との接点を統合的に管理・運用可能なスマート CRM を実現するプラットフォーム『betrend』を開発。2000 年の創業以来、マーケティング手法の変化に対応し機能追加を行い、流通業や飲食・サービス業を中心に導入されています。情報セキュリティマネジメントシステム (ISMS (ISO27001)) 認証取得のシステム運用とプライバシーマーク取得の個人情報管理体制により、安全で信頼性の高いシステムを提供しています。

ウェブサイト： <https://www.betrend.com/>

注)本プレスリリースに記載している会社名および商品・サービス名は各社の商標または登録商標です。

■本プレスリリースについてのお問い合わせ先

ビートレンド株式会社 企画本部

〒100-0014 東京都千代田区永田町 2-13-1 オカムラ赤坂ビル 2F

担当:宮下・松元・加藤

TEL:03-6205-7981

E-mail:press@betrend.net

URL:<https://www.betrend.com/>