

2021年8月11日

各 位

株式会社 MS&Consulting
(コード番号：6555 東証第一部)

チャットボットの利便性・満足度をユーザー目線で評価する 「sindan」提供開始

株式会社MS&Consulting（本社：東京都中央区、代表取締役社長：並木昭憲）は、メディアリンク株式会社（本社：東京都港区、代表取締役：松本淳志、以下メディアリンク）と共同で、チャットボットの利便性・満足度をユーザー目線で評価し、システム改善までをサポートするサービス「sindan（シンダン）」の提供を開始いたします。

チャットボットとは、リアルタイムでの文章による会話を意味する「チャット」と、ロボットの「ボット」を組み合わせた言葉で、チャットによる質問に対して自動的に返答するプログラムのことを言います。

テレワークの推進や対面での接客機会の減少などを背景に、現在多くの企業がWebサービスの拡充に取り組む中、それに付随して、Webマーケティングやカスタマーサポートの機能の一つとして、自社のWebサービスにチャットボットを設置する企業が急増しています。

しかし、チャットボットを利用したことのあるユーザーのうち80%以上が「チャットボット利用時にストレスを感じたことがある」と回答する（メディアリンク調査）など、多くのチャットボットの使い勝手は、まだ改善の余地が大きい状況にあると言えます。

そこで、顧客満足度覆面調査「ミステリーショッピングリサーチ」を提供する当社と、チャットボットシステムを提供するメディアリンクは、チャットボットの利便性・満足度をユーザー目線で評価し、システム改善までをサポートするサービス「sindan（シンダン）」の提供を開始いたします。

「sindan」では、当社が提供する顧客満足度覆面調査「ミステリーショッピングリサーチ」に登録する51万人の消費者の中から、調査対象となるサイトのユーザーに近い属性を持つリアルモニターが、診断先のチャットボットを実際に利用し、数十項目に及ぶ観点に基づき、その利便性や満足度を豊富なコメントと共にレポート。このコメントを元に、「なぜユーザーはここで離脱してしまったのか？」といったアナリティクスデータからは読み取ることのできないユーザーの心の動き・機微を分析し、改善をご提案するとともに、チャットの変更（実装）まで実施いたします。

当社は本サービスの提供を通じて、対面接客だけではなく、時代と共に増える新しい接客場面における顧客満足度向上のためのノウハウを蓄積し、コンサルティングに活用していくことによって、新様式の接客スタイルの高度化、延いてはサービス業の活性化に取り組んでまいります。

■ メディアリンク株式会社 会社概要

代表者：代表取締役 松本 淳志

U R L : <https://www.medialink-ml.co.jp/>

所在地：東京都港区芝 5-31-17 PMO 田町 5F

設立：2009年7月31日

事業内容：コールセンターシステムやチャットボットなど「ビジネスコミュニケーション」に特化したシステム開発

■ 株式会社 MS&Consulting 会社概要

株式会社 MS&Consulting は、顧客満足度・従業員満足度の向上によるサービスの高品質化・高付加価値化を目的とした経営コンサルティングを行っており、顧客満足度覆面調査「ミステリーショッピングリサーチ」を基幹サービスとして、店舗業務スマート化 SaaS「tenpocket クラウド」及びコンサルティング・研修などの各種サービスを提供しております。

代表者：代表取締役社長 並木 昭憲

U R L : <https://www.msandc.co.jp/>

所在地：東京都中央区日本橋小伝馬町 4-9 小伝馬町新日本橋ビルディング

創業：2008年5月