



TEGパートナー制度のご案内

202407 Ver1.1

一 会社概要



会社名	株式会社トータル・エンゲージメント・グループ Total Engagement Group inc
住所	東京都千代田区神田錦町3-21 ちよだプラットフォームスクエア
電話番号	03-5259-8015
代表取締役	池田 順一
主な業務	顧客/従業員体験の「見える化」及び「定着」 <ul style="list-style-type: none">・ ツール開発・提供・ 教育プログラム開発・提供・ プロフェッショナルコンサルティング
公式サイト	http://www.total-engagement.jp

米国CX業界最王手「メダリア社」
との業務提携

Medallia



店舗評価システムの構築から運用まで、ワンストップで支援

STEP1

分析

スタートアップ

社員ヒアリングや豊富な事例に基づいた事前準備で、現状の体制の課題を的確に分析

STEP2

構築

調査設計・体制構築

築

スタートアップの的確な分析に基づき、課題を的確に捉え、効果の高い店舗評価システムをスピーディに構築

STEP3

導入

導入支援

マニュアルだけでなく、ワークショップや説明会で導入をサポート

STEP4

運用

運用支援

クラウドサービスの提供と研修・ワークショップにより店舗評価システムの定着をサポート

顧客との関係を常にリアルタイムに「見える化」し、現場の自律改善を実現！



FACT based WorkShop

コンサルティング

- ・ フィールド・ワークショップ
- ・ 調査設計
- ・ 調査実施
- ・ 顧客体験分析
- ・ ロイヤルティドライバの構造化
- ・ マネジメントCX研修

Your Voice

クラウドサービス

- ・ 顧客からのリアルタイムフィードバック集計
- ・ NPS・個別顧客体験満足度分析
- ・ 優先改善課題分析
- ・ 認知賞賛コメント・リアクション機能
- ・ 複数ブランド・多店舗展開対応ダッシュボード
- ・ CRM・BIツール連動

導入実績



CVS,GMS



JR九州リテール株式会社



行政



百貨店・量販店



宿泊



スポーツ



メーカー販売



青山商事株式会社



通販・ネット



人材・サービス



広告代理店



金融



雑貨小売



飲食



サービス・医療介護



整体・骨盤
KA RA DA factory

体験価値データを有効活用して店舗運営の課題を解決しませんか。

店舗の属人化

従業員と関係
値を築けず、
指摘もし辛く
なった...

顧客からの クレーム

最近顧客から
のクレームが
増えた気がす
る...

業務上のミス

マニュアルが
何度言っても
徹底されない
...

経験と勘に よる施策

顧客理解に基
づいた効果的
な施策立案が
できない...



■ CX: Customer Experience (=顧客体験)

顧客が企業と接点を持つ期間すべてを通して得られる”体験”

またはその”体験の価値”を指す言葉。

顧客が、ある企業の商品・サービスを「知る前」「知ってから購入する前」「購入するとき」「購入した後」に、その商品やサービスに対して何を感じたのかを示すものともいえます。

■ EX: Employee Experience (=従業員体験)

従業員が会社の中で働くことを通して得る全ての体験のこと。

また、それらの経験を通して従業員が感じたこと・考えたことなどの、心理的・感覚な側面もEXに含まれます。

— 体験価値をデータ活用する目的



体験価値は業績と相関

テクノロジーでは取得できない上に、他のデータよりも信憑性が高く、
現場や製品・サービスの問題点を可視化できる



英国 ヴァージン・メディア 2018年資料

一 顧客体験データの優位性



POINT 1 業務効率化

現場の問題点を素早く見つけ、改善できます



POINT 2 EX向上

従業員間で賞賛やコミュニケーションを活性化できます



POINT 3 顧客理解

顧客のニーズに基づいた、顧客中心のアプローチができます



POINT 4 サービス改善

製品・サービスの問題点を素早く見つけ、改善できます



顧客体験データの活用により、現場の業務改善、
および戦略のアップデートが可能になります

離職率低下

パフォーマンスの見える化

売上貢献

業務改善点の見える化

新サービス開発

顧客ニーズの見える化

人材育成

強み・弱みの見える化

店舗拡大

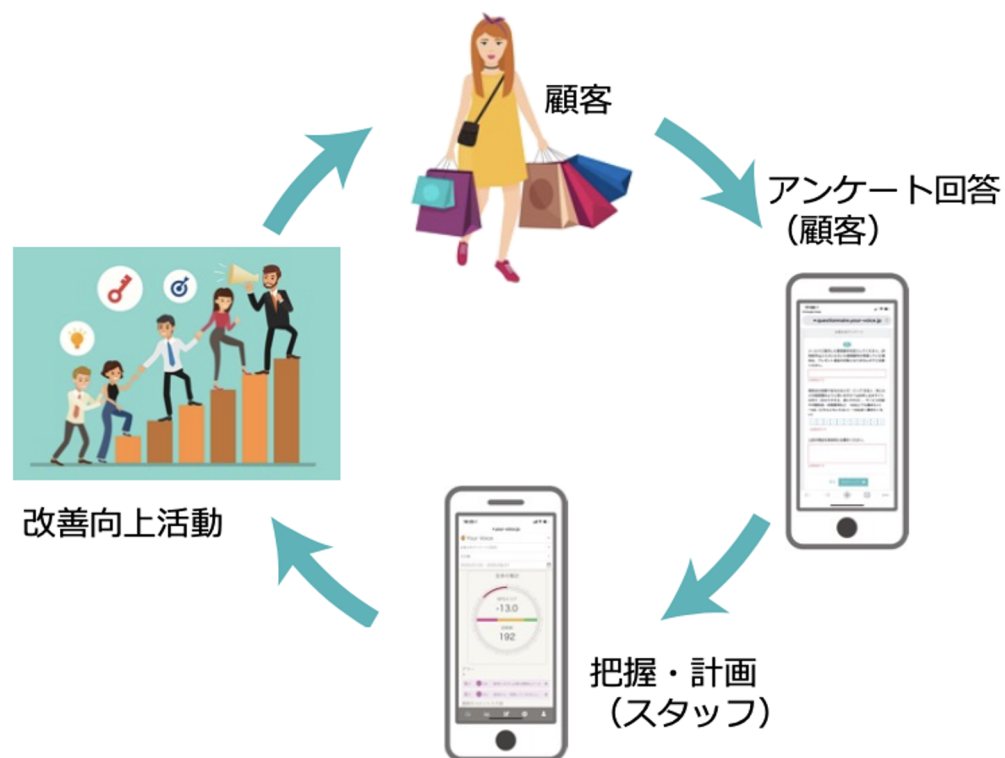
店舗運営の見える化

ブランド構築

ブランド力の見える化

— 顧客体験データ活用の流れ

現状の課題解決の選択肢として、顧客体験データを有効活用。



— 顧客体験データ活用の業務シーン例



店舗月次売上 平均110%UP

(170%アップ)

利益 3年連続16%以上UP

顧客クレーム 月70件→0件

OTA(オンライントラベルエージェンシー) **じゃらん・楽天**

とらべる等 評価3.2→4.6UP

Google口コミ 平均1.6UP

離職率 37%から15%改善

一 顧客体験データ活用の業務シーン例



カーディーラーの事例

FACT based WorkShop



社員数

約1200名

地域

中部県

課題

売上向上
顧客理解の向上

改善策

店舗待機時の対応改善
接客対応の改善

成果

顧客アンケート結果が7.8ポイント改善

学習塾の事例

FACT based Light



社員数

120名

地域

愛知県

課題

継続率向上
紹介件数アップ

改善策

生徒に対しての対応改善
親御様への対応改善や進捗報告

成果

現在成果測定中

顧客体験データ活用の業務シーン例

ファッション小物販売企業



課題

売上の落ち込み
接客品質の低下

実施したこと

- NPS調査
- 体験学習型の研修
- 接客マニュアルづくり
- ロープレの徹底

成果

研修直後に売上拡大効果。
昨対130%超店舗が出現。

セレクトショップ展開企業



課題

接客力の相対的な低下

実施したこと

- NPS調査+覆面調査
- SV向けに勉強会と成果共有の学習会を実施
- 定期調査で向上を確認

成果

接客レベルが大幅向上。
CRM戦略との融合へ。

サブスクライブ商品提供企業



課題

売上の伸び悩み
顧客数・LTV

実施したこと

- NPS調査
- 幹部向け勉強会とCJM・洗出しWS実施
- 委員会組成と伴走コンサル
- 改善アクションWS

成果

商品訴求の見直し
半年間で大幅向上。
社内他事業にも展開。

顧客体験データ活用の業務シーン例

B2B企業



課題

商談失注率及び継続率
低下改善

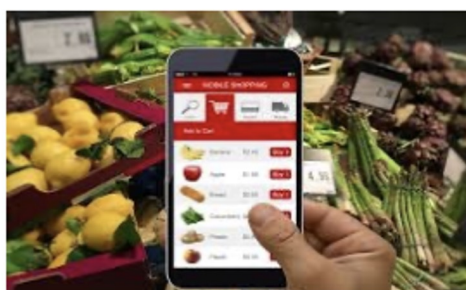
実施したこと

- 定期NPS調査
- 幹部向け勉強会とCJM・洗出しWS実施
- 顧客接点对応改善

成果

CJM見直し効果。
前年85%が実施年92%
へ改善。

大手EC企業



課題

LTVの落ち込み

実施したこと

- NPS調査
- 幹部向け勉強会とCJM・洗出しWS実施
- 委員会組成と伴走コンサル
- サイト見直し改修

成果

LTV115%向上。

SaaS企業



課題

チャーンレート改善

実施したこと

- NPS調査
- SV向けに勉強会と成果共有の学習会を実施
- 委員会組成と伴走コンサル

成果

半年間で大幅向上。
新ブランド事業も検討。

— 提供するソリューション



誰でも簡単にアンケートを回収・分析できる仕組みと、
ビジネスを顧客体験データで成功させるためのコンサルティングを提供します

FACT based WorkShop



+

Your Voice



一 導入における課題



顧客体験データ活用の検討をストップさせる3つの理由を解決します

コスト



利用料は月額15,000円から！

スキル



導入企業100社のノウハウ！

スピード



最短3日営業日で導入可能！

キックオフMTGで定義した顧客体験データ活用のゴール達成に向け、定例MTGを中心に進捗確認し、活用状況に応じたワークショップを実施するなど、継続的にサポートします

キックオフMTG



- 顧客体験データ活用の目的、ゴールの明確化
- ゴール定義およびKPI設定
- サポート体制のご案内

定例MTG



- 顧客体験データ活用状況の確認
- 設定したKPIに対する進捗の確認
- 運用状況を踏まえた運用改善のご提案

ワークショップ



- 顧客体験データに基づいた改善検討会
- 導入当初の操作レクチャー会
- 運用状況に合わせた勉強会

Fact based work shop 活動計画イメージ



1week	2week	3week	4week	5week	6week	7week	8week	9week	10week	11week	12week
社内体制づくり											
			タッチポイント WS 顧客体験を共有し設問づくり								
				第1回調査				第2回調査			
						第1回課題化 WS準備	第1回課題化 WS			第2回課題化 WS準備	第2回課題化 WS
								改善活動実施			

料金プラン一覧

FACT based WorkShop

初期費 200,000円
利用料 300,000円 (一施設)

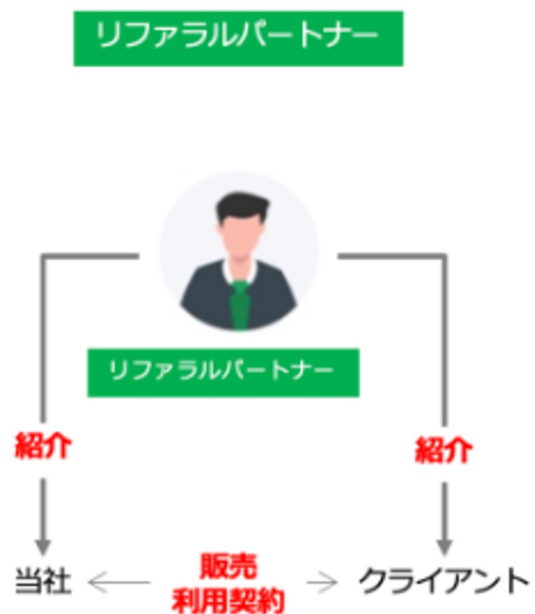
Your Voice

初期費 15,000円
月額 15,000円 (一施設)

UXPRESSIA

月額 Starter \$ 16
Pro \$ 36

3種類のパートナープログラム



報酬プログラム一覧

紹介のみ	7%	(成約時)	
成約	15%		月内成約件数追加ボーナス 2-5件目 +5% 6件目以降 +10%
継続中	15%		

— 今後の流れとご支援



パートナーさまの顧客属性や、企業・営業方針をお伺いし、活用できそうな用途のご提案、提案書作成・営業同行から決定までご支援します

パートナー プログラム説明

サービスの
特徴のご説明

報酬体系やご支援方法
のご説明

ご契約形態 決定

顧客属性・営業方針な
どのヒアリング

具体的な案件相談後
契約形態ご相談

キックオフ

今後のご支援方法に
関するの打合せ

商談創出 ご提案

勉強会
提案資料の作成

営業同行
メルマガ施策
ウェビナー開催

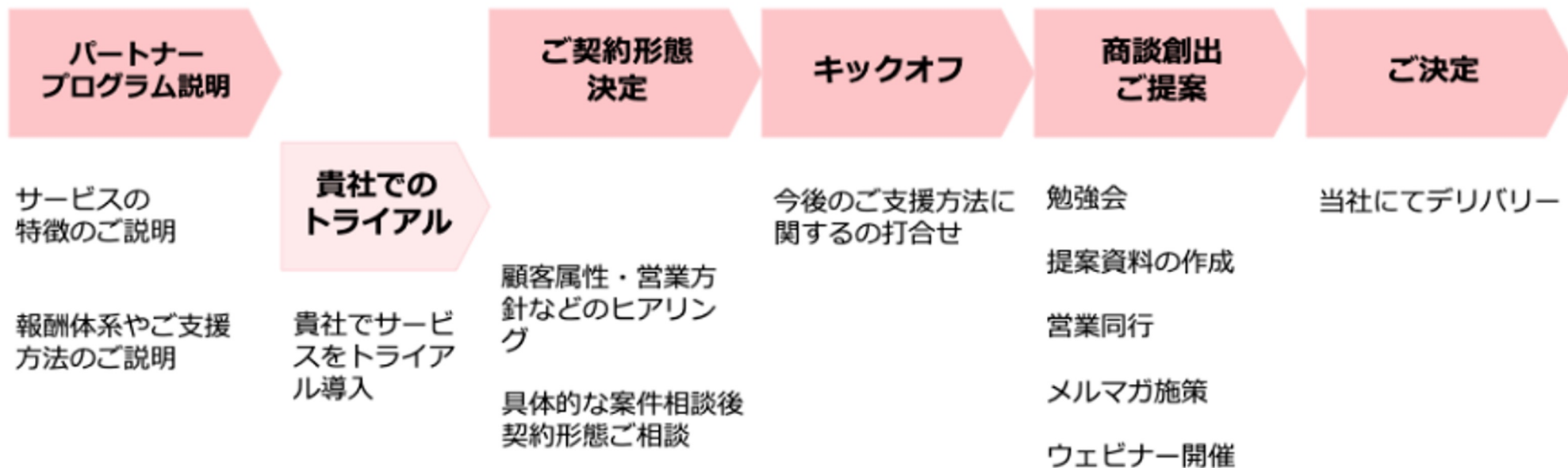
ご決定

当社にてデリバリー

— 今後の流れとご支援（自社導入パターン）



パートナーさまの顧客属性や、企業・営業方針をお伺いし、活用できそうな用途のご提案、提案書作成・営業同行から決定までご支援します



顧客の声は「ギフト」です。

