

多様化するマーケットの変化に対応する課題解決

イプソスのミステリーショッピングのご紹介



ミステリーショッピング調査は古くからある手法です。すでに実施している、または実施したことがあるケースも多いと思います。中には長期にわたって実施しているため、何となく今まで実施していた調査仕様で継続的に調査を行っていたり、ご自身で調査を行っていたりすることもあるようです。



しかし、昨今はマーケットの変化が加速し、また顧客と企業の接点（タッチポイント）が多様化している中で、これまでどおりのミステリーショッピング調査を実施してよいのか、調査設計は本当にこれでよいのだろうか・・・などのお悩みを耳にすることも増えてまいりました。

イプソスはこれまで多くのクライアントのみなさまをご支援し、経験や知識を積み上げてまいりました。その実績を活かし、消費者の期待に応えるタッチポイント戦略に役立つ、最適なミステリーショッピング調査を設計するお手伝いを致します。

カスタマージャーニーを起点にするアプローチや、イプソスならではのテクニックを織り交ぜることで、みなさまの課題解決につながる調査設計を行っています。

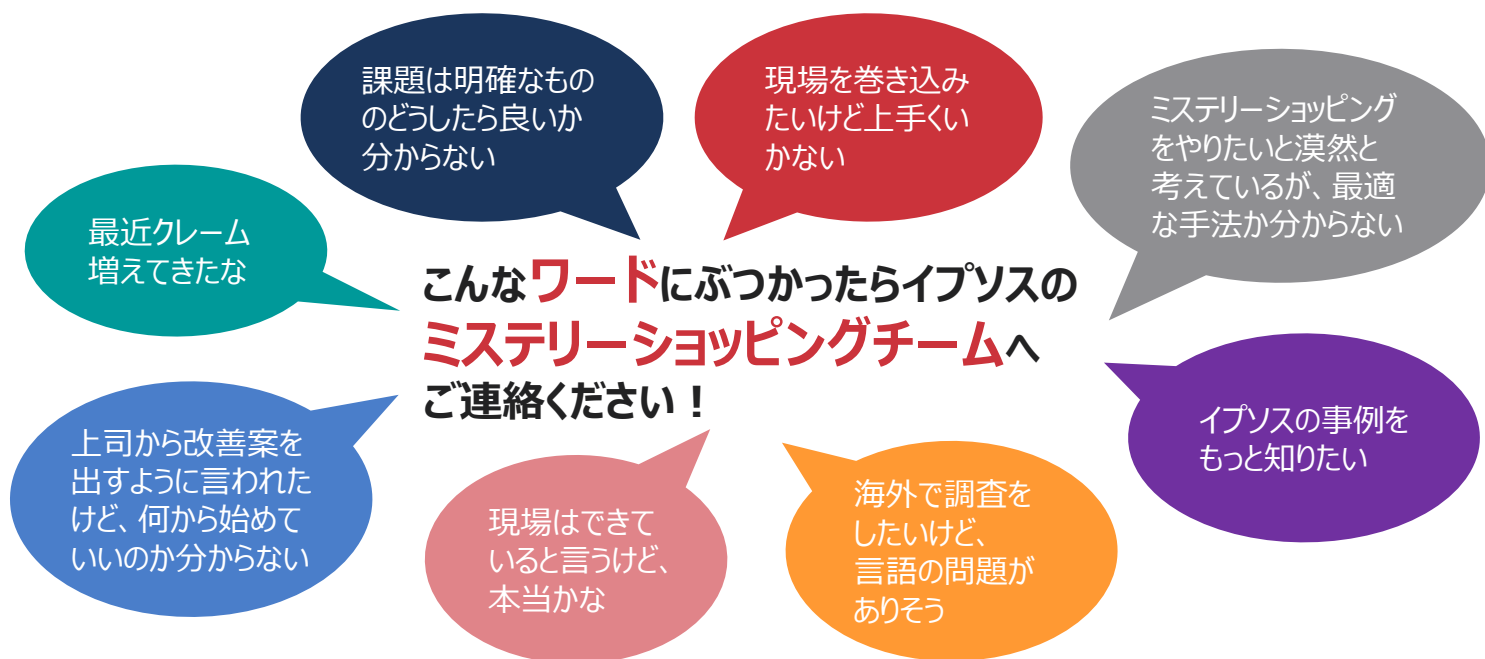


実際にどのように使われている？

例えば、前頁のステップを経て設計されたミステリーショッピング調査は、実店舗やコールセンター、オンラインなど様々なタッチポイント（顧客との接点）で以下のように活用されています。

- ミステリーショッピング+VoCで顧客体験に重要なポイントを漏らさずチェック
- サービスの現場の現状把握と最優先改善ポイントの洗い出し
- 競合調査からベストプラクティスを作成し、サービスの底上げを図る
- 短期間で店頭プロモーションやビジュアルマーチャンダイジングのPDCAを回す
- 販売力強化のための店頭展示力アップ
- 政府やその他ガイドラインの遵守状況チェック
- 調査結果にもとづく勉強会（アクティベーション・ワークショップ）の実施

※その他にもイプソスでは、マーケットのニーズに沿って常に新しいアプローチをご提案しています。



皆様のニーズにお応えするためのイプソスの強み

ミステリーショッピング・リサーチエキスパートによる
課題解決につながる**企画設計・分析力**

カスタマーエクスペリエンスを含む**15の専門分野**の
エキスパートチームによる**包括的なサポート体制**

ミステリーショッピング専門の**グローバルサポート
チーム**による**世界規模の調査推進能力**

世界90カ国の拠点、**100カ国以上**での調査実績
（世界最大規模、英語対応OK）

イプソスのミステリーショッピングについては、下記までお気軽にお問い合わせください！



イプソス株式会社 | 担当：和田直美 | 03-6867-8115 | info.japan@ipsos.com
〒105-0001 東京都港区虎ノ門4-3-13ヒューリック神谷町ビル
<https://www.ipsos.com/ja-jp>