

2022年12月14日

インパクトホールディングス株式会社（東証グロース・証券コード:6067）

RJCリサーチとシエンプレが業務提携、クチコミデータ分析×覆面調査でサービス改善支援  
取り組み第一弾としてヤマダデンキへ導入決定、クチコミデータをもとに顧客満足度向上を目指す

SDGs 販促を推進するインパクトホールディングス株式会社（東証グロース・証券コード:6067）の完全子会社で、覆面調査を中心とした総合マーケティングリサーチ事業を展開する株式会社 RJC リサーチ（本社：東京都渋谷区、代表取締役社長：山下 光雄、以下「RJC リサーチ」）は、デジタル・クライシス&サイレントクレーム対策事業を手がけるシエンプレ株式会社（本社：東京都渋谷区、代表取締役社長：佐々木 寿郎、以下、「シエンプレ」）と業務提携契約を締結したことをお知らせいたします。

本提携により、ネット上で語られている様々なサイレントクレームを網羅的に収集・分析し、サービスの改善余地に対する提案・アドバイス（サイレントクレーム対策）を得意とするシエンプレと、現場で起こっているリアルな実態を調査し、サービス改善の支援を得意とするRJC リサーチが連携し、店舗展開を行っている企業向けに、ネット上で投稿されているクチコミデータの収集・分析、店頭実態調査（覆面調査）、コンサルティングまでをワンストップで支援するサービスを開始いたします。



◆ 業務提携の背景・目的

近年、飲食店や小売などの店舗を運営する企業において、Google 検索や Google マップなど、様々な Google サービス上に店舗情報を表示し、店舗情報を検索するユーザーに対して情報発信・クチコミ収集・ネット予約などを行うことができる Google ビジネスプロフィールや、Twitter、Facebook、Instagram、Tick tock などの SNS 上で、自社に不利益な情報が拡散されてしまった場合に早期発見し、迅速な対応が取れる体制づくりや、顧客からの不満や要望など担当者が把握できていない潜在的なものを効率的に汲み取り、自社のサービス改善につなげたいと考える企業が年々増加しております。

シエンプレは、2008年の会社設立以降、累計で取引実績6千社超、対策サイト20万以上にのぼるデジタル（ネット）を起点とする炎上及び風評被害、誹謗中傷に関するサービスを手掛けています。平常時の予防・監視・対策、炎上が発生した際の対応から回復時までの一貫した対応を通して、円滑な企業経営の活動の支援を行うことが可能で、業種・業界を問わず幅広くサービスを提供しております。

RJC リサーチは、1967年の創業から「ユーザーとサプライヤーをつなぐ」ことを目標に、独立系マーケティングリサーチ会社として市場環境を的確に捉えるデータを収集し続けてまいりました。また、総合マーケティングリサーチメニューに加え、フィールドマーケティングの専門性を兼ね備えたサービスを提供しており、年間30万件を超える店頭調査を実施しております。

両社が連携することで、ネットとリアルの両面から店舗展開を行っている企業のサービス改善が可能になります。また、多様化するネット上で語られている様々なサイレントクレームを早期に発見し、迅速な対応を行うことで、より良いサービスを提供できる仕組みづくりや顧客満足度向上の実現に近づくと判断したため、今回の業務提携に至りました。

## ◆ 両事業責任者コメント

---

### シエンプレ株式会社 代表取締役社長 佐々木 寿郎

ここ数年、有店舗ビジネスにおいて Google マップなどでのクチコミが増加しています。クチコミはお客様の生の声であり、正しく分析すると、サービスの問題点、課題が浮き彫りになる非常に有用な情報です。しかしながら、クチコミを正確に把握し改善につなげられている企業はまだ少ないのが現状です。我々の web モニタリング及びクチコミデータ分析と、覆面調査で豊富な実績を持つ RJC リサーチ社のサービスを組み合わせることで、顧客企業は現場で何が起きているか正確に把握し、業務改善、サービス改善に繋げることができます。今回の業務提携により、より多くの企業の業績向上に寄与できることを期待しています。

### 株式会社 RJC リサーチ 代表取締役社長 山下 光雄

今回の取り組みは、店舗展開を行っている企業に提供できるサービス価値が飛躍的に向上できる可能性があり、我々自身も非常に楽しみにしております。本提携を機に、ネット上で語られている様々なサイレントクレームを網羅的に収集・分析し、サービスの改善余地に対する提案・アドバイス（サイレントクレーム対策）を得意とするシエンプレ社とのシナジーを創出するとともに、マーケティングリサーチ事業で新たな価値を創造し、日本の流通小売業界の発展に貢献してまいります。

## ◆ 今後の展望

---

本提携の取り組み第一弾として、株式会社ヤマダデンキ（本社：群馬県高崎市、代表取締役社長：上野 善紀）が運営する家電量販店「ヤマダデンキ」へのサービス導入が決定いたしました。

本提携及び「ヤマダデンキ」へのサービス導入を皮切り、両社の保有するリソースを活かしたサービス展開を予定しております。より良いサービスの提供や顧客満足度向上の実現に向けて、日本の流通小売業界の発展に寄与できるよう取り組んでまいります。

## ◆ 会社概要

---

### **シエンプレ株式会社**

代 表 者：代表取締役社長 佐々木 寿郎

設 立：2008年10月

本社所在地：東京都渋谷区神南1-19-14 クリスタルポイントビル 2F

事業内容：デジタル・クライシス対策事業、サイレントクレーム対策事業

Web URL：<https://www.siemple.co.jp/>

### **株式会社 RJC リサーチ（インパクトホールディングス株式会社 完全子会社）**

代 表 者：代表取締役社長 山下 光雄

設 立：1967年7月 ※2017年12月に分社化により新会社として設立

本社所在地：東京都渋谷区渋谷2丁目12-19 東建インターナショナルビル 6F

事業内容：市場調査、世論調査、社会調査等の企画設計、実施、集計分析、報告書作成、

リサーチ・コンサルティング（最適な企画設計・分析手法のご提案）、各種統計資料、一般資料の収集と分析等

Web URL：<https://www.rjc.co.jp/>

【本件に関するお問い合わせ】

株式会社 RJC リサーチ TEL:03-5937-1501 / E-mail:info@rjc.co.jp