

# カスタマーサクセス必見！ NPS<sup>®</sup> (ネットプロモータースコア) とは？

NPS<sup>®</sup>のメリットや計算方法から活用する際のポイントを徹底解説！

# 目次

01. NPS®とは？

02. NPS®のメリット

03. NPS®の計算方法

04. NPS®を活用する際のポイント

05. NPS®ツールの活用

06. テックタッチとは？

**NPS®とは？**

# NPS®とは？

NPS®とは「Net Promoter Score（ネットプロモータースコア）」の略称で、**企業や商品、サービスへのお客様の愛着度を示す「顧客ロイヤリティ」を測る指標**です。

顧客推奨度とも呼ばれ、業績に直結するのが最大の特徴です。

顧客ロイヤリティを測るために、NPSの特徴や計算方法について紹介します。



# NPS®と顧客満足度の違い

顧客満足度は、顧客の声を聞く指標として多くの企業を取り入れてきた概念で、NPS®は、これまで計測が難しかった企業や商品に対するイメージを数値化したものです。その大きな違いは収益性と連動するか否かという点です。

顧客満足度は顧客の"満足"度合いを表す指標のため、「満足」の意味や範囲は広く顧客によって範囲や定義がずれる場合があります。そのため、たとえ「満足」という評価をした顧客であっても、必ずしも追加購入や購入単価の向上といった売上の向上に貢献するとは限りません。

# NPS®を活用するメリット

# NPS®を活用するメリット

## ①顧客の評価を可視化できる

顧客の評価を1つの質問で可視化することが可能です。

企業に対するイメージや商品・サービスに対する認識を把握できるため、企業が取べき対策を立てやすいのがメリットです。

また、NPS®の改善は「批判者の減少」、または「推奨者の増加」のどちらかになります。

推奨者が増えることで、追加の発注や継続利用といった行動が増える可能性が高まります。

そして、推奨者が実際に商品やサービスを周りに勧めたり、良い口コミが発信・シェアされたりすることで、新たなお客様との接点を生むことに繋がります。

# NPS®を活用するメリット

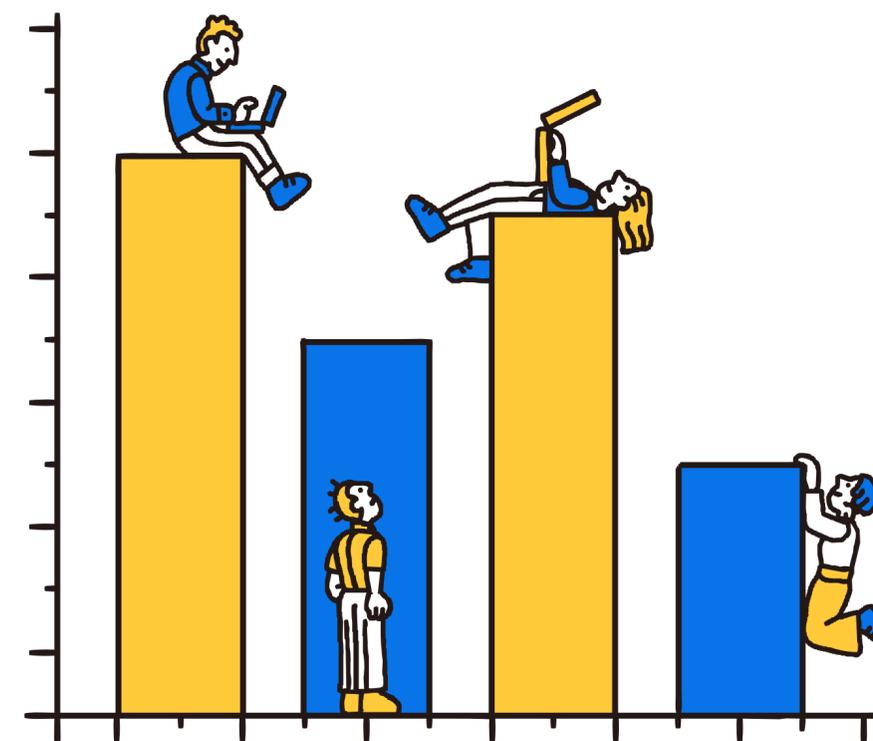
## ②競合比較

さらにはNPS®を活用するメリットとして、

**ライバル企業やベンチマークする商品といった競合との比較の中で自社の立ち位置を把握することが出来ます。**

NPS®は共通の測定方法・質問項目が用いられているため、

競合と自社を比較して、自社がいる立ち位置を把握することが可能です。



# NPS®を活用するメリット

## ③顧客に合ったアプローチを取り入れられる

また、NPS®を活用することでサービスの品質、マーケティング手法などの改善に活かすことも出来ます。

NPS®が競合より高ければ、

- ・ 自社サービスのどの部分が他社より優れているか
- ・ どの施策が影響しているか

などを分析することで、さらに顧客の評価を高めることができます。

反対に、NPS®が競合より低ければ、

改善箇所を具体的に特定して課題を解決することで、品質改善につなげることが可能になります。

# NPS®の計算方法

# NPS®の計算方法

自社の顧客に対して「この会社を友人や同僚に薦める可能性はどのくらいありますか？」と質問し、0点～10点の11段階で評価してもらいます。

- ・ 9～10点を付けた顧客を「推奨者」
- ・ 7～8点を「中立者」
- ・ 0～6点を「批判者」

と分類し、回答者全体に占める推奨者の割合(%)から、批判者の割合(%)を引いた値がNPS®のスコアとなります。

たとえば、1000人の回答のうち「9～10」の推奨者が300人(3割)で、「0～6」の批判者が500人(5割)だった場合、NPS®は30%-50%で-20%となります。

統計的な観点から、400サンプル以上を確保することが推奨されています。

NPS®は、批判者しかいないことを示す-100%から、推奨者しかいないことを示す+100%の範囲の中に当てはまります。

上記計算方法に則ってまずは自社がどの位置にいるのか計測してみましょう。

# NPS®を活用する際のポイント

# NPS®を活用する際のポイント

続いてNPS®を活用する際のポイントについて説明します。

## 定期的に測定を実施をする

一度計測した状態が、継続し続けることはありません。

また、NPS®をもとにサービス改善を行うなど、

PDCAサイクルを回していくことも踏まえて、**NPS®は定期的に測定を実施をすることが重要**となります。

# NPS®を活用する際のポイント

## 回答しないお客様を考慮する

NPS®を行う際に注意する点として、回答しないお客様が一定数存在するという事です。

アンケートに回答してくれる能動的なお客様がいる一方で、アンケートに回答しないお客様もいます。

回答しないお客様を無視して計測をすると誤った評価をしてしまい、誤った意思決定をしてしまうリスクがあります。

回答をしないお客様の存在を考慮し、自社の規模に合った回答数を確保できるように運用することが重要です。

# NPS®を活用する際のポイント

## NPS®調査の質問文、質問項目例

NPS®の調査の基本設問は上記で記載した通りシンプルです。

「その他」を含めても質問は7問以内に収めること、3分程度で回答できる内容にすることがポイントです。  
回答の理由を聞くため記述式の質問も入れるようにしましょう。

### サンプル

「この会社を友人や同僚に薦める可能性はどのくらいありますか？」

「上記の理由を具体的に記載してください」

# NPS®ツールの活用

# NPS®ツールの活用

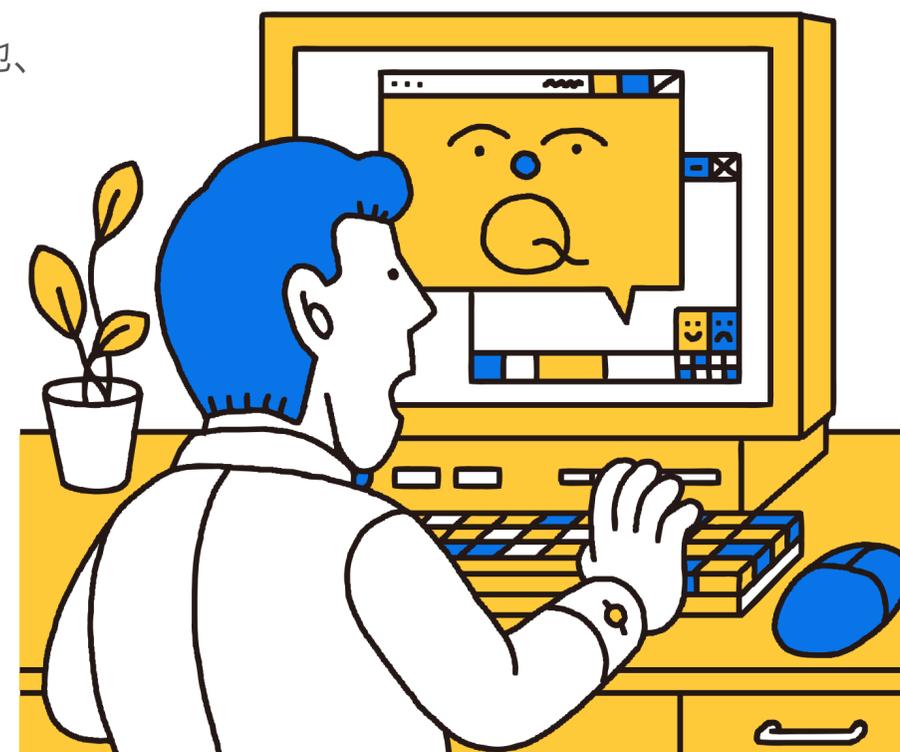
自社の商品・サービスについて、顧客が知り合いや自社の社員などにどの程度推奨したいかを計測する役割を持つツールです。

主な機能としては「顧客へのアンケート」「アンケート結果の収集・分析」などがあり、ツールを使うことで効率的にNPS®の活用が可能です。

特に、当社が提供する「テックタッチ」では、

システム利用ユーザーへのアンケート集計によるシステムの顧客ロイヤルティやユーザー満足度計測の他、

**ユーザーが行動をしたとき（例：特定のボタンをクリック）にアンケート入力を促すことが可能です。**



# テックタッチのNPS®計測機能

「テックタッチ」では、システム利用ユーザーへのアンケート集計によって、システムの顧客ロイヤルティやユーザー満足度満足度を計測できます、

## 11段階のスコアリングと自由形式の質問

0~100の11段階でのユーザー評価に加え、自由回答の収集により、顧客ロイヤルティ度合いの把握と顧客フィードバックが取得できます。

## ターゲットユーザーへ、任意のタイミングでアンケート表示

特定のユーザーやグループへのアンケート収集が可能な他、システム内の任意の場所や特定のユーザー操作を指定して設置できます。

**テックタッチとは？**

# WEBシステム画面上にリアルタイムにナビゲーション表示する デジタルアダプションプラットフォーム「テックタッチ」

テックタッチ導入前



テックタッチ導入後



## ポイント

- ・画面上にオーバーレイすることで、**システムの改修不要**で、短期間で開発コストを抑えて導入可能
- ・動画マニュアルと違い、入力に合わせて**リアルタイムで操作ガイダンスを表示**
- ・操作ガイドは**プログラミング不要**で誰でもかんたんに作成可能

# テックタッチとは

## ガイド

### もう、迷わない

ステップバイステップで操作を案内

#### 入力サポート

ハイフンは不要です

固定電話がない場合は携帯電話を登録してください。

電話番号

例) 0312345678

貴社名

例) テックタッチ株式会社

#### 入力サポート

省略せずに入力してください

(株)のように省略せず、株式会社と入力してください。

#### クリック誘導

入力が完了したらクリックして次へ進んでください

次へ

## ツールチップ

### もう、間違えない

業務ルールをリアルタイム表示

カスタム項目

#### 入力時に自動的に表示

顧客往訪の場合、訪問先を入力してください

特別休暇 

#### 分りにくい項目にのみ説明を追加

特別休暇とは

- ・ 永続勤続休暇
- ・ 季節休暇
- ・ お子さんの看護休暇

については、特別休暇を取得できます。

# カスタマーサクセスの課題を解決する新たな手法

「テックタッチ」を活用することで、例えばこのようなお悩みの解決が可能です。

- ・ 機能の活用が進まない
- ・ サービスの解約が生じてしまう
- ・ オンボーディングコストの増加している

「テックタッチ」では**ユーザーのセルフオンボーディング**を実現し、サービス・機能の利活用や定着を促進することで、**コスト削減とチャーンレート削減を同時に実現**します。



# テックタッチの導入効果

テックタッチを使用することで、売上向上（CVR向上・チャーン抑止）、ユーザーエクスペリエンスの向上、CS工数の削減が可能。



トライアルからの**コンバージョン率向上**

誤操作・誤入力が**66%減少**

ユーザーアンケートにて  
導入時の**ストレス軽減となった1位**



**セルフオンボーディング**が可能に

**カスタマーエクスペリエンス**の向上

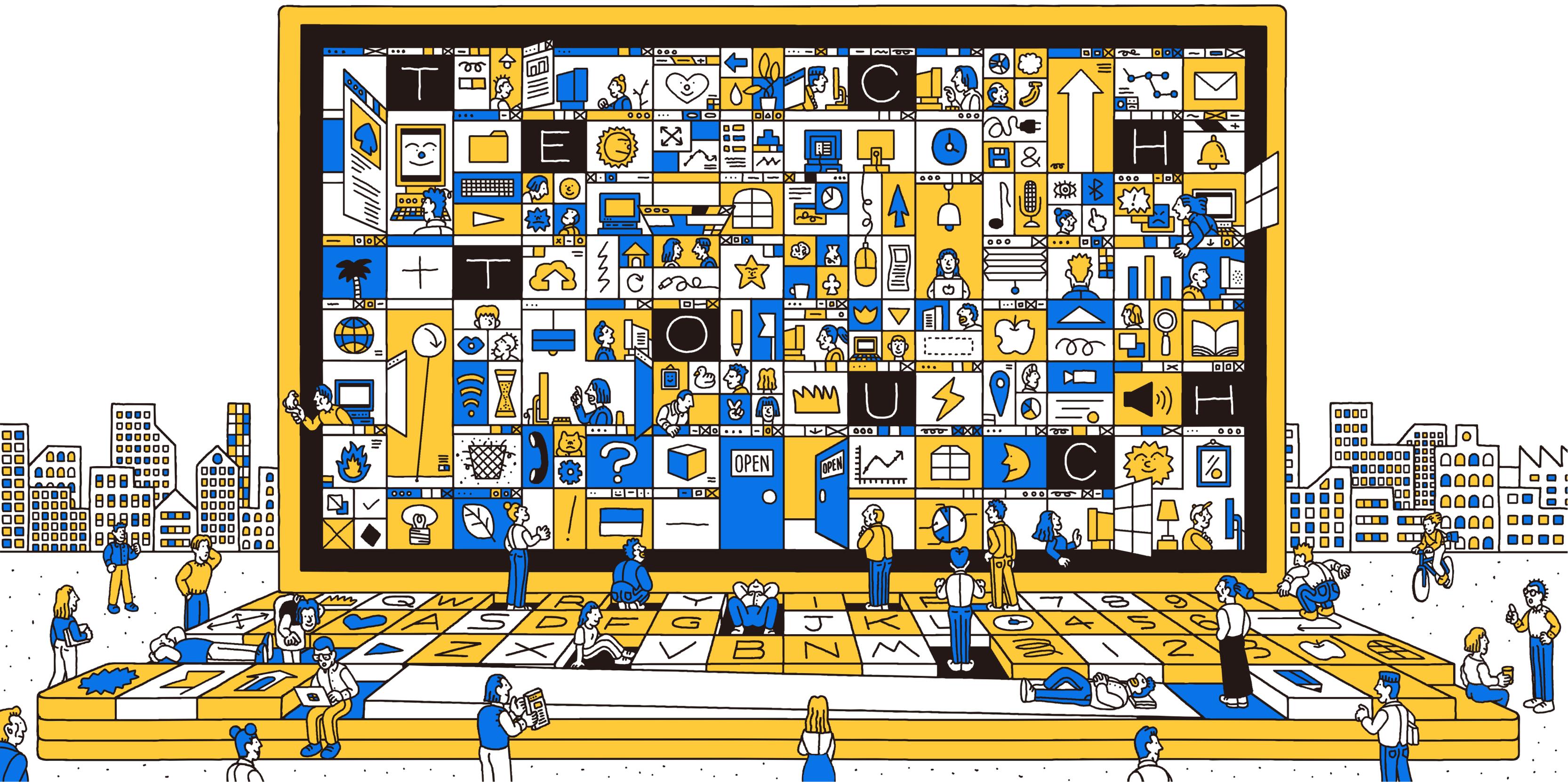
マニュアルのメンテナンス工数よりも  
**50%以上低い工数に**



オンボーディング時間を**50%削減**

新機能の**認知度向上**

ユーザーNPS**10.0pt以上向上**





**Techtouch**

# すべてのユーザーが システムを使いこなせる世界に

システム導入だけで終わらせない、利活用のためのDXプラットフォーム