

来場者の視点で貴社イベントのストレス要因を漏れなくリストアップ

- ★ステージは見やすい？
- 展示は分かりやすい？
- ▲うまく説明できている？
- ×資料は充分？



顧客満足及びストレス要因検証

**VoCSS**

**E V E N T**

Verification of Customer Satisfaction and Stressor

# 来場者の視点で貴社イベントのスト

## VoCSSで見える来場者の視点

### 見えにくい来場者のストレス要因

展示会来場者の情報収集欲求は、ますます増え続けています。会場まで足を運び、限定された時間でより効率よく興味ある各ブースを見て回りたい。広告やカタログでは分からない部分を実際に会場で確かめたい。という来場者のこのポジティブな気持ちをうまく掴めば、展示会出展最大のメリット「会場での商談クロージング」に繋がります。そのためには自社の出展ブースから「来場者がストレスを感じる要因」を完全に排除する必要が生じます。

「ステージが見えにくかった」「案内サインが見つけれなかった」「説明員が少なすぎた」等来場者のちょっとした不満は、さまざまな所に発生します。これら「クレーム未満の来場者ストレス」は出展社サイドでは、開催会場でなかなか見えてきません。これを放置すると、取り返しが付かない大きな損失要因に繋がる可能性があります。

それらの現れを漏れなく把握・検証し、逐次改善していくことが、さらなるイベント成功への重要なポイントなのです。

一般に、イベント会場ではこのような来場者のストレス要因が見つければ、ブースでの朝礼や終礼、社内での反省会などで周知・改善するよう申し送られると思いますが、弊社で行っている企業様へのヒヤリングでは、社内での反省会で挙げられた次回の改善課題などを次回準備時に全て思い出すことは難しく、社内報告書はイベントごと作成のたびごとに仕様が変わったり作成者が変わるなど、前回データとの整合性が弱くなるという声が多くありました。

前述の「ストレス要因の完全排除」には遠いというのが現状ではないでしょうか。

そこで弊社では、来場者の視点から貴社のブースでのアプローチをつぶさに観察し、その状況をくまなく報告するサービスが必要だと考え、来場者の視点からブースでのアウトプットを評価報告するサービス「VoCSS」を開発いたしました。

### 新手法による検証と評価

#### 従来の顧客満足調査で見えなかった部分

従来、こういった改善ポイントを来場者の生の声として収集・調査しようとするならば、アンケート形式での自由記述による書き込みや、ヒヤリングなどの定性調査の実施が必要となります。しかしそこで得られる情報だけでは、施策改善の決め手とするのに充分ではありません。なぜなら回答者の大部分はイベント手法についての知識を持たない人たちであるからです。浅く広い調査は改善点の漏れのない抽出には不向きでした。

#### 数百に及ぶ項目での実地調査

VoCSSではイベントブースでのアプローチをプレゼンテーション軸とコミュニケーション軸に大別し、それぞれ来場者のストレス要因になりうるポイントを数百項目にわたり設定し、さらに各項目に来場者サティスファクション係数と好感度係数を設定しています。

調査項目設定を含む作業プロセス全体は、心理学者や、イベント産業関連の専門家の方々により構成される「VoCSS監修委員会」によって監修されます。

これを共通の調査フォーマットとして、開催初日から全日程を、トレーニングされた複数の調査員とカメラマンによる調査チームで実地調査します。VoCSSなら、客観的に「第三者の立場」での調査が可能であり、「来場者のストレス要因の発見」を早期実現し、貴社ブースでのイベントコミュニケーションの改善余地ポイントを、浮かび上がらせることができます。

#### 出展規模に左右されない加点型評価

従来の減点法評価では、そのマイナスポイントでしか評価できず、小規模ブースと大規模ブースを単純に比較することは困難でした。

VoCSSでは、調査対象ブースの「どこをどう改善すれば、より良くなるか」を評価のポイントとする「**加点法**」を採用しています。これによりスケラブルで前向きなレポートが可能になりました。

# レス要因を漏れなくリストアップ

## 利用しやすい成果物

### 即効性と資料性を備えたシステム

#### Webベースでの速報レポートサービス

開催初日から、会場で弊社チームが実際に見ながら調査・入力し、調査終了時に会場の調査本部PCで集計・自動分析します。分析結果のうち緊急に改善が必要かつ可能と思われるポイントを「速報レポート」として弊社サーバーのご依頼社スペースに当日中にアップロードいたします。ご契約者様はIDとパスワードを入力することで、速報レポートをご覧いただけます。

調査で判明する「緊急に改善が必要な箇所」を手直しすることで、来場者のストレス要因を排除し、二日目からの来訪者数アップや商談数の増加に繋がられます。当システムの即効性のある成果物です。

#### 詳細報告書による豊富な改善提案

開催期間全日に渡る調査の詳細な分析と記録をファイリングし、後日詳細な報告書としてお届けします。

貴社の、ブース出展でのアウトプットの評価を詳細にカテゴリー分けし、各カテゴリーごとに記録と評価が一覧でき、自社のプレゼンテーションおよび、イベントコミュニケーション手法の改善余地が把握できます。

第三者の視点で検証された評価報告書を利用することで、イベント担当者の異動や、部署の統合などで所在不明になりがちだったイベントナレッジを社内で共有し、活用することが可能になります。

#### イベントナレッジアーカイブ

さらに、提出された報告書データを弊社アーカイブに保存することで、社内のイベントナレッジバンクとして、24時間・365日、いつでも閲覧可能になります。

アーカイブトップは、イベントナレッジポータルとして構成され、各展示会のオフィシャルデータやイベントまわりのニュースなどを閲覧できます。今後のイベント出展を検討するための強力な資料源としてもご活用いただけます。

厳重なセキュリティー領域に置かれた貴社データは、ご希望により無償で調査後1年間保存いたします。

繰り返しご利用になれば、過去データとの比較など、より戦略的なデータ活用が可能です。

#### VoCSSは貴社のブース出展を支援します

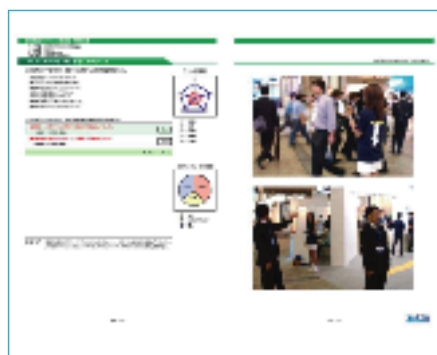
これらの成果物をもって、貴社のご出展ブースをより訪問しやすく、分かりやすいものにすることで、本来の出展目的=来場者への効率的・効果的なアプローチをより充足させさらなる成功を掴むことが、弊社サービス「VoCSS」の使命だと考えます。

今回のご出展に際し、ご用命いただけますようお願い申し上げます。

VoCSS事務局一同



速報レポートWeb画面



詳細報告書



イベントナレッジアーカイブ

# VoCSSご利用の流れ

サービスご依頼・お問い合わせ

ご発注確認・打ち合わせ

※カスタム利用コース  
オリジナル調査項目調整

VoCSS事務局

調査・分析・報告業務統括

心理学/マーケティング/イベント産業

VoCSS監修委員会

調査項目・分析プロセス監修



東京都経営革新計画  
承認プロジェクト  
(15産労商経第450号)

開催会場

VoCSS  
EVENT

調査チームによる開催時調査

集客

告知

プレゼンテーション軸

ブース

展示

配布物

サティスファクション軸

演出

商品説明

コミュニケーション軸

人的対応

会場でのリアルタイム集計・分析  
速報レポート生成

調査当日

速報レポート閲覧

調査後約4週間

詳細報告書提出・アーカイブ閲覧

アーカイブデータ制作・調整

VoCSS ご利用コース別サービス一覧	基本利用コース 400,000円	ライトバージョン 200,000円	カスタム利用コース 800,000円~
開催状況実地調査	○	○	○
調査項目数	314	175	314以上
速報レポートWeb閲覧	○	○	○
詳細報告書および報告書データ	○	○	○
開催状況の高精度デジタル画像データ	○	○	○
イベントナレッジ「アーカイブ」年間ご利用	○	○	○
貴社でのご報告プレゼンテーション	○	○	○
カスタム調査項目プログラミング	—	—	○

VoCSSのお申し込み・お問い合わせは下記まで。

**Seizeway**

シーズウェイ株式会社

〒102-0072 東京都千代田区飯田橋2丁目8番3号  
千代田アサヒビル3F

TEL. 03-3512-3601 (代)

FAX. 03-3512-3602

vocss@seizeway.com

www.seizeway.com