

# 顧客満足及びストレス要因検証詳細報告書

VoCSS : Verification of Customer Satisfaction and Stressor

# VoCSS

## EVENT



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)

ご利用マニュアル

VoCSS事務局

シーズウェイ株式会社

# VoCSS調査サービスについて

貴社ご出展ブースでのアプローチを、大きくプレゼンテーション軸とコミュニケーション軸に分け、来場者のストレス要因になりうるポイントを、イベント産業関連の産・学各界の先生方にご監修いただき、約300の客観的な調査項目として設定しました。

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。

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、事前にトレーニングされた複数の調査員により複数回調査いたします。調査チームにはカメラマンが同行し、詳細な記録写真を撮影いたします。

## 【VoCSSの成果物について】

調査後、分析ソフトから生成される報告書データから、3通りのアイテムがご利用になれます。

1. 「速報レポート」では、すぐ直せるところをWebベースでご報告。初日の調査によって判明した、緊急に改善が必要な箇所をその日にご報告。それを手直しすることで、二日目以降の来場者ストレスが排除できます。
2. 「詳細報告書」では、改善提案と、記録画像を各カテゴリーごと詳細に報告いたします。基本ご利用コースでは、約80ページの報告書をA4サイズのバインダーにまとめます。各カテゴリーごとに「確認されたイベントナレッジ」「改善の余地があるポイント」「詳細な記録画像」が盛り込まれます。
3. 「イベントナレッジアーカイブ」では、イベントまわりの情報が閲覧いただける他、IDとパスワードの入力で依頼社さまの専用ページを閲覧いただけます。

## 【サービス価格について】

- ご提供価格は、基本利用コースが40万円、ライトバージョンが20万円、カスタム利用コースが80万円～の三通りです。

※カスタム利用コースでは、VoCSSへのご依頼社さまのオリジナル調査項目を盛り込めます。さらに、報告書を貴社の社内文書仕様に合わせたご希望のフォーマットで作成いたします。

## 【サービスご提供の流れ】

- この冊子巻末の申込用紙を使ってお申し込みいただけます。
- 展示会の開催全日程で調査し、当日から速報サービスが受けられます。
- 展示会終了後、2～3週間ほどで詳細報告書を提出いたします。
- お支払いは、調査後一週間ほどでご請求書を送付させていただきますので、調査翌月末に現金にてお支払いください。

# VoCSS（ヴォックス）は、 貴社の展示会出展効果の向上を支援いたします

展示会での貴社出展ブースを調査チームが覆面訪問し、300項目以上の来場者ストレス要因について詳細に観察する。その場で調査端末に入力し、会場内の調査本部で分析。開催中に改善可能と思われる項目について、その日の内に調査速報レポートを発行し、Webベースでの閲覧できる。調査チームにはプロカメラマンが随行し、調査カテゴリーごとに記録写真を撮影。後日提出の詳細報告書には記録画像がふんだんに盛り込まれる。詳細報告書には画像データと報告書データを添付し、二次利用が可能。

## VoCSSの特徴

- ◆展示会場に特化したミステリーショッパー調査
- ◆フレキシブルに調整できる調査員フェイス設定
- ◆専用端末使用による即効性のある速報レポート
- ◆サンプル数・調査項目のカスタマイズにも対応
- ◆開催前1週間未満でもオーダー可能な調査体制

## こんなニーズに対応しました

- ・ 出展ブースに対する客観的な評価が欲しい
- ・ 開催対応に多忙でブースを記録する時間がない
- ・ 来場者の見えない不満がおおいに気にかかる
- ・ 出展に対する自社内の意見・感想だけでは不安
- ・ 従来のブース調査だけでは要因が分かりにくい

### 調査概要

調査目的：展示会出展ブースで来場者がストレスとを感じる箇所を把握  
調査方法：調査システム「VoCSS」による実地調査  
調査対象：貴社ブース

### 調査のポイント

来場者がストレスとを感じる箇所とその要因が調査即日に判明します。  
出展ブースの詳細な報告書および記録画像CD-ROMをご提供できます。  
調査項目のカスタマイズに対応しています。

### ご提供価格

基本利用コース ----- 400,000円（税別）  
ライトバージョン ----- 200,000円（税別）  
カスタム利用コース ----- 800,000円～（ご相談）

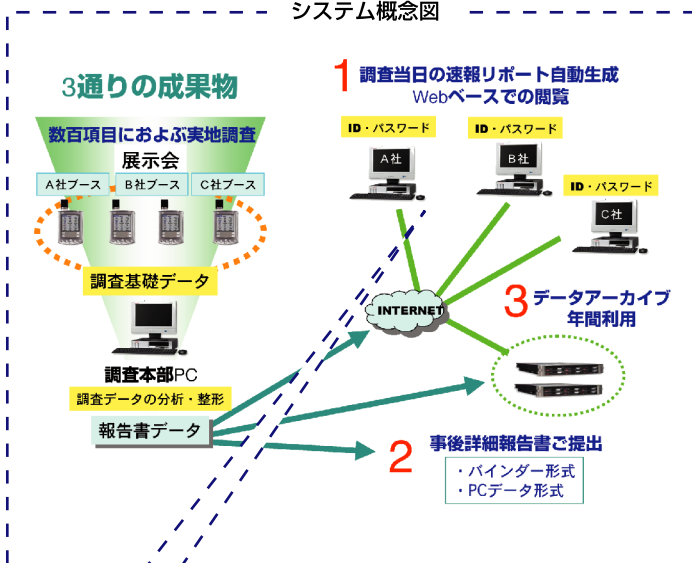


■VoCSSへのお問い合わせ先■  
VoCSS事務局（シーズウェイ株式会社）  
TEL 03-3512-360 / FAX 03-3512-3602  
102-0072 東京都千代田区飯田橋2-8-3千代田アサヒビル3F  
URL <http://www.seizeway.com>  
mail [vocss@seizeway.com](mailto:vocss@seizeway.com)

# 開催中のVoCSS「速報」サービスのご利用について

開催中に調査チームが複数名巡回し、貴社ブースを調査いたします。各自が調査端末に会場で記入したチェックしたデータは、会場内の調査本部PCで分析され、開催中に手直しが可能と判断された項目を「速報レポート」として、調査当日に弊社アーカイブの貴社ページにアップロードされます。アップロード終了時にご担当者さまが登録されたメールアドレスに報告メールが届き、ID・パスワード入力により閲覧いただけます。

システム概念図

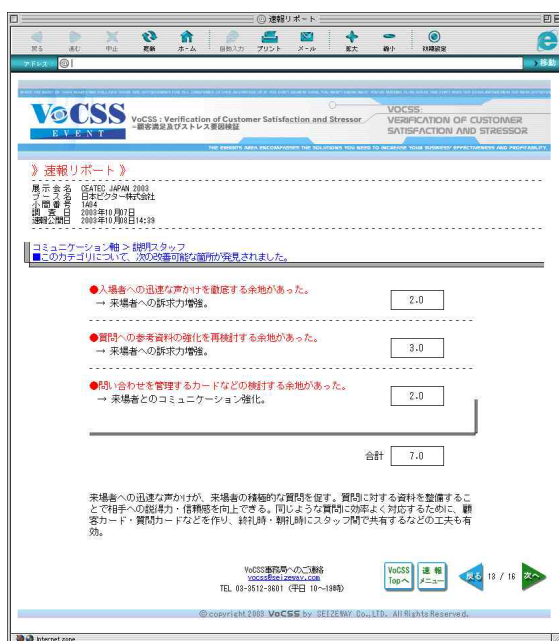


速報閲覧までの流れ

1. 調査チームによる実地調査
2. 開催会場内の調査本部でのデータ回収・分析・整形
3. 当日中のアップロード
4. ご担当者さまで登録アドレスへの通知

※速報レポートは詳細報告書のご提出時までWebでご覧いただけます。

速報レポート画面イメージ

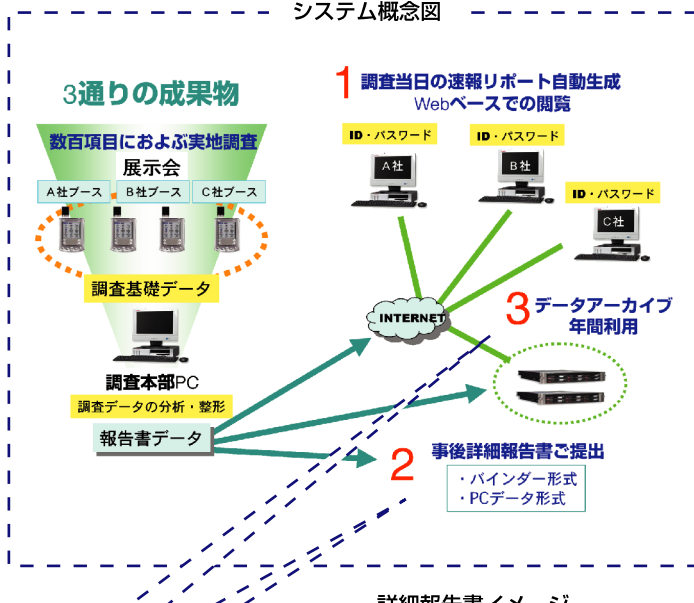


【セキュリティについて】  
VoCSSサーバーは、日本ベリサイン社のSSLサーバー認証を受け、万全の体制でお客様のプライバシーを守ります。

# VoCSS「詳細報告書」 「イベントナレッジアーカイブ」 サービスご利用について

後日お届けする詳細報告書は、弊社オリジナルソフトにより生成されるものです。  
調査当日にカメラマンによって詳細に残された記録画像とともに、豊富なイベントナレッジを盛り込んだ内容となります。詳細報告書のデータをPDFファイルに変換し、弊社アーカイブ内の貴社ページで保管され24時間365日閲覧が可能となります。  
これにより全社レベルでの開催状況情報の共有が実現します。

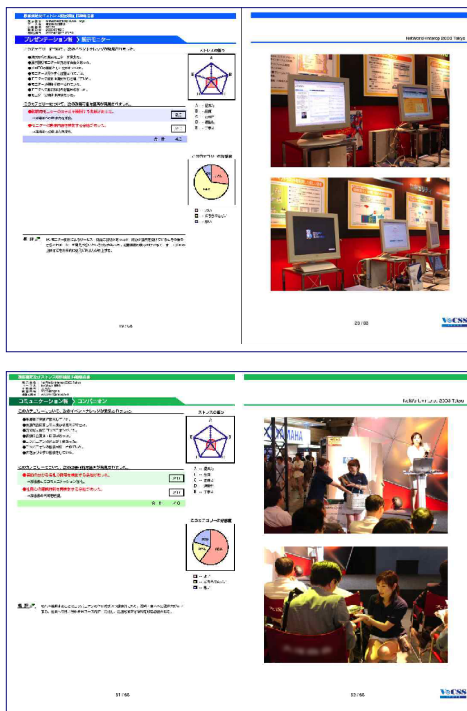
システム概念図



詳細報告書ご提出までの流れ

1. 調査チームによる実地調査
2. 開催会場内の調査本部でのデータ回収・分析・整形
3. VoCSS事務局でのデータ解析・報告書調整
4. ご提出日時決定
5. 貴社でのご報告プレゼンテーション

詳細報告書イメージ

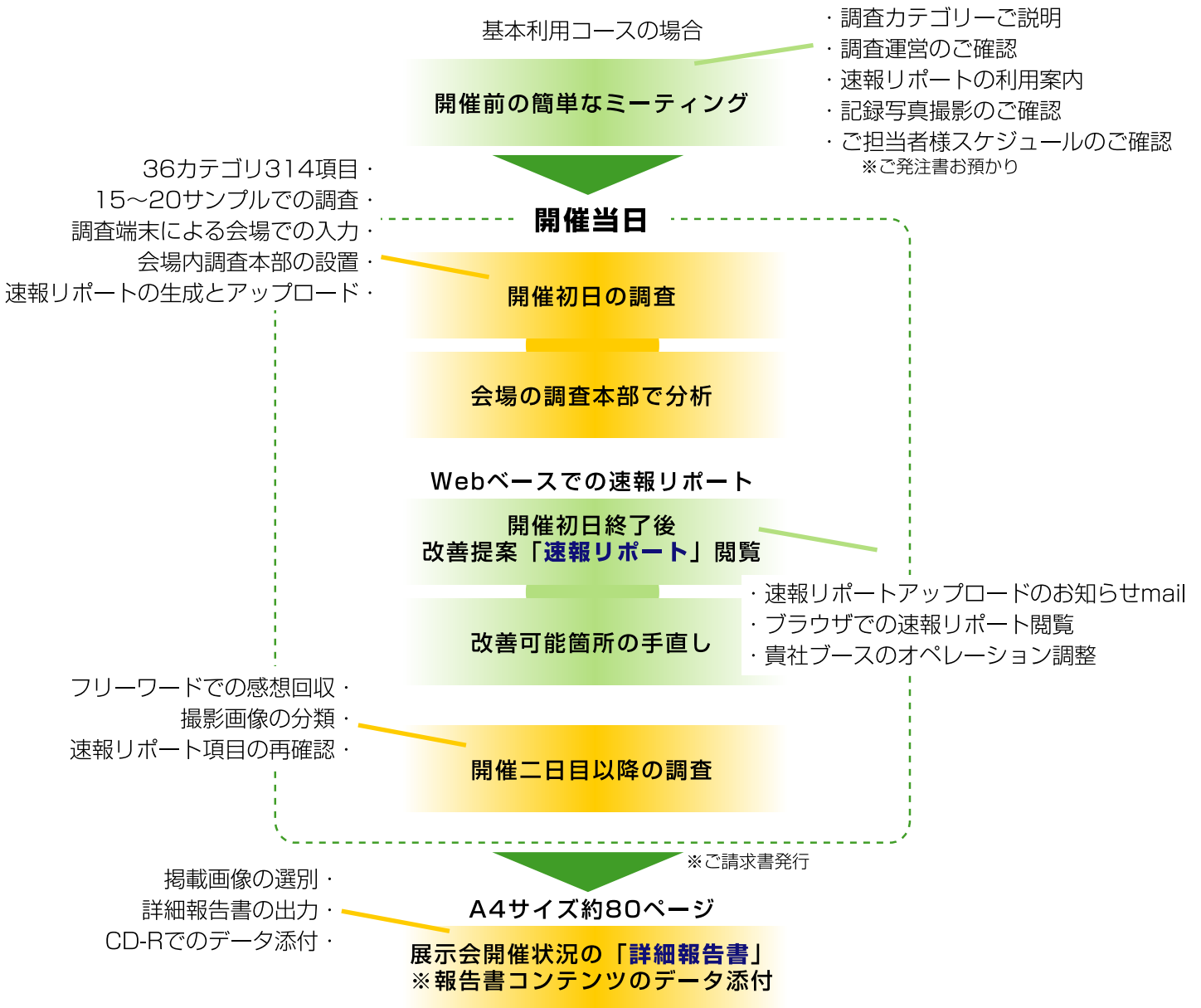


## 【セキュリティについて】

VoCSSサーバーは、日本ベリサイン社のSSLサーバー認証を受け、  
万全の体制でお客様のプライバシーを守ります。

# VoCSSのご利用フロー

- ★調査依頼を受けて、貴社のブースを調査するための簡単なミーティングをさせていただきます。
- ★開催当日（開催中）は、覆面調査につき特別なミーティングはありません。
- ★初日調査終了後、速報レポートアップロード完了のメールをお届けしますのでご案内に沿ってご覧ください。
- ★展示会終了後、約2週間で詳細報告書をご提出いたします。  
※ご提出前にご連絡いたします。



## VoCSS 調査申込書

この書面にて、VoCSS調査業務を依頼いたします。

依頼する調査業務内容

VoCSS調査チームによる、該当ブースのVoCSS調査、およびその結果報告。

- VoCSS 基本利用コース  
 VoCSS ライトバージョン  
 VoCSS カスタム利用コース

※どちらかに✓を記入して下さい

調査場所
ご出展社名
ご出展部署名
ご出展小間番号
貴社ご住所
貴社貴部署お電話番号

調査期間

報告書提出時期

速報

詳細報告書

購入価格 円 (消費税別)

支払方法 調査終了翌月末現金支払い

以上、相違ありません。  
調査依頼ご担当者名署名

ご担当者様連絡用メールアドレス

社 印