

2020年7月7日  
お問い合わせ番号:RJC20200707

## アフターコロナでのオンライン相談窓口サービス需要増加に伴い 「オンライン接客特化型調査」を開始

流通・サービス店舗に特化したアウトソーシング事業を展開するインパクトホールディングス株式会社(本社:東京都渋谷区、代表取締役社長 福井康夫、東証マザーズ・証券コード:6067)の子会社で、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 守住邦明、以下「当社」)は、この度、新型コロナウイルスの影響によるニューノーマル(新常态)に対応すべく、金融機関様やメーカー様の売場や展示場等向けに「オンライン接客特化型調査」のサービスを開始しましたのでお知らせいたします。

### ◆ 「オンライン接客特化型調査」とは

現在、新型コロナウイルスの影響により、在宅ワーク、テレワークを導入されている企業様が増えております。また緊急事態宣言の解除に伴い、外出自粛が段階的に緩和されておりますが、未だ自宅で過ごす方や外出を控える方が多い状況が続いております。このような時代背景もあり、金融機関様を中心にオンラインでの相談窓口開設も増加傾向にあります。

そのような企業様より「オンライン相談窓口について、お客様の理解度や満足度を確認したい」や「オペレーション通りの対応が出来ているか確認したい」等のご相談をいただく機会が増えているため、この度「オンライン接客特化型調査」のサービスを開始いたしました。



### ◆ 「オンライン接客特化型調査」の特徴

【このようなお悩みの企業様に おすすめ】

- ・ オンラインで接客を開始したばかりで正しく接客できているか確認したい
- ・ 担当者によって対応にバラつきがあるので、サービスレベルを均一化させたい
- ・ 第三者の公正な視点でサービスを評価してほしい
- ・ 自社と競合との差を比較したい

## 【調査項目例】

企業理念、教育研修・オペレーションマニュアル等をベースに調査項目を設計し、項目に沿って評価を実施いたします。

- ・ システムについて事前に案内、説明があったか？
- ・ 指定時間通りに面談が開始されたか？
- ・ 担当者の説明内容は分かりやすかったか？
- ・ 担当者の身だしなみは清潔感があったか？
- ・ 質問したことを正しく理解し、適切な回答があったか？
- ・ オンライン上で提示された資料は見やすかったか？

当社は、今後も様々なシーンにおいて企業様のサポートを行い、各業界・業種の発展に寄与出来るよう、サービス向上に努めて参ります。

※ 調査対象者の属性、人数、拘束時間、その他調査に関わる調査条件などにより費用が異なります。お見積のご相談はお気軽にお問い合わせください。

### ◆ 株式会社 RJC リサーチ 会社概要

---

社 名 : 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 100%子会社)  
事業内容 : 市場調査、世論調査、社会調査の企画設計、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を提供。  
所属団体 : 財団法人 日本世論調査協会、一般社団法人 日本マーケティング・リサーチ協会、ESOMAR(ヨーロッパ世論・市場調査協会)  
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  
資本金 : 12百万円 ※2019年12月末時点  
代表者 : 代表取締役社長 守住 邦明  
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  
従業員数 : 30名(電話調査員・パート 15名含む) ※2020年5月末時点  
Web URL : <https://www.rjc.co.jp/>

### ◆ インパクトホールディングス株式会社 会社概要

---

社 名 : インパクトホールディングス株式会社 (東証マザーズ・証券コード:6067)  
事業内容 : 流通・サービス業に特化した、インターネット活用型アウトソーシング事業。消費財メーカー向け営業アウトソーシング、店頭リサーチ事業、マーケティングに関わるシステム開発および ASP 展開。調査インフラとして、全国 47 都道府県のメディアクルー(登録スタッフ)数が 28 万人を超える。  
設立 : 2004年2月  
従業員数 : 1,372名(うち正社員 445名) ※2020年1月末時点  
代表者 : 代表取締役社長 福井 康夫  
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  
従業員数 : 1,372名(うち正社員 445名) ※2020年1月末時点  
コーポレートサイト : <https://impact-h.co.jp/>  
サービスサイト : <https://impact-h.jp/>

■ 本件に関するお問い合わせ ■

お問い合わせ番号:RJC20200707

株式会社 RJC リサーチ

TEL:03-5937-1501 / FAX:03-5937-1416 / E-mail:info@rjc.co.jp