

2014年3月18日

電通とトライベックが企業オウンドメディアを総合評価する 「ウェブロイヤリティ総合診断サービス」を提供開始

株式会社電通（本社：東京都港区、代表取締役社長執行役員：石井 直、以下「電通」）とオウンドメディアコンサルティングのトライベック・ストラテジー株式会社（本社：東京都渋谷区、代表取締役：殿木 和彦、以下「トライベック」）は業務提携し、企業オウンドメディアの価値を総合的に評価できる「ウェブロイヤリティ総合診断サービス」を両社共同で3月より提供開始します。

本サービスは、これまでにトライベックが提供してきた企業サイト診断サービス「ユーザビリティ診断」と両社で開発した「コミュニケーション力診断」に加え、新たにトライベックが開発した、オウンドメディアの顧客ロイヤリティやブランドロイヤリティを可視化できる「ウェブロイヤリティスコア（WLS）」を活用したものです。

■サービス開始の背景

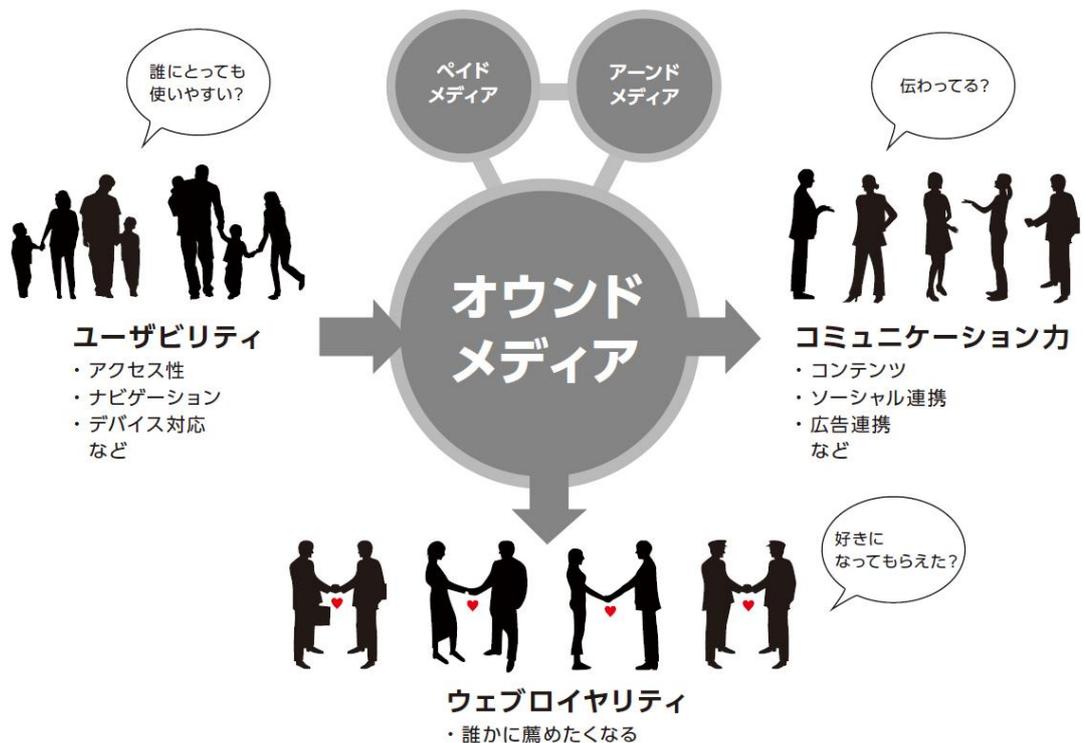
近年、ソーシャルメディアやデバイスの進化によってコミュニケーションが劇的に変化しています。こうした中で企業は、特にデジタル領域において、多様化する生活者とのコンタクトポイントごとに最適なメディアを活用してコミュニケーションすることが求められています。オウンドメディアを企業コミュニケーション施策の中核に位置づけ、生活者のロイヤリティ向上を図る動きも加速しています。

しかし一方では、こうした生活者を取り巻く環境の変化に翻弄される企業も多く、トレンドに左右され生活者とのコミュニケーションの在り方を見失ってしまうケースも散見されます。企業に求められているのは、生活者は何を求めているのか、さらにはどんな期待をしているのかといったインサイトを把握することです。自社のオウンドメディアが最適なコンタクトポイントになっているかどうかを客観的に把握することによって、生活者とのギャップをいち早く見つけ出し、そして改善を図ることが求められているのです。

こうした中で、電通の総合的なコミュニケーションプランニングと、トライベックが培ってきたオウンドメディアコンサルティングを組み合わせることによって、企業と生活者とのギャップを把握するだけにとどまらず、具体的な改善へとつながるコンサルティングサービスを提供していきます。

■「ウェブロイヤリティ総合診断サービス」について

本事業は、電通独自商品である「コミュニケーション力診断」に加え、トライベック独自商品である「ユーザビリティ診断」「ウェブロイヤリティスコア」を統合して利用し、各診断結果の相関性分析などによって、より具体的な改善策が提示できるサービスとなっています。「コミュニケーション力診断」と「ユーザビリティ診断」はヒューリスティック調査（専門家が評価項目に沿って診断する調査）で、「ウェブロイヤリティスコア」は対象となる生活者やユーザーに直接オンラインでアンケートを取る調査となります。そのため、調査結果の偏りを排した上で、どの項目が顧客ロイヤリティや売り上げなどに影響するのかを客観的に明らかにできることが特長です。



■ユーザビリティ診断について

トライベックが独自に開発した「ユーザビリティ診断プログラム」を用いて、「アクセシビリティ」「サイト全体の明快性」「ナビゲーションの使いやすさ」「コンテンツの適切性」「ヘルプ・安全性」の5評価軸、全96項目について診断します。診断結果は、1サイト当たり3名以上の専門家が4段階評価をし、評価軸ごとのウェイト（重み付け）と共に集計され、100点満点で数値化されます。

■コミュニケーション力診断について

電通とトライベックが共同開発した「コミュニケーション力診断プログラム」を用いて、「経験軸」「コミュニケーション軸」「PR軸」「行動軸」の4評価軸、全40項目について診断し

ます。診断結果は、1 サイトあたり 3 名以上の専門家が 4 段階評価をし、評価軸ごとのウェイト（重み付け）と共に集計され、100 点満点で数値化されます。

■ウェブロイヤリティスコア（WLS）について

オウンドメディアのブランドロイヤリティや顧客ロイヤリティを可視化することに成功した国内初の評価指標となります。米国ベイン&カンパニーによって考案されたグローバルなロイヤリティ評価指標である NPS®をベースに、トライベックの持つオウンドメディアにおけるユーザビリティ、コミュニケーション力のノウハウを組み合わせることによって、国内市場への最適化を実現しました。実際の利用者に対し、全 10 問にわたる質問について、11 段階評価をしてもらうことによって、ウェブロイヤリティスコアを算出します。業界平均や競合他社と比較することが可能です。

【本件に関する報道関係者からのお問い合わせ先】

株式会社電通 コーポレート・コミュニケーション局 広報 1 部

TEL : 03-6216-8041

URL : <http://www.dentsu.co.jp/>

トライベック・ストラテジー株式会社 コンサルティング事業部

TEL : 03-5421-8080

URL : <http://www.tribeck.jp/>