



2016年10月18日

株式会社 mediba

株式会社 AppBroadCast

**mediba、AppBroadCastと共同でスマホゲーム初の
NPS[®]調査サービス『ロイヤルピックス レポート』の提供を開始**
～顧客ロイヤリティを高め、ゲームの継続成長を促進～

株式会社 mediba(本社:東京都渋谷区 代表取締役:海本 桂多 以下 mediba)は、2016年10月18日(火)より、連結子会社である株式会社 AppBroadCast(本社:東京都渋谷区 代表取締役:小原 聖誉 以下 ABC)が、US コンサルティング会社であるペイン・アンド・カンパニー社とライセンス契約を締結し、開発した、NPS[®](※1)を活用した顧客ロイヤリティ調査サービス『ロイヤルピックス レポート』の提供を開始いたします。

NPS[®]とはその商品・サービスに対する顧客の推奨度を測ることで顧客ロイヤリティを数値化する指標で、欧米の株式公開企業の約3分の1がNPS[®]を活用していると言われています。
また、NPS[®]は業績との相関性が高いことが数々の実績からも証明されており、商品・サービスを推奨してくれるロイヤリティが高い顧客の創出を行い、企業の成長につながるとされています。

また、成熟期を迎えた日本国内のスマホゲーム市場では新規ユーザー獲得の費用が高騰を続けており、顧客ロイヤリティを高めて長期的な関係を築くことがゲームを成長させる上でより重要な戦略になっています。しかし、これまでのスマホゲームマーケティングの場では顧客ロイヤリティを正しく計測し、高めていくための業界標準といえる指標は存在していませんでした。また、継続率や課金率といった結果指標は具体的な改善への参考にしづらいという課題があります。

medibaとABCでは、以前よりゲームリリース前の課題抽出・改善のためのソリューションとしてゲームユーザーを対象としたβテストおよびレポートサービス「サキプレ」(※2)を手掛けておりましたが、市場の課題の深度に沿って、この度、リリース後のゲームタイトルの顧客ロイヤリティをNPS[®]により計測し、レポートする『ロイヤルピックス レポート』の提供を開始することといたしました。これにより顧客ロイヤリティを高め、ゲームの継続成長を促進貢献できるサービスを目指します。

■NPS[®]調査サービス『ロイヤルピックス レポート』について

『ロイヤルピックス レポート』は「ゲームギフト」(※3)内で参加者を募ってユーザーアンケートを行い、ゲームの課題を抽出し継続的にゲームを改善していくためのサービスです。

◇イメージ画像

中分類	小分類	NPS→ -63%		-43%		-84%	
		新規	rank	既存	rank	退会	rank
ゲームシステム	ゲームシステム全般			1.09	10	1.84	2
	ゲームバランス			1.30	8		
	ジャンルへの関心						
	戦闘スタイル			0.63	12		
	アイテム収集						
	育成・レベルアップ						
	手軽さ			-0.51	15		
	参入のしやすさ						
	自由度の高さ			1.18	9		
	マルチ/ソロ			2.06	3		
世界観・ストーリー	ストーリー			1.30	7		
	イベント			-0.59	13		
	世界観						
グラフィック	キャラの多様性			2.03	4		
	キャラの見た目			2.01	5		
	その他グラフィック	1.22	1	0.57	14		
ガチャ	課金システム	0.97	2				
	確率			-1.33	6		
	ガチャ全般					-2.16	1
難易度	難易度						
操作性	操作の容易さ			2.41	1		
	動作の重さ			-0.73	11		
	媒体 (スマホ・OS)						
	機器への負荷						
運営・サポート	キャンペーン						
	ダウンロード						
	アップデート・改善						
	容量						
	運営への意見全般			-2.21	2		

▲ユーザーアンケート例

- 収益性指標として「月間課金額」を用いる
 - 「課金あり」を高収益顧客、「課金なし」を低収益顧客と分類
- ※対象は「新規」「既存」のみ



- 48%が高収益顧客、52%が低収益顧客に分類
 - 高収益顧客のうち、最多となったのは批判者（=抑留者）の27%
 - 低収益顧客においても、最多となったのは批判者（=反逆者）の36%
- 「抑留者からエンジェル候補への押し上げ」「反逆者から不可知論者への押し上げ」が優先事項

▲レポート例

【主な特徴】

① 顧客ロイヤリティを数値化

顧客の企業・サービスに対する信頼度・愛着度を示す顧客ロイヤリティを数値化することができます。

② 顧客ロイヤリティを高めるための改善ポイントを可視化

ユーザーから吸い上げたゲームに対する意見をユーザーセグメント毎に分類し、より優先度が高い改善ポイントはどこなのかを提示します。

③ 離脱ユーザーからの回答を取得

420万超 DL の「ゲームギフト」と連携することで「既にゲームを離れてしまったユーザー」からの回答も得ることができます。

■『ロイヤルピックス レポート』採用各社の声

『ロイヤルピックス レポート』はクローバーラボ社”ゆるドラシル”、Rekoo Japan 社”ファンタジードライブ”含む計 3 タイトルにて採用されています。

クローバーラボ社からは以下のような声をいただいています。

【実施の理由】

- ① ゲームギフトでアンケートを実施するため、質の高いゲームユーザーからの評価を得ることができる
- ② 運営側が関与しないため、中立性の高いアンケート結果を回収できる
- ③ NPS®という同一の指標により、継続的に定点観測ができる
- ④ スマホゲームの知見を有する ABC が集計・分析するため、質の高いフィードバックを得られる

【効果】

- ・アンケート結果を参考に日頃のゲーム運営に活かすことができている
- ・運営として真摯にユーザーの生の意見を聞くことのできた点が最も役に立っている

また、その他のご担当者様からは以下のような声をいただいています。

『もともと感じていた課題がより明確になり、意識していなかった点も浮き彫りになった。』

『開発サイドに事実として共有できる点が良かった。』

『以前行ったゲーム内アンケートでは、次のアクションに繋がらなかったが、今回は施策に落とし込めそう。』

『調査会社に外注した際は単なるクロス集計に留まったが、取り組むべき課題まで踏み込まれていた。』

■NPS[®]について(*1)

ネット・プロモーター・スコア(NPS[®])とは、「この企業(あるいは、この製品、サービス、ブランド)を友人や同僚に薦める可能性はどのくらいありますか」という究極の質問に0~10点で回答してもらい、9点または10点をつけた人を推奨者、7点か8点をつけた人を中立者、6点以下をつけた人を批判者と分類し、推奨者の割合から批判者の割合を引き算した数値です。アップル、フィリップスをはじめとする世界の優良企業数千社で採用されています。NPS[®]および顧客からのフィードバックを組織的かつ定期的に活用し、改善を図るといふ、ネット・プロモーターを活用するシステム(ネット・プロモーター・システム)の構築が、より大きな成果の実現に必要となっています。

出典:ペイン・アンド・カンパニー・ジャパン ニュースリリース

<http://www.bain.com/offices/tokyo/ja/press/new-diverse-company-playbook-reveals-little-known-secrets-customer-loyalty-leaders.aspx>

※「NPS[®]」「Net Promoter[®]」および「Net Promoter Score[®]」は Satmetrix Systems, Inc.、Bain & Company、Fred Reichheld の登録商標です。

■「サキプレ」について(*2)

「サキプレ」は、「ゲームギフト」(*3)内で参加者を募って先行プレイテスト(closed β)を行い、プレイデータや評価データ、ユーザーからのアンケートを元に、リリースに向けた最終調整やリリース判定を行うことができるβテストサービスです。「サキプレ」の累積参加ユーザー数は7万、累積アンケート回答数は2万を超え、βテストサービスとしては国内No1シェア(ABC調べ)となります。

■「ゲームギフト」について(*3)

「ゲームギフト」は、Google Play[™]ランキングで上位にある人気スマホゲームのアイテム無料配信のほか、最新ゲームの特典付き事前予約や攻略記事、特集レビューといった様々なギフトをau・NTTドコモ・ソフトバンクモバイルの提供するAndroid[™]搭載スマートフォン向けアプリ、およびiOS/Webにて提供しています。※auのAndroid[™]搭載スマートフォンには、「ゲームギフト」アプリ並びにショートカットアイコンがプリインストールされています。「ゲームギフト」アプリのDL数は420万を超え、ゲームを専門的に紹介するアプリメディアでは、国内最大級(ABC調べ)の規模となります。

Android:<https://play.google.com/store/apps/details?id=jp.gamegift>

iOS/Web:<http://gamegift.jp/>

※「Android」および「Google Play」は、Google Inc.の商標または登録商標です。

※「ゲームギフト」「PIPAS」「ゲームファンプラットフォーム」「ハヤトク」「サキブレ」は、ABCの登録商標です。

■株式会社medibaについて (www.mediba.jp/)

KDDI 株式会社の au スマートパスを中心としたメディア事業の他、ソリューション事業、アライアンス事業などを幅広く展開し、ユーザーがインターネットを通じて必要な時に必要な情報にアクセスできる環境づくりのためのサービスを提供しています。※au スマートパスは KDDI 株式会社の商標または登録商標です。

■株式会社 AppBroadCast(www.appbroadcast.jp/)

「スマホゲームをみんなで、もっと楽しく/everyday“Gamegift”、happy for your life.」をモットーに、ゲームメーカーの課題解決とユーザーの満足度向上を目指して、スマートフォンゲームユーザーのプレイライフサイクルに応じたゲームタイトルの集客支援サービスを提供しています。

【本件に関するお問い合わせ】

株式会社 mediba (メディーバ) コーポレート企画部 キャリア・コミュニケーショングループ 広報担当

TEL: 03-4316-7566 E-mail: koho@mediba.jp

株式会社 AppBroadCast 広報担当

TEL:03-3409-8678 E-mail:info@appbroadcast.jp