

**生活者の“不満”から新しい価値創出のスキルを身につける
双方向型研修プログラム
「不満メルマガ」提供開始**

株式会社博報堂（東京都港区、代表取締役社長：水島正幸、以下博報堂）と、グループ会社である株式会社 VoiceVision（東京都港区、代表取締役社長：大高香世、以下 VoiceVision）は、株式会社 Insight Tech（東京都新宿区、代表取締役社長：伊藤友博、以下インサイトテック）と共同で、生活者が抱く“不満の声”から新しい価値を発掘するスキルを身につける双方向型の研修プログラム「不満メルマガ」の提供を開始いたします。

多くのリーディングカンパニーで“共創”が経営理念に掲げられ、コミュニティ形成などの方法を用いてお客様の声を経営に活かしていく動きがみられます。その一方で、日々お客様センター等に寄せられる“不満の声”は、現状の商品・サービスに対して改善を促すクレームとして処理され終わりとなっているケースも多く見受けられます。しかし生活スタイルが著しく変わり価値観が多様化する現代において、不満は改善を示唆する声だけではなく未来の変化の兆しを表す重要な指標として、企業にとって“新たな価値を生み出すためのイノベーションの芽”となり得ます。

「不満メルマガ」は、受講者が様々なテーマの不満を読み解いて解答するワークと、専任講師からのフィードバックをメール形式でやりとりしながら、不満からの価値発掘スキルを身につけていく研修プログラムです。毎週1回・計10回のワークを通じて、生活者の抱く潜在的なインサイトや価値観変化の兆しを捉え、イノベーションアイデアを生み出すスキルを体系的に獲得していきます。

これまで100社を超える企業の共創活動を実現してきた VoiceVision と、41万人の個人会員から集めた1200万件の不満の声を自然言語処理で解析し、企業の価値共創を推進する「不満買取センター」を運営するインサイトテックが協業したことで、不満の声を“イノベーションの芽”と捉えなおす、スキルアッププログラムの開発が実現しました。

本研修プログラムは特に企業の商品・事業開発やイノベーションに関わる方、お客様相談対応スタッフに受講して頂くことで、生活者の不満に隠れたイノベーションの芽を発掘するスキルを向上させ、お客様の声を起点とした共創マーケティングの実現を促します。

今後も博報堂、VoiceVision は、インサイトテックと協働して、それぞれの強みを活かし、企業の新価値創造とイノベーション創出に寄与する新たなサービスを開発してまいります。

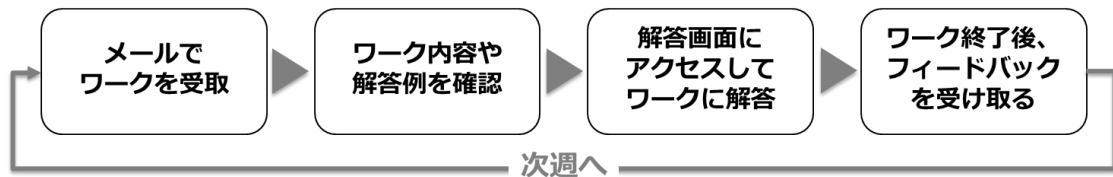
【本件に関するお問い合わせ】

株式会社博報堂 広報室 玉・山野 TEL：03-6441-6161

1. 「不満メルマガ」のプログラム内容

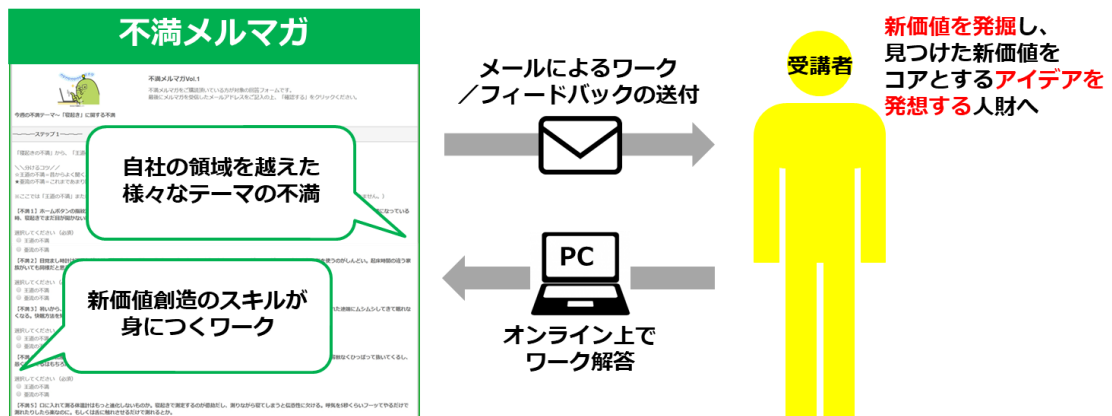
◆「不満メルマガ」の基本システム

研修の手順



研修期間：2カ月間

研修頻度：毎週1回（全10回）のワーク（30～60分/回）



- ・ 1 講座（1 申込単位）：～10 名様まで
- ・ 研修費用：30 万円（税抜）
 - * 研修費用は 2019 年 10 月 31 日までのお申込限定価格となります
 - * 法人・団体様ごとにお申し込みください
 - * 費用は受講者様の人数に応じて変動いたしますので、個別ご相談ください

◆「不満メルマガ」で得られるスキル

Step1：キラリと光る不満の声をを見つける力

王道の不満の中に埋もれる生活者の尖った不満を見つけ出し、今後拡がりうる「生活者の困りごと」や、人数は少ないものの強く求められるニーズを探ります。また生活者の視点から不満を読み解き、生活上に潜む困りごとやニーズを発掘する力を身につけます。

Step2：お客様と社会の目線で価値を発掘する力

なぜその不満が起きたのか、どのような潜在欲求があるのか、社会の課題とどう結びついているのかを考えていきます。視点を生活者から社会へと上げ、生活者にとっての価値が社会に拡がるのが社会にとってどんな課題解決につながる価値になるのかを考える力を身につけます。

Step3：見つけた新価値からアイデアを発想する力

お客様の期待や価値から解決策となるアイデアを創発します。不満から「生活者の期待」を読み解き、不満の解決が生活者にとってどんな価値をもつのかを考える力をつけると共に、発掘した新価値をコアにアイデアを発想する力を身につけます。

2. 実施主体

◆株式会社 VoiceVision

Voice  **Vision**

ひとりひとりの“声から”、もっとステキな“これから”を。

多様な主体・領域を超えて新価値を生み出す「共創マーケティング」を専業とした博報堂のグループ会社。生活者の声から未来ニーズをくみ取り、企業にとっての変革をもたらすビジョン策定からアクションプランの立案までをワンストップで提供。生活者との共創によって新しい価値を生み出し、その価値を世の中に広めるお手伝いをいたします。

・設立：2013年7月

・代表取締役社長：大高 香世

【URL】 <http://voice-vision.com/>

◆株式会社 Insight Tech

 **Insight Tech**

生活者の不満とその背景にある価値観変化を「スピーディ」かつ「客観的」に見つけ出し、社会の「不」を解消するエキスパート。41万人の会員からなる「不満買取センター」を運営し、1200万件超の不満データから自然言語処理とマーケティングの知見で新たな価値を読み解くインサイトドリブンによって、あらゆる領域の企業様と価値共創を推進しています。

・設立：2012年6月

・代表取締役社長：伊藤 友博

【URL】 <http://www.insight-tech.co.jp>

3. お申し込み先

研修の具体的な内容、お申し込み方法の詳細につきましては、下記までお問い合わせください。

株式会社 VoiceVision 櫻井（さくらい）、塩谷（しおや） TEL:03-6441-9795