

「本当」の“声”で、

最効の一手、最高のお店を

あなたのそばに
喜ばれる店づくりのパートナー。
特許取得済、顧客の声分析で
売上をアップさせる新しい体験を。

©Fancrew Inc.



こんな課題、ありませんか？

良いお店づくりに向けてのサービス、人、経営に関する課題

1.お客さまの満足度をあげたい

- ☐ お客さまが満足しているか分からない
- ☐ 口コミは極端な意見で本当の声が分からない
- ☐ 「もう来ない」理由が分からない

2.サービス品質をあげたい

- ☐ 改善指導が経験と勘
- ☐ やることが多すぎて、何から手を付けて良いか分からない
- ☐ 指導しても動いてくれない
- ☐ 改善しても効果が見えない

3.スタッフに長く働いてもらいたい

- ☐ 離職する「本当の理由」が分からない
- ☐ 離職による「教え直し」でスタッフが疲弊
- ☐ 従業員満足度を上げるために、まず何をやればよい？

4.経営を改善したい

- ☐ 新規獲得の集客コストが高い
- ☐ 店舗拡大によるサービス品質・ブランド維持が難しい
- ☐ 顧客離れが怖く、値上げの判断ができない
- ☐ 人手不足を解消したい

ファンくるなら課題を解決できます

サービス・人・経営に関する課題を解決できます



ファンくる
CR 来店客の声による
顧客満足度の改善

- 満足・不満要因の見える化
- 満足度をあげる優先課題の特定

ファンくる
MR モニター調査員の声による
店舗オペレーションのチェック

- 優先課題の深掘りと改善実行
- 改善取組み進捗の確認

ファンくる
ES 従業員の声によるスタッフ満足度の改善

- 従業員満足度の見える化
- 従業員満足度をあげる優先課題の特定



3サービス導入で
経営課題も解決

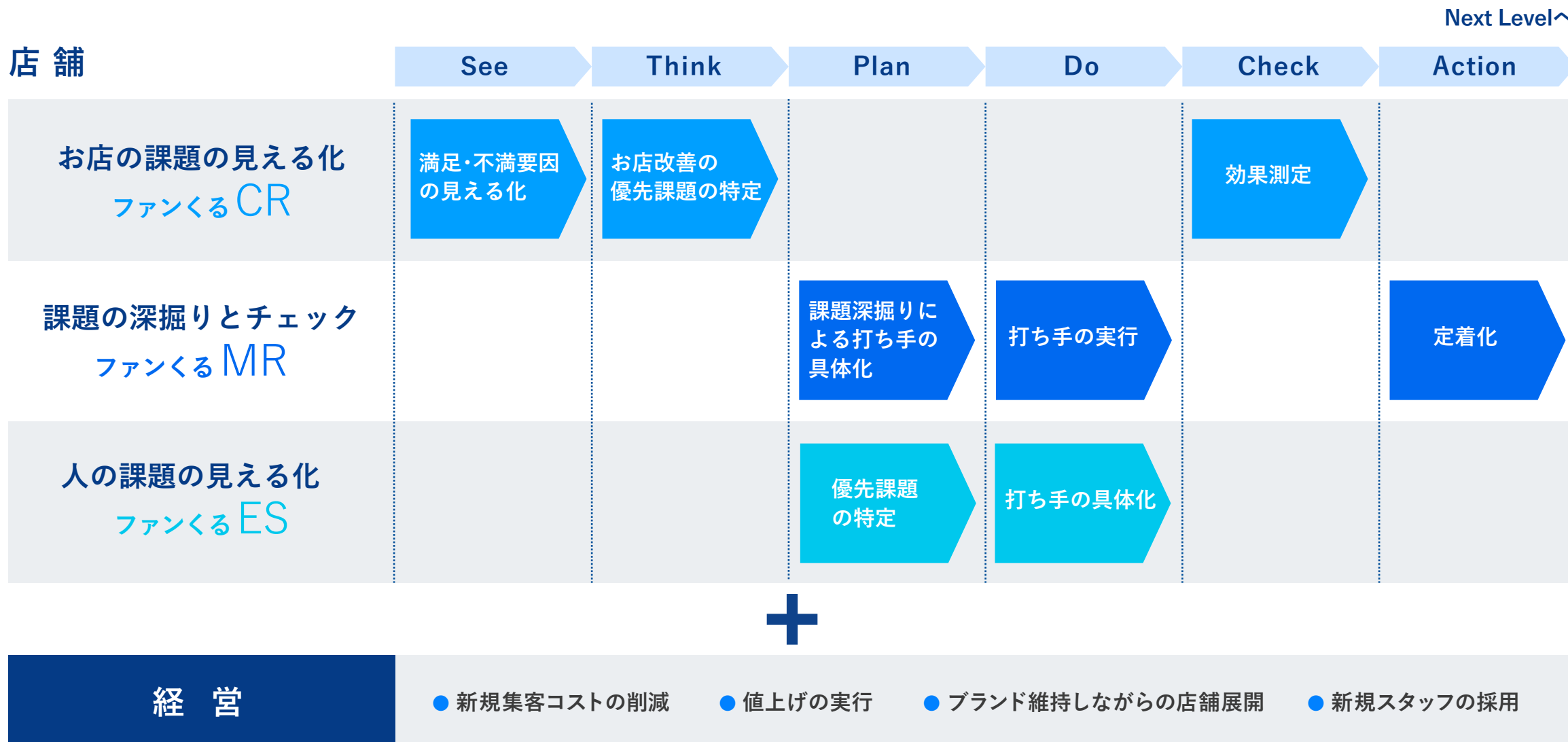
- ✓ リピーター増により新規集客コストが低減
- ✓ サービス品質・ブランド価値向上で多店舗展開が可能
- ✓ 値上げ、設備投資等の経営判断が可能
- ✓ 離職率低下・採用強化・教育コスト低下



最短距離で売上もブランド価値も向上へ。

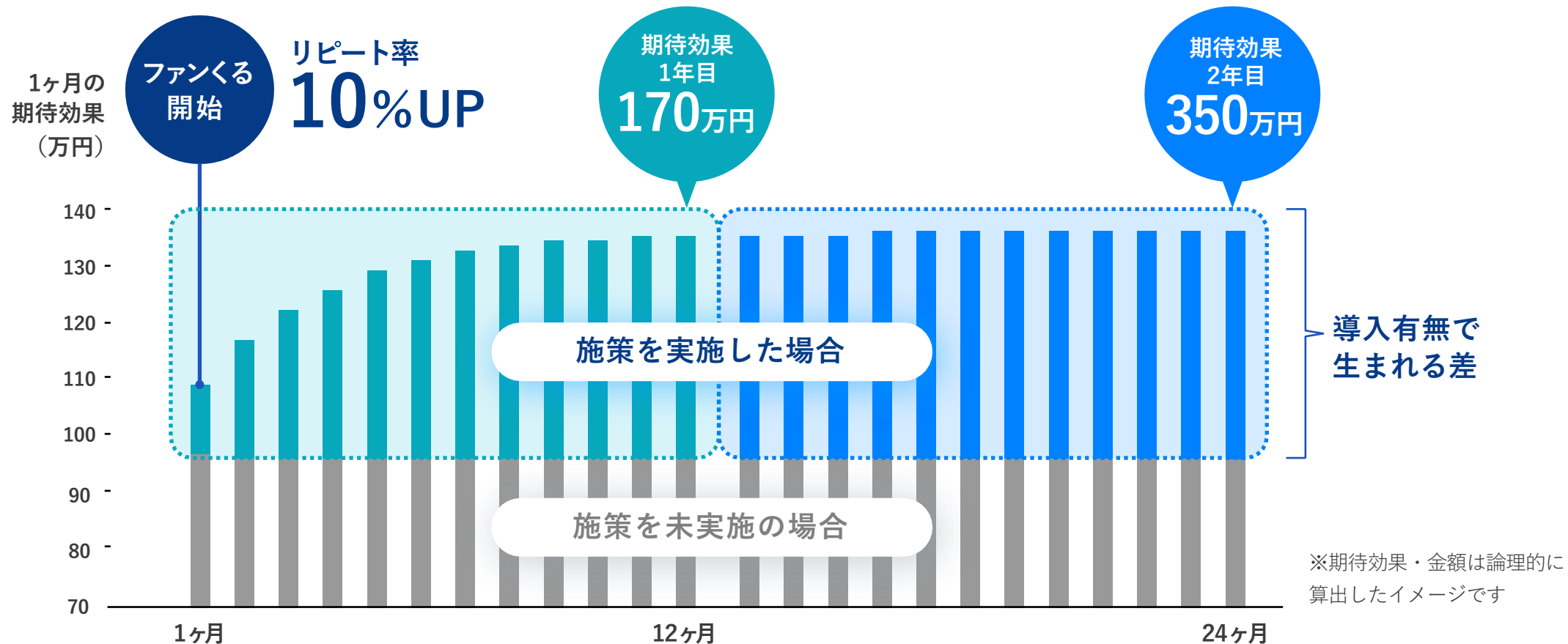
ファンくるを用いた改善フロー

PDCAにSeeとThinkを加え、より高速で戦略的な改善サイクルを回し、効果を創出します



導入効果

満足度向上施策でリピート率10パーセントUPすると、約500万円の売上向上の可能性



広告費をかけて短期的な集客を頑張っても利益につながらないのは、バケツに穴が開いている可能性が高いです。
お客さまの満足度を上げ、その穴をふさぎ、リピーターという「顧客資産」を得ることで、一過性ではない長期的な成長という大きなリターンにつなげることができます。

ファンくるの特徴

本当の原因と課題が見える

1,000万件を超える調査実績をもとに、専門家が設計した業界別の厳選設問を提供。勘と経験に頼らず、売上に影響を及ぼす課題の整理を効率的に行えます。



特許技術で改善優先度がわかる

特許取得済の統計解析により売上への影響が大きい課題から改善優先度がわかります。何をやるべきか、何からやるべきかを根拠をもって取り組みます。



業界平均や時系列で比較・評価できる

ダッシュボードは改善の伴走役。単なる見える化ではなく、業界平均との比較や時系列での評価により、改善の進捗を客観的に把握でき、着実な改善アクションにつなげられます。



自走化を可能にする改善プログラムとフォロー体制

調べて終わりはもう終わり。チームビルディングやリーダーシップ理論に基づく実践的な改善プログラムとカスタマーサクセスチームにより自走化の支援をします。



ファンくるCR

厳選設問でお客さま満足度が見える化、
独自統計解析技術で売上影響優先課題が
提示可能なサービス



得られるメリット

- ✓ 意見が偏りがちな口コミでは得られない全体の声の把握が可能
- ✓ まずやるべきことが何か？が分かる
- ✓ 店舗で考える手間がなくなる定量化されるので現場への指導に納得感がある

特徴的な機能



1

統計解析による
改善優先度提示

2

顧客満足度の
要素別スコア集計

3

クチコミ
投稿機能

ファンくるMR

150万人超の登録モニターによる
安価に店舗オペレーション・QSC詳細チェック
が可能な20年以上続く信頼のサービス



改善項目	改善優先度	前回実績	当月目標
接客	★★★★	😊 Eランク 73.3	😊 Dランク 75
料理・ドリンク	★★	😊 Cランク 83.3	😊 Bランク 85
清潔感	★★★★★	😊 Eランク 73.3	😊 Bランク 85
空間雰囲気	★★★★	😊 Eランク 73.3	😊 Cランク 80
コストパフォーマンス	★	😊 Eランク 70.0	😊 Dランク 75

改善優先度	設問	前回達成度	改善アクション	目標対象
1	丁寧に商品を提供していましたか...	42 %	商品提供時にはお客さまから料理を取りやすい向きでご提供することを徹底する	☑
2	スタッフの態度は良かったですか...	50 %	お客さまとの接客時にはいつも笑顔で対応することを徹底する	☑
3	入店時の受付は笑顔で対応していましたか...	45 %	入店時には明るく笑顔でお客様の対応	☑

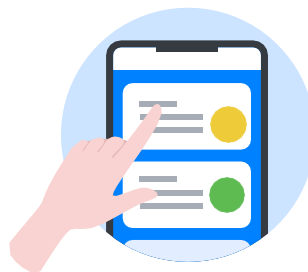
得られるメリット

- ✓ 詳細な課題の把握が可能
- ✓ 80問程度の詳細なチェックや評価が可能
- ✓ SV・マネージャーによる臨店の代替が可能
- ✓ 拡大や新規顧客獲得が可能

特徴的な機能

STEP1

調査募集



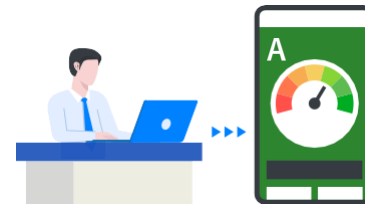
STEP2

来店チェック



STEP3

レポートニング・改善



1

調査費は
モニターの飲食代
でカバー

2

改善すべき優先
オペレーション
を提示

3

活動をサポート
する目標設定と
進捗確認

ファンくるES

統計解析技術でスタッフ退職影響の
大きな課題から優先提示可能なサービス



得られるメリット

- ✓ 従業員不満の早期発見による離職の防止
- ✓ 従業員満足度向上によるスタッフ定着化
- ✓ スタッフ定着化によるサービス品質向上
- ✓ 新規スタッフ採用強化

特徴的な機能

統計解析によって従業員
不満の早期発見



働きたい
継続

おすすめしたい
推奨

仕事の
やりがい

職場環境・
制度

仲間

上司

健康状態

自社の
サービス

1

統計解析による
改善優先度提示

2

従業員の満足度
が一目でわかる
要素別集計

3

改善進捗を把握
可能な評価項目別
スコア推移

オプションでさらなる価値を提供

現場での改善活動の促進や売上向上への寄与、経営戦略に活用できる分析まで複数のオプションをご用意

事業所診断シート

店舗別に再来店に影響する110の詳細項目を分析し、業務レベルや属性別の傾向まで細かく可視化。現場が本当に見るべきポイントを整理し、効果的な改善アクションへと導きます。



改善プログラムとフォロー体制

改善活動の5ステップをツールとカスタマーサクセスのフォローで効果創出へ。店長・SVへの活動支援で自走できる組織を目指します。



カスタマーサクセスチームが改善活動をフォローいたします

クチコミ連携

アンケート回答はGoogle口コミ投稿に連携可能。店舗改善を進めることで多くのポジティブな口コミが集まります。

多言語対応

観光客が爆発的に増加、その声の重要性は高まる一方です。海外からのお客さまでも回答可能なように多言語対応しています。

インバウンド対応

より高度な分析

店舗サービスに対する顧客満足度や改善点の抽出だけでなく、立地判断やプライシング等、経営戦略にも活用可能な分析結果を提供します。

ファンくるは、ここがちがう！

統計解析技術で抽出した課題と改善サポートで効果的に着実に改善に導きます

	 設問の質	 回答の偏り	 管理画面	 集計・分析	 改善サポート
ファンくる	業態特化型 厳選設問	顧客全体の声	改善に適した 画面設計	統計解析	自走化のための改善 プログラムと フォロー体制提供
口コミ 管理ツール	フリーコメント	極端な意見	口コミ把握のための 画面設計	テキスト集計	—
無料アンケート ツール	自己作成設問	顧客全体の声	集計結果確認のための 画面設計	単純集計	—
モバイル オーダー 付属アンケート	テンプレート設問	顧客全体の声	集計結果確認のための 画面設計	単純集計	—

ファンくる導入事例

飲食分野



株式会社 スターティング・オーバー

炒王・とりせんなどのブランドで3業態・22店舗を展開

多店舗展開における課題

- 経験則頼りで改善課題が曖昧
- サービス品質にばらつき
- 新業態や商品の受容性が不明瞭

導入効果

ファンくる導入で業態ごとの課題や優先度を可視化。本部は論理的に意思決定でき、店長は納得感を持って改善に取り組み、**自走する組織づくりが進展**。

ホテル分野



湘南レーベル株式会社

8HOTEL(エイトホテル)、
KAMAKURA HOTELなどホテル分野では5施設を運営

顧客フィードバックにおける課題

- 口コミは不満が強調され全体像が見えにくい
- 小さな要望を拾い切れない
- 顧客体験を改善につなげられない

導入効果

ファンくるで小さな不満や好印象も定量的に可視化。改善や戦略転換に活かせるほか、スタッフの努力や強みを認め合う文化が生まれ、**モチベーションも向上**。

B2B分野



株式会社ナレッジラボ

会計データを活用したクラウド
経営管理サービス「Manageboard」を開発・提供

営業活動における課題

- 営業スキルにばらつきがある
- 商談内容の要因分析が困難
- 改善に向けた打ち手が曖昧

導入効果

ファンくるで営業力やプロダクト課題を定量的に可視化。個別フィードバックや改善策の具体化が進み、**組織全体の成長とマネジメント精度が向上**。

導入実績

これまでBtoCからBtoBまで幅広い業界で2,000社を超える企業様に当社サービスをご利用頂いています

飲食



メーカー・EC・小売



美容室・整体



宿泊・レジャー



B2B・B2C



運営企業について

会社概要

会社名	株式会社ファンくる
代表者	代表取締役社長 山口 敬人
本社所在地	東京都千代田区岩本町1-10-5
営業拠点所在地	東京、大阪、福岡
創業/設立	2004年8月／2017年5月
社員数	89名(2024年4月末時点、派遣除く)
株主構成	WMパートナーズ、自社幹部

Mission すべての生活者の声を事業価値向上へ

Vision ファンづくりを科学する最先端企業になる

Value クライアント・ユーザー・私たちの三方よしを実現する
サービスを提供し続ける

■「ファンくる」メカニズム



ユーザーに応援団（Crew）
になってもらい、
より多くの“ファンが来る”
状態を作り出す

サービス一覧

顧客満足度向上には…



来店客アンケート

クライアント企業のサービスを体験した方を対象に、当社が設計したアンケートに回答いただくものです。多くのアンケートが収集できるため、店舗ごとや属性ごとに詳細な分析が可能です。抽選機能などによって、再来店促進等にもお役立ていただけます。

オペレーションチェックには…



モニター調査サービス

当社が運営する会員150万人以上の体験型情報サイト「ファンくる」に加え、各提携サイトを合わせた約3,500万人（各社の会員登録者数の合算）の調査員の中から応募があったユーザーがクライアント企業のサービスを体験し、当社が設計したアンケートを通して、商品・サービスの強み弱み、差別化要素などを可視化します。

従業員課題には…



従業員満足度調査

従業員満足度調査を実施することで、働く現場の声をヒアリング。スタッフの離職率低減やモチベーションアップ、納得感のある評価制度の導入を実現し、よりよいサービスの提供へとつなげます。

営業力向上には…



営業力分析サービス

営業の強み弱みを言語化し、契約率の底上げを実現するセールスアナリティクスサービスです。経営～現場の課題の抽出、打ち手の実施、契約率/継続率アップをアンケート起点で実現します。

商品販促には…



商品販促・アンケート

飲料や化粧品など、小売店や通販で販売されている商品を体験したお客さまに、当社が設計したアンケートに回答いただくものです。これによりブランド戦略や価格戦略にお役立ていただけます。また、Fancrew MRを経由して商品を体験していただくことによって、販売促進などにもご活用いただけます。

「本当」の“声”で 最効の一手 最高のお店を

あなたのそばに

喜ばれる店づくりのパートナー。

特許取得済、顧客の声分析で

売上をアップさせる新しい体験を。

