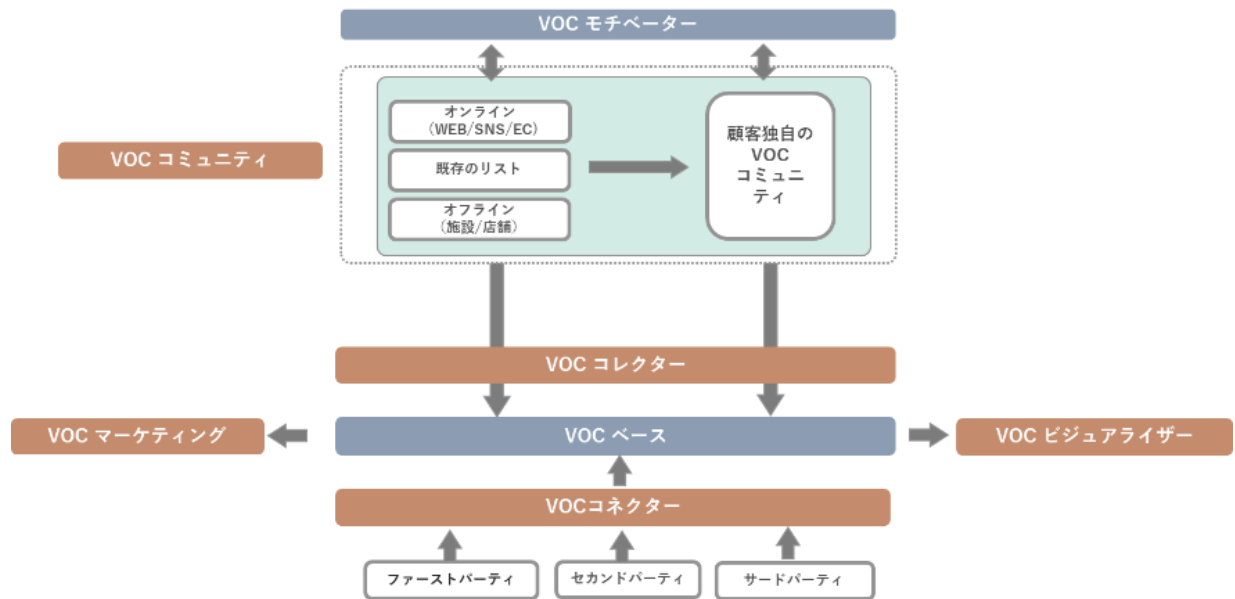


## Koerü (コエル) のご紹介資料

近年のデジタル化や新型コロナウイルスの影響で、住民や観光客のニーズや価値観は急激に変化しています。この変化に対応するために、自治体は、現状のニーズや満足度などの地域顧客の声に基づく施策立案から実行、効果検証までのサイクルを効率的に回していく行く必要があります。

しかし、「データ収集コストが高い」、「効果が可視化できない」、「データがなかなか集まらない」といった顧客の声の収集から活用までのプロセスに課題を抱える自治体が多いのが現状です。この課題に対するデータプラットフォームソリューションとして Koerü は誕生しました。

Koerü は、顧客の声 (VOC) の活用に対する DX (デジタルトランスフォーメーション) をもたらずデータ基盤をデザイン思考に基づき構築するサービスです。



Koerü 全体図

Koerü はお客様の現在のデータ活用に関する現状や課題を把握し、下記の機能を持つプロダクトを組合わせて、自治体のニーズにあったデータ基盤を段階的に構築します。

- ① VOC コレクター：VOC を収集するためのセルフ型アンケートツール
- ② VOC コミュニティ：VOC を継続的に提供するためのコミュニティ構築ツール
- ③ VOC モチベーター：VOC 提供のモチベーションを上げるためのインセンティブシステム
- ④ VOC コネクター：お客様のデータやパートナー・第三者データを連携するシステム
- ⑤ VOC ベース：全てのデータ（個人情報を含む）を GDPR に準拠し一元管理するシステム
- ⑥ VOC ビジュアライザー：一元管理するデータを可視化するカスタマイズダッシュボード
- ⑦ VOC マーケティング：一元管理するデータを活用した情報配信や広告リターゲティング、広告効果を測定するシステム

観光振興、移住定住施策、ふるさと納税などの施策から地域顧客の Wel-being 向上施策まで、地方自治体のさまざまな取り組みにご利用いただけます。顧客の声の収集コストや業務負担を軽減し、声に基づく施策の立案から実行、効果検証から改善施策までのサイクルを回すことにより、地方自治体にとって求められる「地方顧客との対話に基づく共生社会」が実現します。

## 国内事例：東北推進観光機構 (Tohoku DMO)

Tohoku DMO の東北のロイヤルカスタマーの獲得・育成を目的とした CRM システム構築事業において、当社の Koeeru を採用頂いております。従来の CRM システムとは異なり、①アンケート事業、②コミュニティサイト運営、③情報発信の三つの事業を合わせたシステムとなります。



同システムは、東北観光推進機構の施策への活用のみならず、CRM システムの新たなマネタイズとして、東北域内の自治体や DMO にも提供し、各自治体や DMO、地元企業の顧客の声を活用した事業にも利用される点も従来のシステムとは異なる点です。

注：Koeeru は、2020 年より Syno Japan 株式会社の新たなソリューションとして開始し、地方自治体や DMO、スマートシティ/スーパーシティ事業において、当社のサービスを既にご利用いただいております。2021 年 3 月に本ソリューションに特化する京都発スタートアップとして株式会社 Koeeru を創業し、2022 年 4 月から本格開始する予定です。