

【報道関係者各位】

新製品発表

2011 年 6 月 17 日

株式会社プラスアルファ・コンサルティング



顧客の声を見える化し、顧客との関係構築を促進する トータル CRM システム「カスタマーリングス」 7 月より提供開始

～ Twitter / Facebook から潜在顧客を見つけるソーシャル CRM 機能も搭載～

ソフトウェア開発の株式会社プラスアルファ・コンサルティング(代表取締役:三室 克哉、以下、プラスアルファ)は、同社が得意としているテキストマイニング技術を生かし、アンケートやコールセンターへの問合せなど様々な顧客の声を見える化し、顧客データベースと関連づけることで、企業と顧客の関係構築を促進することができるトータル CRM システム「カスタマーリングス」を 7 月初旬より販売を開始します。さらに「カスタマーリングス」は、昨今の Twitter / Facebook などのソーシャルメディアを利用するユーザーや企業の増加を背景に、ソーシャルメディアより潜在的な見込み顧客を見つけ、継続的なコミュニケーションを行うことで、ファンに育成していく「ソーシャル CRM」機能も搭載しました。

「カスタマーリングス」は、大きく「キャンペーンマネジメント機能」と「ソーシャル CRM 機能」の 2 つの CRM 機能を提供します。

1. キャンペーンマネジメント機能

自社の顧客データベースに対し、メールや Web を使ったキャンペーンの告知やアンケートを行い、見込み顧客を優良顧客に育成していく「キャンペーンマネジメント」機能です。この機能では、自社の顧客データベースと過去のアンケートなどで集めた顧客の声を結びつけることで、顧客の属性(性別・年代、地域)や購買履歴に加え、顧客の嗜好やライフスタイルといった、より定性的な情報でのセグメント分けができ、キャンペーン告知などを送るターゲティングの精度を高めることを可能としました。

2. ソーシャル CRM 機能

昨今、急速に利用者が増えているソーシャルメディアに着目し、「カスタマーリングス」より、Twitter / Facebook などのソーシャルメディア上の顧客の声をリアルタイムに収集できるようにしました。これにより、直接企業とコンタクトはないが自社の製品に好意的な発現をしているユーザーや、自社の製品を検討しているユーザーなど、潜在的な見込み顧客を発見することができ、これらのユーザーに対して Twitter / Facebook を通じてコミュニケーションすることで、将来のファンに育成していくことが可能となります。さらに、この機能を顧客対応部門で利用することで、ソーシャルメディア上で発言される顧客の声の中から「質問」や「苦情」などの声を抽出することができ、「カスタマーリングス」上から、迅速に回答をすることができるようになります。

「カスタマーリングス」は、インターネットを通じてソフトを貸出す SaaS 形式で提供し、月額 15 万円(税別、別途、初期費必要)から利用できます。今後、ダイレクトマーケティングやソーシャル CRM に関心の高い企業のマーケティング部門や販売促進、広報部、広告代理店、セールスプロモーション支援会社に提供していくほか、ソーシャルメディアを使った顧客対応を検討中の顧客対応部門またはテレマーケティング会社に対して、今後 1 年間で 50 社への導入を目指していきます。

【ニュースリリース、製品に関するお問い合わせ先】

株式会社プラスアルファ・コンサルティング 見える化イノベーション推進部 担当: 鈴村、大原

TEL: 03-5848-7320 E-mail: info@pa-consul.co.jp

「カスタマーリングス」基本機能

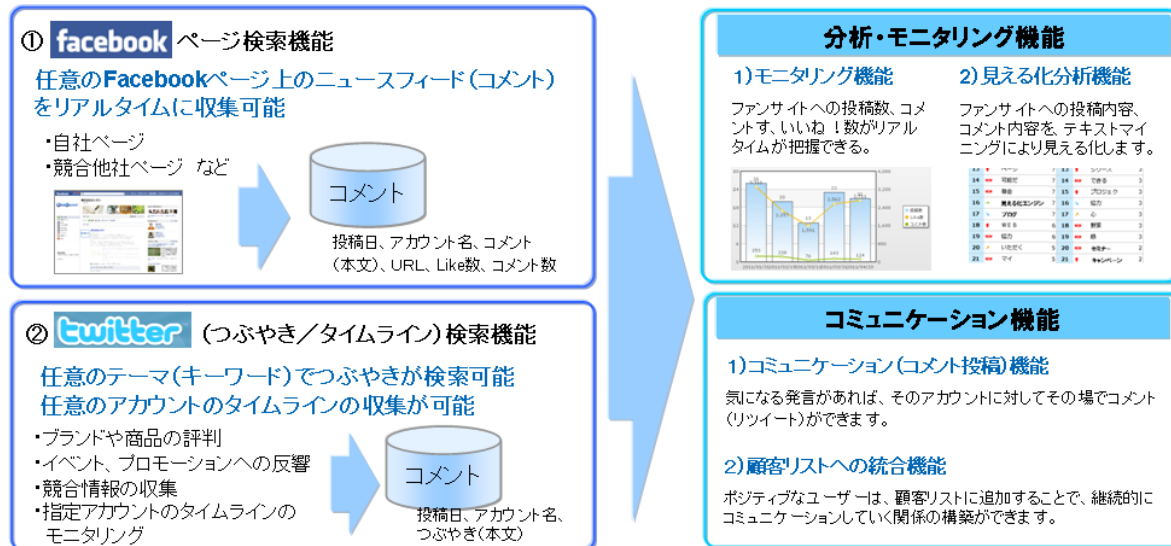
1. キャンペーンマネジメント機能

ターゲット顧客抽出機能、メルマガ送信機能、Web アンケート機能



2. ソーシャルCRM機能

ソーシャルメディアを活用したキャンペーン告知、顧客対応



株式会社プラスアルファ・コンサルティングについて

プラスアルファ・コンサルティング (<http://www.pa-consul.co.jp>) は、『見える化を基軸としたマーケティングSaaS専門会社』として、2006年の設立以来、顧客の声のような大切であり、かつ膨大な量のテキスト情報を「見える化」し、気づきを与える力を持つ「テキストマイニング技術」を核とした「見える化ソリューション事業」を行っています。テキストマイニング技術を応用し、様々な情報を「見える化」することで、お客様のビジネスに+（プラスアルファ）の価値を創造するための、ソフトウェアの開発・販売、コンサルティング、新規事業創出などを行っています。