

【報道関係者各位】

## 事例発表

2011年8月8日



株式会社プラスアルファ・コンサルティング

## ソーシャルメディアの企画・運営を手がけるコムニコ社、 Facebook、Twitter の分析、モニタリングツールに 「カスタマーリングス」を採用 ～ソーシャルメディア上の生活者と企業のエンゲージメントを見える化～

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、Facebook ページや Twitter の公式企業アカウントの企画から運用代行で、数多くの実績を持つ株式会社コムニコ（本社：東京都港区 代表取締役：林 雅之 以下、コムニコ）に対し、ソーシャルメディア（Facebook、Twitter）上の生活者の声を収集し、投稿への反応を分析することで、生活者と企業のエンゲージメントを測り、効果測定を行うことができるソーシャル CRM システム「カスタマーリングス」の活用支援で協業を開始しました。

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、多くの企業が、Facebook ページや Twitter の公式企業アカウントの開設をしています。コムニコでは、これらのニーズに対し、これまで数々の企業の Facebook ページや Twitter アカウントの企画立案ならびに、運用代行までをワンストップに提供してきました。その中でコムニコは、今後一層、Facebook ページや Twitter アカウント開設後の、生活者の反応のモニタリングや、分析ニーズが高まると判断し、リアルタイムに定量的かつ定性的に効果を分析できるモニタリングツールとして、プラスアルファが開発するソーシャル CRM システム「カスタマーリングス」を企業に積極的に提供することで、より深く生活者の反応に合わせたプロモーション展開のための提案、企画・運用支援・効果検証をトータルにサービス提供することが可能になりました。

ソーシャル CRM システム「カスタマーリングス」は、Twitter、Facebook といった別々のソーシャルメディア上の生活者の声を1つのツールでリアルタイムに収集でき、これらの生活者の声をプラスアルファが得意とするテキストマイニング分析をすることで、「今、どんな話題で盛り上がっているのか」や「どう話題が変化しているか」、把握できるようにしました。

- ① Facebook 管理機能
  - ・自社はもちろん、任意の Facebook ページ上での投稿やユーザの反応（Like 数、コメント数など）をリアルタイムに収集・分析しレポートリングできます。
  - ・定量的な効果測定が可能で、生活者の反応の高いプロモーションから成功のヒントを発見できます。
- ② Twitter 管理機能
  - ・任意のキーワードでつぶやきをリアルタイムに収集・蓄積することができます。
  - ・自社の商品やブランドに対して特につぶやきが多く、かつ情報発信力の高いファンの発見ができます。

ソーシャル CRM システム「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、ソーシャルメディア上のモニタリングで使用する場合は月額 10 万円（税別。別途、初期費必要）～。今後、ソーシャルメディアを使ったプロモーションを行う事業会社のマーケティング部門、広報・宣伝部門や、プロモーション企画会社を中心に 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](mailto:info@pa-consul.co.jp)

## 参考資料

- 「コムニコ」が提供する Facebook ページ開設・運用代行サービスにおける「カスタマーリングス」の位置づけ  
Facebook ページの開設から効果測定まで、ワンストップでサポートします。

- ✧ 企画・開設

- ソーシャルメディアガイドラインの策定
    - Facebook ページの開設、設定作業
    - カスタムタブ・アプリケーションの企画制作

- ✧ 運用

- ウォール投稿などの更新作業の代行
    - プロのライターネットワークによる投稿原稿の作成

- ✧ 効果測定

- カスタマーリングスを採用した、生活者と企業のエンゲージメントなどの分析

### ■ソーシャル CRM システム「カスタマーリングス」について

カスタマーリングスは、生活者と企業との継続的なコミュニケーションを通して生活者の声に耳を傾け、マーケティング活動への反映を促進することで、自社のファンや優良顧客を増やすためのトータル CRM システムです。「ソーシャル CRM 機能」では、Twitter や Facebook などのソーシャルメディアにおける潜在的なファンの発見を可能とし、企業として将来的に顧客になってもらうためのコミュニケーションを可能としました。また、カスタマーリングスには、メールマーケティングやキャンペーンマネジメントをサポートする「メールマーケティング機能」もあり、自社の顧客リストにおける顧客分析から、顧客セグメントに応じたメールマーケティングを効率よく実現することができます。

#### 【ソーシャル CRM 機能利用時の価格】

初期費 20 万円(税抜)

月額費 10 万円(税抜)～

### ■株式会社コムニコについて

株式会社コムニコ(<http://www.comnico.jp/>)は、ネットコミュニケーションを活用した広告サービス、プラットフォームの開発と提供、インターネットを通じた新しい形のコミュニケーションの発展を通じて社会に貢献する。というミッションのもと、ブログをはじめとし、Twitter、Facebook などソーシャルメディアを活用した、企業様の広告キャンペーンの企画、実行、運営までトータルにサポートさせて頂いております。

### ■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 +  $\alpha$  (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。