

【報道関係者各位】

新機能発表

2011年11月16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での話題の伝播を見える化する 「伝播ネットワーク分析」とアクティブサポートを 実現する「承認機能」を新たに搭載

～トータル CRM システム「カスタマーリングス Ver2.5」提供開始～

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、自社の顧客やソーシャルメディア上の見込み顧客に対し、継続的にコミュニケーションを行うことで顧客のファン化を図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」について、Twitter を利用したアクティブサポートでの対応管理を行うことができる「投稿承認機能」や、ソーシャルメディア上での話題の伝播状況をビジュアルに表現しインフルエンサーの発見ができる「伝播ネットワーク分析機能」を新たに搭載した「カスタマーリングス Ver2.5」を本日より提供を開始しました。

今回のバージョンアップでは、国内事例が増加傾向にあり、新しい顧客接点のチャネルとして注目を浴びているソーシャルメディア上で顧客対応を行う「アクティブサポート機能」を強化致しました。

アクティブサポートとは、ソーシャルメディア上で自由に発言されているつぶやきから、企業や自社商品・サービスに対する意見や質問、悩みを探し出し、企業が積極的に生活者をサポートしていく活動です。「カスタマーリングス Ver2.5」では、これまでのリアルタイムなつぶやきの収集機能と分析機能に加え、返信投稿に対する承認機能が新たに搭載されたことで、従来の電話やメールサポートに似た組織での顧客サポートが実現出来るようになりました。

また、新機能である「伝播ネットワーク分析」では、Twitter 上で発信したつぶやきの伝播状況や、特定の話題におけるインフルエンサー(影響力のあるユーザ)の発見が瞬時にできるようになりました。これにより、企業が発信した情報がどれくらいの生活者に露出したのかが定量的に把握できるようになり、アクティブサポートやプロモーションの効果測定に役立ちます。

「カスタマーリングス Ver2.5」では、企業が必要とするアクティブサポートの一連の機能が搭載されました。今後さらに、ソーシャルメディアを使った CRM 機能を強化するとともに、メールマーケティングを中心とした CRM 領域でも、継続的なコミュニケーションを図る為の分析機能など、顧客接点の現場に即した機能の拡張を予定しています。

「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、「ソーシャル CRM 機能」だけを利用する場合は、初期費 20 万円、月額 10 万円(税別)から利用できます。

今後、ソーシャルメディア上でのアクティブサポートが必要となるコールセンター部門や広報部門、テレマーケティング会社を中心に、今後 1 年間で 100 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: 鈴木、松原、山崎

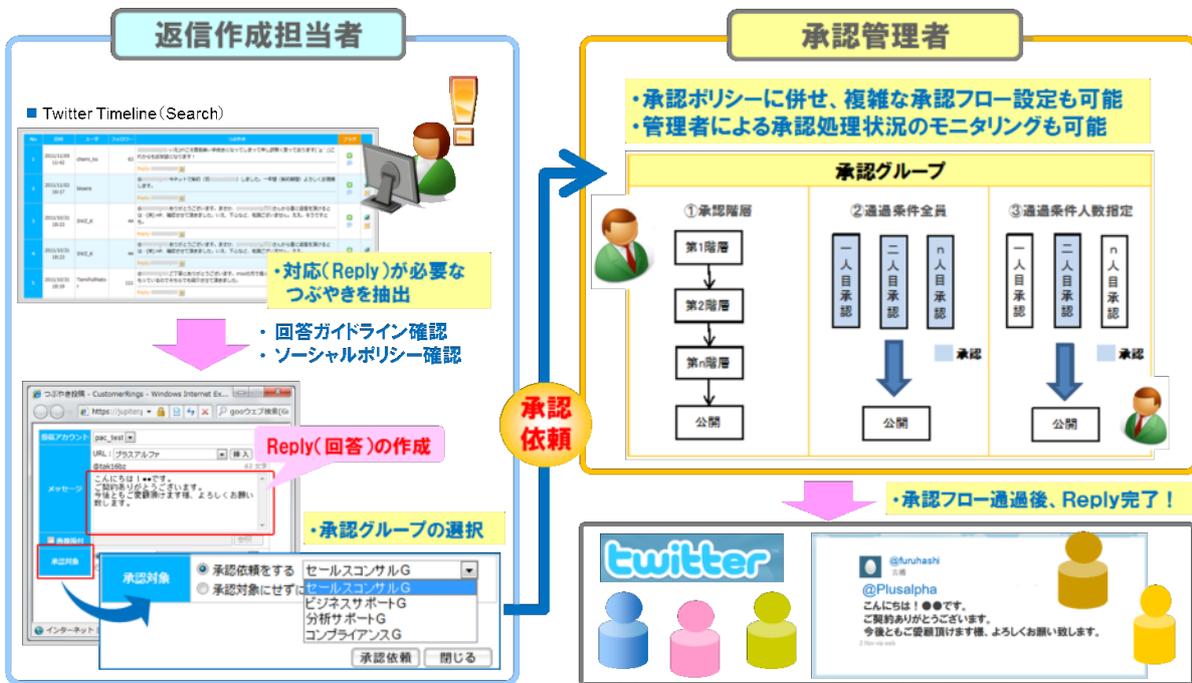
TEL: 03-5848-7320 E-mail: info@pa-consul.co.jp

■「カスタマーリングス Ver2.5」主な新機能

【ソーシャル CRM 機能の強化】

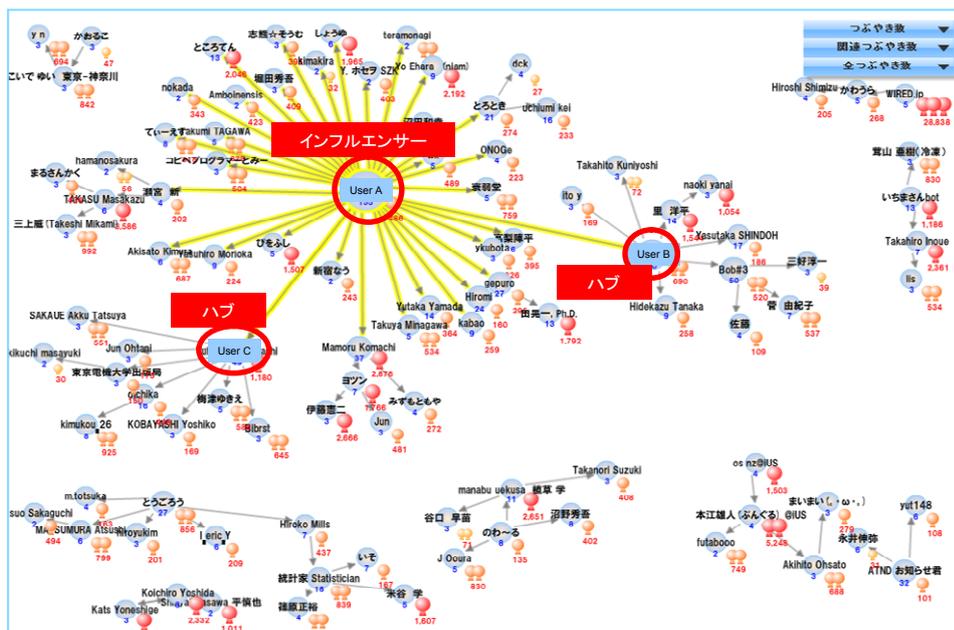
1. 承認管理機能

ソーシャルサポートの組織運営における、応対管理機能の強化として承認管理機能を搭載。複数の承認ルート設定や、ユーザ権限設定も可能。



2. 伝播ネットワーク分析機能

Twitter 上での話題がどのように広がって伝わっていくかをネットワーク形式で可視化します。プロモーションの波及度合の測定の他、ソーシャルサポート後の効果測定で有効です。



3. 集計機能強化

各種グラフ表示に期間指定が出来るようになり、レポート対象期間での絞り込みが可能です。また、facebook ページのポスト一覧や、twitter のつぶやき一覧を Excel や CSV 形式で出力する事も可能になり、ソーシャルサポートにおいては、tweet 発生から対応実施までのリードタイムが表示する機能も搭載されるなど、集計機能を強化致しました。

【メールマーケティング機能の強化】

1. 優良顧客抽出機能

様々な条件を組み合わせることでメール配信を行っている中から、メール送信数を分母に、キャンペーン URL などのクリック率を集計が可能になり、反応率の高い顧客属性が把握できます。また、顧客リスト登録日を起算日に時系列で顧客リストの増減などの変化をとらえる事が可能になり、クリック率と組み合わせることで結果を見ていく事で、効果的なアクションの振り返りが可能になります。

2. レポート集計機能

顧客の絞り込み条件の追加や、表示できるグラフ種類を追加し、ユーザが自由に選択が可能に、また、顧客リスト一覧から、対象顧客とのコンタクト履歴を確認する事も出来るようになりました。

■トータル 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。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」では、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。また、カスタマーリングスには、「ソーシャル CRM 機能」もあり、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。

■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 +α (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。