

【報道関係者各位】

2011 年 12 月 9 日



株式会社プラスアルファ・コンサルティング

ビッグデータ時代の新しい顧客サポートに向けて 【アクティブサポート研究会】を発足 ～ソーシャルメディアを使ったアクティブサポート普及の為に～

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、近年 Twitter に代表されるソーシャルメディアを活用したアクティブサポートの日本国内での普及を目的に、【アクティブサポート研究会】を発足しました。アクティブサポートは、ソーシャルメディアの急速な普及に伴い企業側の対応が求められている、ソーシャルメディアを活用した新しい顧客サポートです。

今回発表した【アクティブサポート研究会】は、ソーシャルメディアを企業と生活者のコンタクトチャネルとして捉え、従来の電話やメールなどのチャネルに加え、ソーシャルメディアを活用したコミュニケーションを行う、「アクティブサポート」と言う新しい分野に対して、アクティブサポート実施企業や実施準備企業に参加いただき、日本ならではの「アクティブサポート」の“在り方”を議論するために発足した研究会です。

■第1回「アクティブサポート研究会」概要

- ①実施概要 : 1) 「Twitter アクティブサポート入門」著者 河野武氏による基調講演
2) アクティブサポート実施企業を招いての事例研究
3) アクティブサポートを行う上での各種課題についてのグループディスカッション

②参加企業数 : 約 20 社を予定（招待制）

③開催日 : 1 月 20 日（金）

※第2回を2月、第3回を3月に開催予定。

■ソーシャルメディアを活用した「アクティブサポート」とは？

これまでの顧客サポートとして一般的であった、電話やメールで問合せを受け付けるという受動的なサポートではなく、企業から能動的に困っている方やコミュニケーションが必要な方にサポートを行う、新しい顧客サポートの形です。

プラスアルファでは、ソーシャルメディアの普及・拡大にともない、今後の顧客サポートの向かうべき方向の1つとして「アクティブサポート」を見据え、ソーシャルメディアからリアルタイムに情報を収集し、分類・分析、投稿管理（リプライ機能や承認機能）、さらにその後の伝播状況のモニタリングまでをワンストップで提供するアクティブサポートツール「カスタマーリングス」を開発・提供しています。アクティブサポートを実施、検討している大手食品会社や大手通販会社、大手保険会社、テレマーケティング会社などに採用されています。

今後もプラスアルファでは、ビッグデータ時代における企業でのソーシャルメディアの有効活用に向け、「カスタマーリングス」の開発・提供のみならず、今回の研究会などの活動を通して、日本になじむソーシャルメディアを使った新しい顧客とのコミュニケーションの実現に向け活動していきます。

【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：松原、山崎

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