

【報道関係者各位】

事例発表

2012 年 6 月 15 日

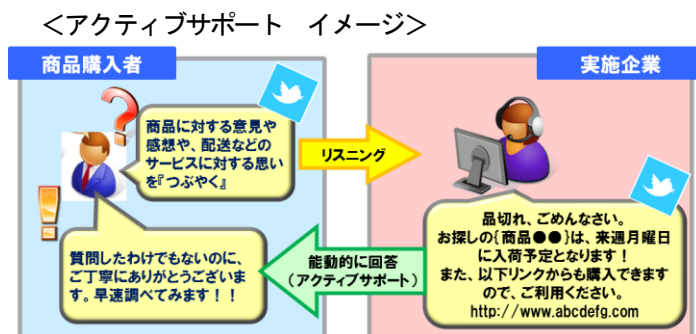


株式会社プラスアルファ・コンサルティング

大手総合通販のニッセンに アクティブサポートツールとして 「カスタマーリングス」を導入 ～ ソーシャルメディアを活用した顧客サポートを支援 ～

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、企業が Twitter 公式アカウントを通して自社のサービス利用ユーザに対して顧客サポートを行う“アクティブサポート”運用ツール『カスタマーリングス』を株式会社ニッセン（本社：京都市南区 代表取締役社長：佐村 信哉、以下、ニッセン）に提供を開始しました。

プラスアルファが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」は、プラスアルファが持つ業界トップのテキストマイニング技術を応用したシステムとなっており、ソーシャルメディアを活用し、生活者の声を分析するソーシャルリスニングから、能動的にコミュニケーションを行うアクティブサポートまで、1つのツールで実現できるのが特徴です。



■アクティブサポートツール『カスタマーリングス』について

「カスタマーリングス」は、ソーシャルメディア時代に合わせ、生活者と企業とのコミュニケーションのあり方が変化する中で、いち早く Twitter や Facebook などのソーシャルメディアの「リスニング」と「アクティブサポート」に対応した国産ツールとしては業界トップ※の実績を持つソーシャル CRM システムです。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 10 万円（税別、初期費別途）から利用でき、ソーシャルメディア活用の先進企業を中心におよそ 70 社に導入しています。 ※コンピュータテレフォニー2012.4 より

■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に代表される、大切であり、かつ膨大な量のテキスト情報を「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。テキスト情報から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」として、大手メーカー、流通小売、テレマーケティング会社、調査会社、広告代理店など 600 社を超える導入実績があります。

【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