

【報道関係者各位】事例発表

2012年7月2日



株式会社プラスアルファ・コンサルティング

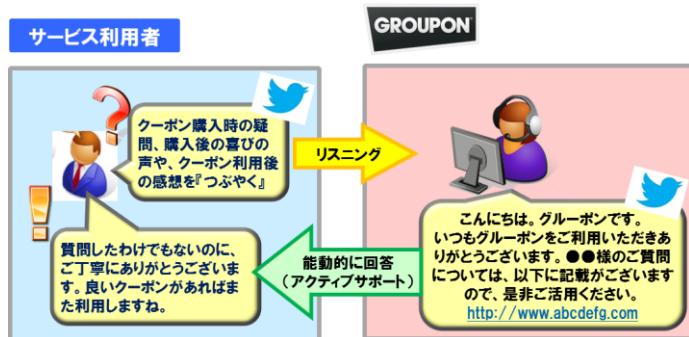
大手クーポンサイト グルーポン・ジャパン向けに ソーシャル CRM ツールとして「カスタマーリングス」を提供開始

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、グルーポン・ジャパン株式会社（本社：東京都渋谷区 代表取締役 CEO：瀬戸恵介、以下、グルーポン・ジャパン）がソーシャルメディアの公式アカウントを通して自社のサービス利用ユーザーに対し、積極的にサポートするためのソーシャルCRMツールとして「カスタマーリングス」の提供を開始しました。

グルーポン・ジャパンは、親会社の Groupon, Inc. (米国) がソーシャルメディアを活用したマーケティング（コミュニケーション）を展開しており、日本国内でも同様にソーシャルメディア上の利用者の声を広く集めサービス改善に生かすための「ソーシャルリスニング」と、Twitter や Facebook などソーシャルメディアの自社公式アカウントを通じた顧客とのコミュニケーションとして「アクティブサポート」の検討を行っていました。

今回、プラスアルファが提供するソーシャルCRM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仕組みで、ソーシャルリスニングから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。グルーポン・ジャパンでは、複数のツールを検討した結果、まさに2つの機能がワンストップで利用できるという点から「カスタマーリングス」の採用に至りました。検討当初より実施されていた公式アカウントの投稿管理機能に加え、幅広く利用者の声を把握しонтクトポイントを増やす事を目的にご採用いただきました。

＜アクティブサポートイメージ＞



■グルーポンについて

グルーポンは、地元の隠れた良店をガイドするインターネットサービスです。お客様にお楽しみいただくことをモットーに、地元の良質な商品やサービスを発掘し、当サイトでご案内しております。グルーポンは、2008年に「ディリー・ディール・ビジネス」を開拓し、現在はマーケットリーダーとして48カ国で事業を展開しております。2011年11月にはNASDAQに上場し、更なる事業の拡大を目指しております。当サービスは<<http://www.groupon.jp>>からご利用いただけます。サービスの仕組みについては<<http://www.grouponworks.jp>>をご参照ください。

■ソーシャルCRM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、初期費20万円、月額10万円(税別)から利用でき、すでに大手飲料メーカー・通販会社・保険会社・テレマーケティング会社などソーシャルメディア活用の先進企業での実績があります。

※コンピュータテレフォニー2012.4より

【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、松原、山崎

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