

【報道関係者各位】

事例発表

2012年7月26日



株式会社プラスアルファ・コンサルティング

## 大手メディカルコスメ ドクターシーラボ向けに ソーシャル CRM ツール「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、株式会社ドクターシーラボ（本社：東京都渋谷区 代表取締役：石原智美、以下、ドクターシーラボ）に、ソーシャルメディアを活用したお客様とのコミュニケーションシステムとして「カスタマーリングス」の提供を開始しました。

ドクターシーラボが掲げる「肌トラブルに悩むすべての人々を救う」という経営理念に基づき、様々なお客様を幅広くサポートするべく、Twitter や Facebook を活用したコミュニケーションを積極的に展開しております。また、ソーシャルリスニングを通じて、フォローすべきお客様の早期発見と、中長期的なリレーション構築に向けた Twitter 上でのユーザー管理を実現しております。今後は、更なる顧客リレーション強化と全社的なソーシャルリスニングに取り組むべく、より一層の体制構築を図っていく予定です。

「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投稿管理、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。

今回、ドクターシーラボでは、複数のツール検討の結果、利便性の高い投稿・ユーザー管理機能とリアルタイムなデータ収集・蓄積から、お客様の声分析（テキストマイニング）をワンストップで実現するソーシャルリスニング機能をご評価いただき、「カスタマーリングス」のご採用に至りました。

＜Twitter コミュニケーション&リスニングイメージ＞



### ■ドクターシーラボについて

メディカルコスメ ドクターシーラボは、「肌トラブルに悩むすべての人々を救う」ことを企業理念とし、「美しく健やかな肌を実現するお手伝いをしたい」という想いから設立されました。「皮膚の専門家」の視点で、一人ひとりのお肌が本来もつ美しくなる力を引き出し「シンプルでありながら結果の出る」美容と健康をサポートする価値ある商品を提供することで社会貢献を目指しています。

・ドクターシーラボ公式サイト：<http://www.ci-labo.com/>

### ■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、月額 10 万円（税別。初期費別途）から利用でき、すでに大手飲料メーカーや通販会社、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 70 社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：鈴木、松原、山崎

TEL: 03-5848-7320 E-mail: [info@pa-consul.co.jp](mailto:info@pa-consul.co.jp)