

【報道関係者各位】

事例発表

2013 年 7 月 31 日



株式会社 プラスアルファ・コンサルティング

SNS 大手『mixi』、Twitter を使った顧客サポートを開始 アクティブサポートツール『カスタマーリングス』を採用

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』を株式会社ミクシィ（本社：東京都渋谷区 代表取締役社長：朝倉 祐介、以下、ミクシィ社）に提供を開始しました。

ミクシィ社は、疑問や不満をもっている mixi ユーザを対象に、顧客満足度向上を目的とし、Twitter の公式サポートアカウント（https://twitter.com/mixi_support）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」を実施するにあたり、mixi に関する大量のつぶやきから、効率よくノイズを除去し、疑問や不満を発見し、組織で迅速に対応するためのワークフローの構築が求められていました。



その中で、ミクシィ社は、複数のツールを評価・検証した結果、「アクティブサポートツール」として「カスタマーリングス」を採用し、2013 年 6 月より、ツールを使ったアクティブサポートを開始しました。

今回、ミクシィ社に採用された「カスタマーリングス」は、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つのツールで実現出来る事が特徴です。採用にあたっては、特に、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使うことで高いノイズ除去が可能となった点と、つぶやき履歴によるサポートタイミングが把握できる点を評価いただきました。



■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）から利用可能で、ソーシャルメディア活用の先進企業を中心におよそ 100 社に導入しています。

■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、広告代理店など 700 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、荒木

TEL: 03-6432-4016 E-mail: info@pa-consul.co.jp