

【報道関係者各位】

2013年8月28日

株式会社プラスアルファ・コンサルティング



## 国内におけるアクティブサポートを考える。 多数のアクティブサポート実践企業を生み出した 『アクティブサポート研究会』、第2期を開催

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、アクティブサポート実施企業を対象に、『第2期 アクティブサポート研究会』を開催します。『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」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“あり方”を議論するために発足した研究会です。

第1期は、3回にわたり開催し、事例・ノウハウの理解、また、社内の運用体制構築やその位置付け、効果測定方法など、様々な観点で、日本独自のアクティブサポートの「あるべき姿」を導き出すべく議論を重ね、多くのアクティブサポート実施企業が生まれました。

第2期は、第1期アクティブサポート研究会に参加しアクティブサポートを開始した企業による、導入計画から、現在の運用状況および、今後の進め方等の事例を共有し、ワークショップによる事例内容の確認を行い、日々の運用から得られる情報とは異なるナレッジを蓄積し、運用効率を高める事を目的とします。

### ■第2期 アクティブサポート研究会 概要

①開催日: 2013年9月11日(水)

②実施概要: 1) アクティブサポート・ケーススタディ

- ・アスクル株式会社 様
- ・株式会社 ジュピターテレコム 様
- ・ネスレ日本株式会社 様

2) ワークショップ(ケーススタディを受けたグループディスカッション等)

③参加企業: 30社限定

### ■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、主にTwitterなどのソーシャルメディアを活用して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。プラスアルファは、自社開発のアクティブサポートツール「カスタマーリングス」を通して、ソーシャルメディアをリアルタイムにモニタリングし、テキストマイニングを使って分類・分析することで、企業から対応が必要な投稿に対して返信対応(リプライ機能や承認機能)をワンストップで行うことで、大手メーカー・流通小売通販など、約150社を超える企業のアクティブサポートを支援しています。

### 【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、荒木

TEL:03-6432-4016 E-mail:[info@pa-consul.co.jp](mailto:info@pa-consul.co.jp)