

2011-R008

2011 年 2 月 24 日

企業向け Twitter / Facebook クライアント「CoTweet」日本でのサービス提供開始について ～ソーシャルメディアのビジネス活用をサポートするクラウドサービスの提供～

<http://cotweet.jp>

NTT コミュニケーションズ(略称:NTT Com)は Twitter^{*1} や Facebook^{*2} 上に流れる顧客の声を一元的に把握し、また顧客との関係性を高めるための対話活性化を支援するサービスとして、企業向け Twitter/Facebook クライアント「CoTweet(コツイート)」の日本語版を 2011 年 3 月 1 日より提供開始します。「CoTweet」は、米国 ExactTarget 社(イグザクトターゲット社、本社:アメリカ合衆国インディアナ州、共同創業者兼 CEO:スコット・ドーシー、以下、ET 社)がアメリカ、イギリス、オーストラリアで提供していますが、日本での提供は NTT Com が独占的に行います。

1. 市場環境

日本でのソーシャルメディア利用者数は急速な成長を遂げており、中でも Twitter の利用者は約 1,400 万人、Facebook も約 460 万人(前月比 150 万人増)^{*3}と、浸透度および情報伝播力の観点から、企業と顧客とのコミュニケーション手段として重要な存在に成長しています。会話の中の約 20% は企業のサービスやブランドに対しての愛着、質問、苦情、キャンペーンへの反応、新製品のアイデアや要望などの「顧客の声」といわれており^{*4}、多くの企業がこれらの貴重なメッセージに耳を傾けはじめています。

Facebook のインターネット人口に対する利用率が約 63% に達する^{*5}など、日本よりもソーシャルメディアの利用率が高い米国では、ソーシャルメディアを活用して顧客の声を聞いたり、ソーシャル広告としてブランドやサービスに関わるメッセージを送るなどのマーケティング活動に加え、カスタマーサービスとしてソーシャルメディアを活用し、顧客との対話が活性化しています。対話の活性化により生まれるコミュニケーションにさらに積極的に対応するために、複数人がチームとしてソーシャルメディア対応を行う、またマーケティング部門だけでなく、カスタマーサポートや製品部門なども含めた複数部門間での顧客対応も始まっています。

2. 「CoTweet」の主な特長

「CoTweet」は、Twitter と Facebook で発信されている顧客の声を一元的に把握できると同時に、企業のソーシャルメディア上での各種マーケティング活動を支援する機能、さらにはその優れた「対話」機能によって、チームとして顧客の声に迅速かつ適切に答えることで顧客との関係性を高めていくことを支援するサービスです。

(1) ソーシャルメディア上に流れる顧客の声(質問、感想、意見)をリアルタイムに把握

- ・自社ブランドや競合製品などに関する会話の検索結果を一覧表示
- ・会話に『賛辞』『苦情』などのタグを付与し分類、チームメンバー間で共有
- ・自社との関連が強いメッセージが発せられた場合には電子メールで通知

(2) 顧客の声に対しソーシャルコールセンター的に対応するチーム間協業機能

- ・ソーシャルメディア上の複数の企業アカウントを一括管理、チーム内メンバーの同時利用可能
- ・顧客とのやり取り(会話の履歴)を無制限に保存、また、顧客との対応メモをチーム内メンバーで共有

(3) 企業のソーシャルメディアマーケティング活動の成果を測定するレポート機能

- ・『影響力』と『活動量』の2つの軸から成果を測定したレポートを自動的に作成
- ・『影響力』を測る指標としては Facebook ページのファン数や Twitter アカウントのフォロワー数など、『活動量』を測る指標としては送受信メッセージ数などを提供

(4) セールスフォース・ドットコム^{*6}の営業支援・顧客管理アプリケーションとの連携

- ・ソーシャルメディアからの営業リードや問い合わせ案件をセールスフォース・ドットコム上で管理することで、ソーシャルメディアマーケティング活動の成果を定量的に把握・分析可能

「CoTweet」の機能一覧、および企業内の部門ごとの使用事例に関しては、別紙を参照ください。

3. 販売開始日

2011 年 3 月 1 日(火)より

4. 価格

製品名	金額(税込み)
CoTweet エンタープライズ版 Flex 5 (5 クレジット版)	¥63,000 円/月額
CoTweet エンタープライズ版 Flex 15 (15 クレジット版)	¥157,500 円/月額
初期導入支援サービス	¥262,500 円～

※ Flex5、Flex15 ともに、契約期間は 6 ヶ月以上となります

※ クレジットとは、Twitter アカウント数、Facebook ページ数、本製品を利用するユーザーの合計値です

※参考：製品セミナーについて

「CoTweet」製品紹介セミナーを以下の日程で開催します。

Web サイト(<http://cotweet.jp>)より参加申し込みいただけます。

- ・2011 年 3 月 2 日(水)、14 時 30 分～ 於:NTT コミュニケーションズ汐留ビル
- ・2011 年 3 月 2 日(水)、16 時 30 分～ 於:NTT コミュニケーションズ汐留ビル
- ・2011 年 3 月 8 日(火)、14 時 30 分～ 於:NTT コミュニケーションズ汐留ビル
- ・2011 年 3 月 8 日(火)、16 時 30 分～ 於:NTT コミュニケーションズ汐留ビル

【ExactTarget 社について】(<http://www.exacttarget.com/>)

ExactTarget 社は SaaS を活用した双方向かつ、統合的なマーケティングを支援するグローバルカンパニーとして、アメリカ、イギリス、オーストラリアにビジネスの拠点を展開しています。「CoTweet」のようなソーシャルメディアマーケティングだけでなく、メールマーケティングをはじめとした統合型オンラインマーケティングサービスを提供しています。

「CoTweet」はすでに、コカ・コーラ、デルタ航空、シティバンク、L.L.ビーン、マクドナルド、マイクロソフトなど、全米の多数の企業に導入されています。また、「CoTweet」開発チームは Twitter 関連のサードパーティ向け開発コミュニティを運営するなど Twitter コミュニティに多大なる貢献をしており、ソーシャルメディアの発展に向けて今後も技術開発を進めていきます。

*1: Twitter(ツイッター)について (<http://twitter.com/>)

米国 Twitter 社が提供するミニブログのサービス。今起きていることや考えていることなどを 1 回 140 字以内(ツイート=つぶやき)で表現して、それを投稿・共有できます。米国では 2006 年にサービス開始。日本では、2008 年 1 月、デジタルガレージ社が米国 Twitter 社との間で日本展開支援のための資本・業務提携を発表。Twitter の日本語版を 2008 年 4 月にサービス開始。

*2: Facebook(フェイスブック)について (<http://www.facebook.com>)

2004 年 2 月設立の米 Facebook がサービス提供している SNS。Facebook ではソーシャルユーティリティサイトと称している。ハーバード大学の学生だった M・ザッカーバーグが創業。ハーバード大学生向けのコミュニティサイトだったが、他大学にも開放。現在では誰でも利用できるようになった。アプリケーション開発プラットフォーム「Facebook Platform」をクラウドサービスとして提供する。

*3: 出典: ニールセン・オンライン(2011 年 1 月データ)

*4: ExactTarget 社調べ

*5: 出典: <http://www.socialbakers.com/>

*6: salesforce.com について (<http://www.salesforce.com/>)

CRM(顧客管理システム)をクラウドコンピューティングで提供する企業。クラウドビジネスを展開する先駆けの 1 社。営業支援 Sales Cloud とカスタマサービス Service Cloud、ビジネスアプリケーションを開発するためのプラットフォームである Force.com をクラウド上で提供。

【別紙:「CoTweet」の機能一覧】

目的		機能名	機能詳細
傾聴	自社ブランド、自社製品に関する会話を傾聴	サーチパッド	検索したキーワードやアカウント、ハッシュタグなど一覧表示
		メール通知	新着情報を一定時間ごとにメールで通知
		翻訳	英語などの外国語の書き込みも日本語翻訳
対応	企業のためのチーム間協業	複数チャネル一括管理	Facebook および Twitter の複数のアカウント(チャンネル)を一括管理。チーム内メンバーが同時に使用することが可能
		作業権限の設定	メンバーごとに3種類の権限に分けることが可能
		適切な担当者をアサイン	問い合わせに対してチーム内の別のメンバーにメッセージを振り分けて対応を要請
		予約投稿	指定した時間に配信される予約投稿を設定
		定型文の作成	よく使われる文章を予め定型文として登録し、返信などの際に短時間で正確なメッセージを作成可能
		タグ付け	メッセージや投稿をタグ付けし、分類・保存しておくことが可能
	ユーザーとのより深い関係性を構築	会話履歴	顧客とのやり取り(会話の履歴)を無制限に保存
		コンタクトメモ	内部限定で顧客に対しての対応メモをチームメンバー内で共有
分析	分析と効果測定	レポートニング	リーチ(ファン数/フォロワー数)、インフルエンサー、エンゲージメントなどの多面的な分析
		CSV エクスポート	CSV 出力により他のデータと組み合わせた複合分析が可能
		Klout 分析	Klout 分析により、Twitter アカウントの影響力を数値化
連携	他サービスとの連携と高い操作性	セールスフォース連携	セールスフォースとのデータ連携が可能
		スマートフォン対応	iPhone アプリでメッセージの閲覧・投稿・アサインが可能(当面は英語版のみ)

■「CoTweet」の部門別の使い方事例

・カスタマーサポート部門

カスタマーサポート部門では顧客からの疑問や質問に迅速かつ的確に対応することが求められています。「CoTweet」は個々の問い合わせに対してスキルを持つ社内の担当者にアサインすることで、1人に負担をかけないサポート体制を構築、ソーシャル CRM を実現できます。

・マーケティング・販売促進部門

マーケティング・販売促進部門では、マーケティングキャンペーンに対する顧客からの反応をタグ付けし分類・保存し、顧客からのダイレクトな反応や定量的な成果を把握・共有できます。また、タイムセールの告知を行う場合には、告知メッセージを予約投稿しておくことで確実な告知を行うことが出来ます。

- ・広報部門

ソーシャルメディア上で書き込まれる自社製品やブランドの評判や IR 情報などを一括で検索、把握することが可能です。「CoTweet」は必要に応じて各部門に対応を依頼することが可能ですので、企業の Reputation Management にも役立ちます。

- ・製品開発部門

ソーシャルメディア上で書き込まれる自社製品の新しい使い方や要望、また競合製品に対するコメント等を傾聴することで、顧客のリアルな声をもとにした新製品開発のヒントを見つけ出すことが可能となります。さらに、そうしたメッセージをタグ付けし分類・保存することで、社内横断的に顧客の声を直接に共有できます。

- ・IT 部門

いまや、企業内の個々人が自由に発言を出来る時代となりました。「CoTweet」は企業内のユーザーごとに権限を設定できるため、投稿できる人と閲覧できる人を選定するなどし、ソーシャルメディア上での企業内の Administration Management に活用することができます。