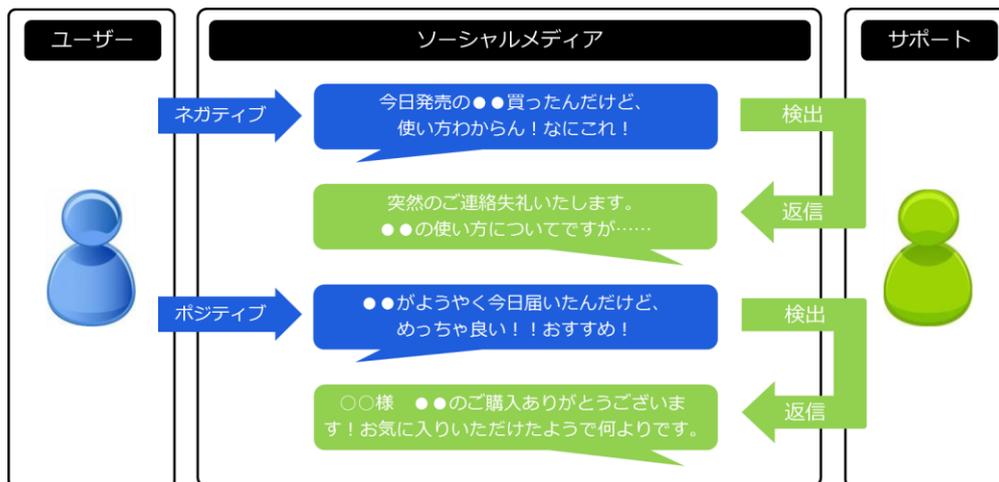


2015年9月4日
 株式会社フルスピード
 (証券コード: 2159)
 代表取締役社長 友松功一

フルスピード、Twitterを使った「アクティブサポート」サービスを開始 ~本当に必要なユーザーに、アプローチできていますか?~

株式会社フルスピード(本社:東京都渋谷区、代表取締役社長:友松功一、以下「当社」)は、ソーシャルメディア運用サービスの1つとして、「アクティブサポート」サービスを開始しましたのでお知らせいたします。

「アクティブサポート」は、従来企業の情報発信の場だったTwitterを使い、潜在的なニーズをもつユーザーに企業側から積極的にサポートを申し出て、ユーザー満足度をあげていくサービスです。



■企業のTwitter利用について

Twitterは日本で非常に根付いたSNSの1つで、特に大学生をはじめとする若年層の間で人気があります。Twitter上の「つぶやき」にはユーザーの何気ない感情やニーズがあふれており、他のSNSと比較してもより感情的な一言が多いのが特徴です。

企業でもSNSの活用ニーズは拡大しており、企業のTwitter活用率は5割以上(※1)となっています。一方で「営業上の効果が見えない」「人材の不足」「教育・トレーニングの不足」といった運用上の課題を感じており、SNSの運用サポートサービスのニーズはまだまだ多く顕在している状況です。

(※1) 「第7回 企業におけるソーシャルメディア活用」に関する調査結果より

<http://research.nttcoms.com/database/data/001978/>

調査会社: NTTコム オンライン・マーケティング・ソリューション株式会社
 /株式会社ループス・コミュニケーションズ

■アクティブサポートとは

Twitterでの自社サービス・商品に関連するつぶやきを探し、疑問や不満をもったユーザーに対して、企業側から能動的に返信対応などのアプローチを行うものです。

従来のカスタマーサポートでは、商品・サービスへの疑問や不満などは、ユーザーからの電話・メールなどでの問い合わせにより、初めて気づき、対応できるものでした。ただし、直接問い合わせをするユーザーは氷山の一角であり、多くのユーザーは不満を伝えることなく、他の商品に乗り換えたりサービスを終了したりしているのです。

アクティブサポートは、市場にあるユーザーのリアルな声が聞け、企業はサービス改善に至るためのヒントを得ることができます。よって、常に期待に応えるサービスを提供でき、ユーザーの離反を未然に防ぐことができるようになります。ユーザー側も、日常のつぶやきにがユーザーの声として受け取られ、疑問や不満点が解消できることで、高い満足度を得ることになります。

■フルスピードの強み

(1) ソーシャルメディア専門部署が運営

ディレクター、ライター共にソーシャルメディアを専門とした人間が業務・コンサルティングを行います。専門家ならではのアイデア・ノウハウが蓄積されています。

(2) コンテンツマーケティング市場での強み

長年SEOで培ったコンテンツマーケティングのノウハウを生かし、面白いだけのコンテンツよりもWEBサイトへの誘導を主眼に置いたコンテンツ作成をします。

(3) 横断的なWEB施策をワンストップで提供

SEO、リスティング、アフィリエイトとWEBサービスを多く持つフルスピードならではの、WEB全体を盛り上げる施策を社内横断的に実施いたしますので、最大限のシナジーを生み出すことが可能です。

■サービス内容

(1) 初期コンサルティング

- ・クライアント様にあったワードの選定や、KPIの設計
- ・サポート案の提示 ・実行チームメンバーへの研修

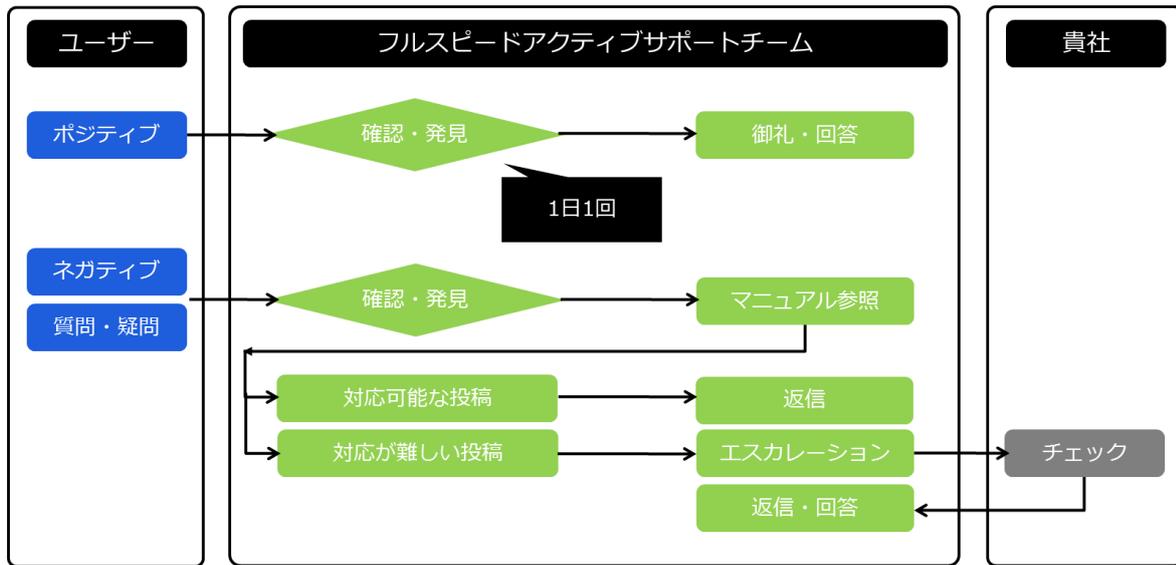
(2) アクティブサポート対応

- ・1日1回、対象キーワードによる全つぶやきを抽出
- ・抽出したデータを全て目視確認し、対象となるつぶやきとその回答方法を初期設計に応じて選定
- ・対応の判断が難しいものはエスカレーション。それ以外のつぶやきに対しては回答対応

(3) 解析/レポートニング

毎月、以下内容のレポートを作成、報告

1. 月次対応件数報告
2. アクティブサポート実施後のユーザーの行動分析



■お問い合わせ先

ソーシャルメディアコンサルティング部 米村 大和田
 TEL : 03-5457-7727 (事業部直通) FAX : 03-5457-7708
 E-Mail : s-consul@fullspeed.co.jp

※当社は、中堅・中小企業向けのコンテンツ SEO サービスを低価格で提供するとともに、大手メディア、大規模サイト向けのインバウンドマーケティングサービスのプランもご用意しておりますので、お気軽にお問い合わせ下さい。

■関連情報

- ・ 口コミ解析ツール「AdMatrix Social Antenna (アドマトリックス・ソーシャルアンテナ)」
https://www.fullspeed.co.jp/service/service_contact/
- ・ 広告運用最適化プラットフォーム「AdMatrix (アドマトリックス) Series」WEB サイト
<http://admatrix.jp>

【株式会社フルスピード 会社概要】

設 立 : 2001年1月4日
 資 本 金 : 898百万円
 代 表 者 : 代表取締役社長友松功一
 従業員数: 連結 240名 単体 185名 (2015年4月末日現在)
 事業内容: インターネット広告代理店事業
 アドネットワーク事業情報
 メディア事業
 クリエイティブ事業
 所 在 地 : 東京都渋谷区円山町3-6 E・スペースタワー8階
 U R L : <http://www.fullspeed.co.jp/>