

2011年11月11日

各位

株式会社ベルシステム24

<http://www.bell24.co.jp/>

代表執行役社長 矢原 史朗

## ソーシャルCRM専用センターを開設し、サービスを開始 ～ソーシャルメディアの普及に対応する企業を支援～

株式会社ベルシステム24(代表執行役社長:矢原 史朗、本社:東京都渋谷区)は、東京都内にソーシャルCRM専用センターを開設、専門組織を設置し、顧客企業がソーシャルメディアを活用したCRM(Customer Relationship Management)に取り組む際の支援サービスを開始いたしました。

「twitter」や「Facebook」に代表されるソーシャルメディアの急激な普及と影響力は、企業がそのカスタマーと繋がるCRMの分野においても、もはや無視できない存在となりました。しかしながら企業においては、

- ソーシャルメディアを活用しても期待する成果が得ることができないのではないかと
- 導入はしたものの、どのように利用したら良いのか分からない
- ソーシャルメディア上での企業とコンシューマ間のトラブルが心配だ

などの観点から、導入を躊躇している企業も少なくありません。

ベルシステム24が提供するサービスは、導入支援/VOC(Voice of Customer=お客様の声)の収集・分析/CRMサポートセンター運営/までを総合的に支援することにより、顧客企業のそれぞれの課題を解決に導きます。

### 1. サービスラインナップ

#### 【1st.ステップ】ソーシャルリスニング(VOC分析)

- まずはソーシャルメディア上で繰り広げられる商品・サービスに関するVOCを一定期間収集し、ポジティブ/ネガティブ各々の傾向を分析・報告する
- 上記分析をもとに、どのようなソーシャルCRMを行うべきか(検索キーワードの最適化、コミュニケーションなど)の提言を行う

#### 【2nd.ステップ】全般的ソーシャルCRM(顧客サポート)

- 顧客企業からの情報発信 tweet、コンテンツプランの作成から、配信代行を行う
- 特に twitter では、パッシブサポート(企業アカウントに発信されたメッセージへの対応)のみならず、アクティブサポート(コンシューマの tweet に対する能動的な対応)の運用を実施
- Facebook では、企業ページに投稿されたコメントへの対応を行う

## 2. ベルシステム24ならではの強み

### 【対話力が活きる】

ソーシャルメディア対応におけるコミュニケーション特性は、

- ✓ 行間にあるコンシューマの悩み・不満を『くみ取る』スキル
- ✓ 短い文章でコンシューマの悩み・不満を解決に導く『文章表現』スキル
- ✓ 場面展開に対して臨機応変に対応するスキル

などであり、これらは予め用意されたテンプレートを利用する e-mail 対応とは本質的に異なり、コールセンターでのお客様との『対話(Dialogue)』により近いコミュニケーションスキルが必須です。ベルシステム24には、それを可能にするノウハウと人材が豊富に揃っています。

### 【運用力が鍵】

上記とも関連いたしますが、本ソーシャルメディア対応業務は定型化・マニュアル化が大変難しく、また経験値を蓄積しながらも都度応用を利かせる必要もあり、そうした中で一定以上の効率性を追求するためには、ベルシステム24の持ち味である運用力が鍵となります。

### 【全プロセスを支援できる】

「分析のみ」「顧客サポートのみ」といった、機能分化された支援メニューは市場ですでに多く展開されていますが、ベルシステム24のサービスは「導入支援⇒VOC分析(リスニングサポート)⇒顧客サポート(ソーシャルCRM)」と、サービス提供にかかわるすべての工程を一元的に支援することが可能です。

### 【コールセンター業務との連携が可能】

ソーシャルメディア対応で得られた広範囲なVOC、潜在的な不平・不満をコールセンター業務と連携し、運用に活かすことができます。FAQ共有やVOCの活用など、顧客対応のサービスレベルを向上することが可能です。

ベルシステム24は、コールセンター業界のリーディング・カンパニーとして、「人の力」と「最先端の技術」を融合し、さらなるサービスの深化を目指してまいります。

以上

### 【本件に関するお問い合わせ先】

株式会社ベルシステム24 コミュニケーション室

TEL: 03-6893-9827(直通) / E-mail: pr@bell24.co.jp