

フォロワー数2倍 エンゲージメント数5倍に改善 Surface Twitter アカウント運用サポートで貢献

導入背景

日本マイクロソフト様では、多数の Facebook や Twitter などのソーシャルメディアアカウントを各担当部門で運用されていました。運用人員の拡充をするとともに、グローバルに展開されているオペレーションモデルの導入と、ローカルの状況に合わせたガバナンスの確立による安定した運用体制を整えたいとのご要望をお持ちでした。

導入サービス

『お客様が発信した、自社製品への好意的な“声”を顕在化し、最大化する。』

この目標を達成するため、ソーシャルメディア専任のファシリテーターを配置し、365日、ユーザーからのサービスや製品に関するつぶやきに対応できる運用体制を構築しました。

導入効果

安定した運用によって、2013年8月の運用開始時点では、約24,000人だったSurfaceアカウントのフォロワーは約2倍に増加。また、約1,000件／月以上のコミュニケーションが発生し、エンゲージメント数も約5倍になりました。

ユーザーに合わせた柔軟なコミュニケーション対応で ポジティブな口コミが増加しました

トランスコスモスさんには、既に弊社Webサイトの運用に関わっていただいており、ソーシャルメディアの知識と経験が豊富で、管理や運用における体制もしっかりしているので安心して全てお任せすることができました。弊社のリクエストにも受身で応えるのではなく、豊富な運用経験からのご意見やご指摘、「やりたい」ではなく、「やるべきこと」を率直にご提案いただけるのは、ノウハウがあるからこそだと思います。Surface に愛着をもち、弊社では忘れがちな Surface の1ユーザーとしての目線で柔軟に対応いただいているファシリテーターの皆さんにも感謝しています。マニュアルどおりの会話ではなく、ユーザーに合わせたオリジナリティあふれる会話や空気を読んだ応対は幅広いコミュニケーションを生み出しています。今後もトランスコスモスさんには、Webサイトとソーシャルメディアの運用から培ったノウハウを活用して新たなインサイトを創造し、プロアクティブなデジタルコミュニケーションの推進をサポートいただきたいと思います。



コンシューマー & デバイス事業本部
マイクロソフトデバイス戦略本部
カテゴリーマネージャー

中川 智景 様

Surface Twitterアカウント
365日運用サポート

ユーザー目線の会話で
親近感・認知度 向上

フォロワー数 2倍
エンゲージメント数 5倍

ガバナンスの標準化による 安定的な運用体制の構築

Surfaceなどのデバイスからクラウドサービスまでさまざまな分野で事業を展開されている日本マイクロソフト株式会社様(以下、日本マイクロソフト様)では、多数のFacebookやTwitterなどのソーシャルメディアアカウントを各担当部門でのおおのに運用されていました。しかし、部門によってはリソース不足や業務の属人化により、継続的で一貫した運用が困難となっていました。そこで、日本マイクロソフト様は、ソーシャルメディア運用人員の拡充をするとともに、グローバルに展開されているオペレーションモデルの導入と、ローカルの状況に合わせたガバナンスの確立による安定した運用体制を整えたいとのご要望をお持ちでした。

ご相談いただいたトランスコスモスは、日本マイクロソフト様が注力するSurface Twitterアカウントをはじめ、10アカウントの運用をお任せいただくこととなりました。

ユーザー目線の会話で 親近感・認知度が向上

今まで日本マイクロソフト様が築いてきたユーザーとの関係性をより深め、意味のあるものにしていくため、ソーシャルマーケティングのゴールを設定しました。

『お客様が発信した、自社製品への好意的な“声”を顕在化し、最大化する。』

この目標を達成するため、ソーシャルメディア専任のファシリテーターを配置し、365日、ユーザーからのサービスや製品に関するつぶやきに対応できる運用体制を構築。ファシリテーターは、ユーザーのタイム

ラインから趣味や嗜好を想定し、お勧めのサービスや製品を紹介したり、ユーザー目線に立って同じトーンで会話するなど、アカウントに対して親しみをもってもらい会話をするための工夫を行いました。コミュニケーションには柔軟な対応スキルが求められることから、ファシリテーターを選出する際には、トランスコスモス独自の適性テストを実施し、幅広いコミュニケーション能力をもった適性のある人材を配置しています。

このようなコミュニケーションを継続的に積み重ねていくことでユーザーからの親近感やアカウントの認知度が向上し、“つぶやくとすぐに返事をくれる”といったポジティブな発言が増加し、必然的に製品に対する好意的な声も増加してきました。

フォロワー数は2倍 エンゲージメント数は5倍に増加

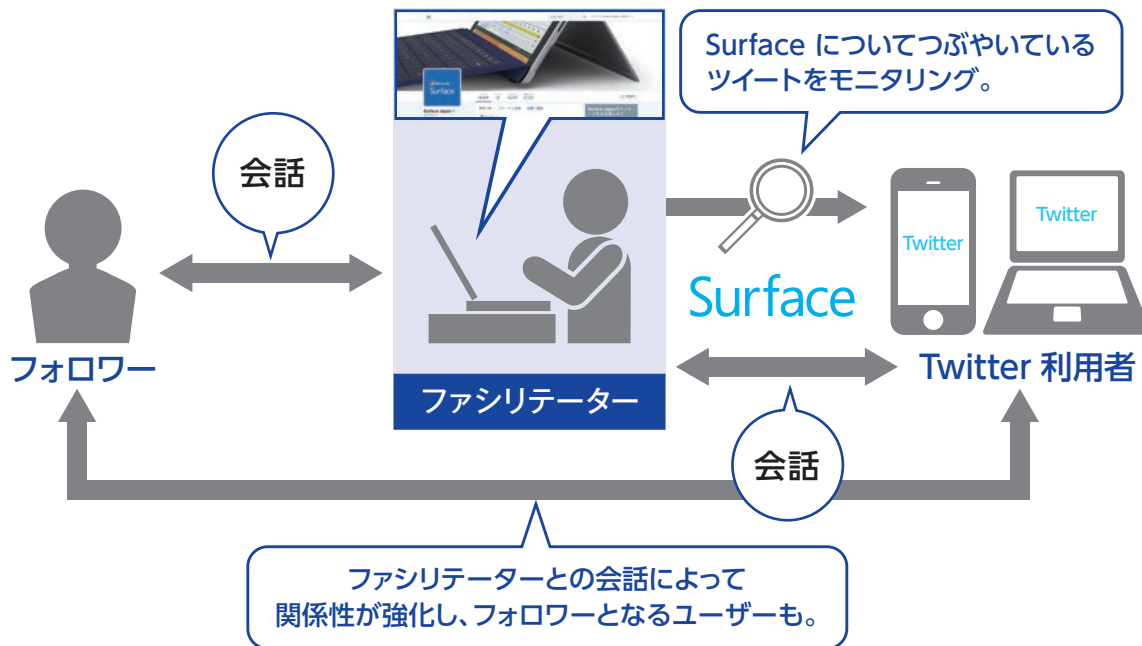
安定した運用によって、2013年8月の運用開始時点では、約24,000人だったSurfaceアカウントのフォロワーは約2倍に増加。また、約1,000件/月以上のコミュニケーションが発生し、エンゲージメント数も約5倍になりました。

Surfaceをはじめ、日本マイクロソフト様の製品に興味をもっている人への製品・サービスのご案内はもちろん、店頭にいる購入意欲の高い人への後押しや購入後のセットアップ、アフターフォローなどのユーザーニーズに合わせたコミュニケーションは、日本マイクロソフト様の販売促進を支援すると同時にユーザーとのエンゲージメントを強化し、顧客満足度を高めることにつながっています。

今後も、トランスコスモスは、イベントやキャンペーンと連動したリアルタイムのコミュニケーションなど運用範囲を拡大し、日本マイクロソフト様の企業イメージ向上、売上拡大に貢献してまいります。

日本マイクロソフト様 提供サービス

Surface Twitter アカウント運用フロー図



トランスコスモス株式会社

お問い合わせ

0120-120-364
9:00~18:00[土・日・祝日を除く]

g_sales@transcosmos.com
www.trans-cosmos.co.jp



※この他にもさまざまなサービスを提供しております。ご不明な点がございましたら、お気軽にご相談ください。※サービスの価格の詳細については各営業担当にお問い合わせください。※トランスコスモスは、トランスコスモス株式会社の日本およびその他の国における登録商標または商標です。※その他、本文中に記載されている社名、製品・サービス名などは、各社の登録商標または商標です。

11820183
トランスコスモスは
「プライバシーマーク」の
認定企業です。