

Press Release



2019年6月11日
トランスコスモス株式会社

トランスコスモス、オンライン上の実店舗情報を一括管理するソリューション群「Yext」を取り扱い開始

開発・運用からカスタマーサポートまでを統合的に支援する Yext 特設チームを設立 来店顧客の獲得やロイヤル化をサポート

トランスコスモス株式会社(本社:東京都渋谷区、代表取締役社長兼 COO:奥田昌孝)は、デジタル上の情報管理のリーディングカンパニーである株式会社 Yext(本社:東京都港区、代表取締役会長兼 CEO:宇陀栄次)が提供するソリューション群「Yext(イエクスト)」の取り扱いを開始しました。これに伴いトランスコスモスでは、Yext に関連する開発・運用、カスタマーサポートまでを統合的に支援する Yext 特設チームを社内設立しました。

トランスコスモスの Yext 運用詳細: <https://www.trans-plus.jp/blog/service/20190611yext>



生活者は、検索エンジンだけでなく SNS や地図アプリといったさまざまなチャネルを活用して、日々情報収集を行っています。特に昨今では現在地情報に基づいた「ローカル検索」が一般化し、その検索結果によって行動を選択するなど、オンライン上の情報を起点に、未来の行動を決定しています。このようなトレンドに伴い、実店舗を有する企業には、正しい店舗情報を各チャネルに提供していくことが求められています。不十分な情報管理は、検索結果の順位降下による大幅な来店機会の損失を招くだけでなく、ユーザーによるネガティブな口コミ投稿や“企業側が意図しない”不適切な情報などによって、多大なブランド毀損を発生させます。しかしこれらの情報管理には、膨大な作業リソースや各チャネルにおける専門性の高い人材確保などが必要となり、十分な情報整備が困難であるということが課題となっています。

そこでトランスコスモスは、企業の情報を正しく管理・発信するという点に着目し、企業自身がコントロールした正確な情報提供を各チャネルにおいて実現するソリューション群 Yext の取り扱いを開始しました。Google マイビジネスを中心とした、Google や Apple、Facebook などのさまざまなデジタルプラットフォーム上にある自社ブランド情報を統合的に一括管理・発信することで、これまでより効率性の高い情報整備が可能となり、増え続ける生活者とのタッチポイントに対する適切な情報提供を通じて、ブランドイメージの維持ならびに店舗送客・売上拡大を支援します。

新たに設立した Yext 特設チームは、Yext の効果を最大限に引き出す運用メソッドの開発・提供を行い、さらにトランスコスモスの強みであるアクティブコミュニケーション・口コミ監視サービスを Yext の運用に導入し、ユーザーによるレビュー情報などに対するカスタマーサポートを実施します。カスタマーケア専門のファシリテーターによる訴求ポイントをとらえたコミュニケーションによって、カスタマーエクスペリエンスの最適化・最大化をはかり、新規顧客の獲得ならびに既存顧客のロイヤル化へ貢献していきます。

Yext 日本法人代表取締役会長兼 CEO の宇陀栄次様より、以下のコメントをいただいています。

「デジタルマーケティングやソーシャルの領域においてすでにさまざまな実績を持たれるトランスコスモス様に当社 Yext がソリューションパートナーとして提携いただいたことを、誠に嬉しく思っております。非常に多くのお客様のデジタルトランスフォーメーションをご支援できると確信しております。」

■Yext が提供する主なソリューション

Yext はひとつのプラットフォームと 5 つのソリューションからなるソリューション群です。Yext プラットフォームのデータを更新するだけで、あらゆるチャンネルに登録されている情報の更新や、ユーザーのロコミ収集・分析をワンストップで管理します。



Yext Knowledge Graph	ブランドに関する公開情報(店舗の位置情報、営業時間、実施中のキャンペーン、メニューなど)、ユーザーが検索するであろうブランド情報の管理。
Yext Pages	Google 検索に最適化した店舗ページを作成可能。おすすめ商品、サービス、イベント情報(日時、内容)などを、店舗ページに埋め込み、情報を確実に検索エンジンに伝え、優れた顧客体験を提供。
Yext Reviews	検索サイトや自社サイト上のロコミを一括してモニタリングし、ロコミに対して返答する機能や分析機能を提供。
Yext Listings	Google、Apple、Facebook など、150 以上の検索エンジン、SNS サイト、地図、アプリへ自社ブランド情報を一括配信。ユーザーがどここの場所で、どの端末、どの検索サービスを利用して、正確な情報を提供。
Yext Analytics	複数の検索サイトからの情報をひとつに集約し、検索ランクだけでなく、ユーザーが見ている正しいブランド情報の数なども確認可能。
Yext App Directory	Salesforce、Zendesk、Domo、Tableau などのアプリケーションや Adobe Experience Cloud と連携可能。

トランスコスモスは今後も、コールセンター・BPO・SNS 運用・デジタルプロモーションで培ったノウハウを統合的に活用し、Yext を通じた来店促進ソリューションを開発・提供することで、お客様企業の売上拡大を支援していきます。

■Yext について (<https://www.yext.co.jp/>)

これからの検索に求められるものは、結果の「候補リスト」ではなく、消費者の要求への「答えそのもの」です。Yext (NYSE: YEXT) は、あらゆる検索サイト、マップ、SNS 上での正確な情報発信を可能にするプラットフォームを提供しています。Yext は、営業時間、サービス、ロケーション、メニューやイベントなど、企業の正しい情報を集めた信頼できる唯一の情報源を提供することにより、検索する消費者に「正しい答え」をお届けすることを可能にします。タコベル、マリオットホテル、ジャガーランドローバーを始めとする世界の名だたる企業が Yext プラットフォームを活用し、消費者が求める正しい情報を提供することで、ブランド・エンゲージメントを高め、売上げを伸ばしています。Yext の使命は Perfect Answers Everywhere. を実現することです。

※トランスコスモスは、トランスコスモス株式会社の日本及びその他の国における登録商標または商標です

※その他、記載されている会社名、製品・サービス名は、各社の登録商標または商標です

(トランスコスモス株式会社について)

トランスコスモスは 1966 年の創業以来、優れた「人」と最新の「技術力」を融合し、より価値の高いサービスを提供することで、お客様企業の競争力強化に努めて参りました。現在では、お客様企業のビジネスプロセスをコスト最適化と売上拡大の両面から支援するサービスを、アジアを中心に世界 31 カ国・173 の拠点で、オペレーショナル・エクセレンスを追求し、提供しています。また、世界規模での EC 市場の拡大にあわせ、お客様企業の優良な商品・サービスを世界 48 カ国の消費者にお届けするグローバル EC ワンストップサービスを提供しています。トランスコスモスは事業環境の変化に対応し、デジタル技術の活用でお客様企業の変革を支援する「Global Digital Transformation Partner」を目指しています。(URL: <https://www.trans-cosmos.co.jp>)

報道関係者お問い合わせ先

トランスコスモス株式会社 広報宣伝部 富澤 Tel: 03-4363-0123 Email: pressroom@trans-cosmos.co.jp