



Surface、TwitterとLINE@を連携し 購入検討者数が2倍超※に ファンの増加とユーザーの問題解決にも貢献

※ソーシャル上で確認できた数値となります

導入背景

Surfaceの各種ソーシャルアカウントを運用していく上で製品を使用・体験しているお客様の声やレビュー記事を紹介したり、購入後のお客様の満足度を向上させるとともに、来店前また来店後の、“購入前のお客様の疑問やお悩みを解決できるか?”を課題解決の手段として、次のソーシャルメディアの活用を模索されていきました。

導入サービス

TwitterとLINE@のアカウント運用体制を1チームで構築。TwitterのオープンコミュニケーションとLINE@のOne to Oneコミュニケーション、それぞれのメディア特性を活かしユーザーの状況に応じてコミュニケーションを使い分けました。クローズな質問については、TwitterからLINE@へユーザーを誘導。常にTwitterでの会話ログを共有しているため、効率的なOne to Oneサポートでユーザーの問題解決に大きく貢献しています。

導入効果

TwitterとLINE@を、トランスコスモスで一括して運用したことで相乗効果が生まれ、LINE@の友だち数(ファン)は1年間で約6倍に増加。Surfaceの購入検討者数においては、Twitterで2倍以上、LINE@では2.5倍以上に増加しました。Surfaceアカウントとのコミュニケーションだけにとどまらず、ユーザー同士の交流が活性化していった結果、Surfaceに関するツイート数が最大5倍以上に増加しています。(当社ソーシャルリスニング調べ)

製品やキャンペーンの告知といった、一方的なコミュニケーションだけではなく、お客様のご意見を伺いたい、どの製品を購入したらよいかわからないといった疑問を払拭したいという思いがあり、トランスコスモス様に相談させていただき、ソーシャルコミュニケーション全般をお願いさせていただいております。お客様の疑問に、適切なタイミングでお答えし、ご購入いただいたお客様と、心地良いコミュニケーションを図っていただくことで、顧客満足度の向上と、購入意向の向上に大いに貢献いただいております。



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
カテゴリマネージャー

中川 智景 様

TwitterとLINE@
ユーザーの状況に合わせて
連携運用

LINE@の友だち数
1年間で約**6**倍増

購入検討者数
2倍超増
2.5倍超増
Twitter
LINE@

TwitterとLINE@の連携で ソーシャルメディアの運用効果を最大化

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)は、ノートPCやタブレットなど一台で何役もこなす Surface シリーズを展開しています。Surface の各種ソーシャルアカウントを運用していく上で製品を使用・体験しているお客様の声やレビュー記事を紹介したり、購入後のお客様の満足度を向上させると共に、来店前また来店後の、“購入前のお客様の疑問やお悩みを解決できるか?”を課題解決の手段として、次のソーシャルメディアの活用を模索されていました。

そこで、ソーシャルを活用したマーケティングの経験と、LINEに関する多くの知見、さらにチャットコミュニケーションの高い品質と実績をもっていただくことから、トランスコスモスにご相談いただき、TwitterとLINE@を活用した購入前と購入後のお客様のお悩みを解決するサービスをご提案。TwitterとLINE@のアカウント運用をお任せいただくことになりました。

ユーザーの状況に合わせてTwitterとLINE@を併用 蓄積したチャットログをもとに botのコミュニケーションを設計

TwitterとLINE@のアカウント運用体制を1チームで構築。TwitterのオープンコミュニケーションとLINE@のOne to Oneコミュニケーション、それぞれのメディア特性を活かしユーザーの状況に応じてコミュニケーションを使い分けました。双方のアカウントを行き来することもあるため、チーム内が連携しオリティを担保していくことがとても重要でした。Twitterではソーシャル上にいる既存ユーザーや、購入を検討しているアカウントに対してこちらから話しかけ、情報の提供や、カスタマーサポート、雑談などアクティブなコミュニケーションを行っています。クローズな質問については、TwitterからLINE@へユーザーを誘導。常にTwitterでの会話ログを共有しているため、効率的なOne to One

サポートでユーザーの問題解決に大きく貢献しています。

一方LINE@では Surface の使い方から、セットアップなどのサポート、キャンペーンの情報や仕様の説明など、さまざまなコミュニケーションに対応しています。2018年3月から3か月間実施したTwitter botキャンペーンにおいては、これまでの運用で蓄積したチャット(ユーザーとの会話)ログをもとにbotのコミュニケーション設計、会話フローの構築を行いました。豊富なログデータにより、ニーズの把握からおすすめの商品に至る自然で、シームレスな会話を提供し、キャンペーンの成功に貢献しました。将来的には、LINE@上でのbot対応と有人対応を組み合わせたハイブリット運用へ展開し、さらに効果的なコミュニケーションをユーザーに提供していく予定です。

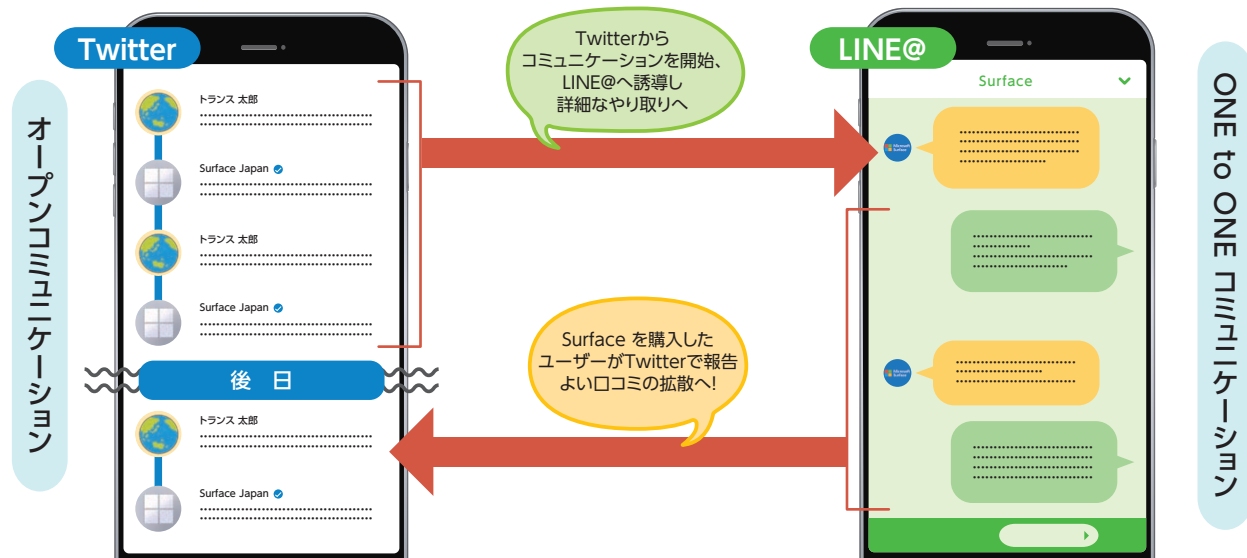
Twitter/LINE@上での 購入検討者数が2倍超に増加

今回、TwitterとLINE@を、トランスコスモスで一括して運用したことで相乗効果が生まれ、LINE@の友だち数(ファン)は1年間で約6倍に増加。Surface の購入検討者数においては、Twitterで2倍以上、LINE@では2.5倍以上に増加しました。セールスではなく、気軽なコミュニケーションを心掛け、ユーザーに寄り添った対応を行っていくことで、ポジティブなブランドの口コミが広がり、ユーザー自らが Surface の活用事例をツイートしたり、困っているユーザーに対して Surface のTwitterやLINE@のアカウントを紹介するなど、そこから問題解決するケースが散見されるようになりました。Surface アカウントとのコミュニケーションだけでなく、ユーザー同士の交流が活性化していった結果、Surface に関するツイート数が最大5倍以上に増加しています。(当社ソーシャルリスニング調べ)

今後も、トランスコスモスは、安定したアカウント運用はもちろんのこと、LINE@でのbot活用の提案や、Twitter、LINE@を活用した多様なプロモーション企画や運用提案を実現し、日本マイクロソフト様の顧客満足度とブランド品質の向上をサポートしてまいります。

日本マイクロソフト様 提供サービス

Twitter / LINE@のシームレスなコミュニケーション



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@trans-cosmos.co.jp
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。