

Twitterを使った会話で企業イメージの向上、売上拡大をサポート
プラスのクチコミを大量発生させる

コンタクト
センター
サービス

アクティブ コミュニケーション

Active Communication

ユーザーが発信した、お客様企業の製品やサービスへの「つぶやき」に対して、きめ細やかな対応、会話を行うことでコミュニケーションが生まれ、関係性が強化します。

その結果、プラスのクチコミが発生し、企業イメージの向上、売上拡大に繋がります。

トランスコスモスは、お客様企業のTwitter運用をサポートし、ユーザーと会話する環境を作り出します。

コミュニケーションからもたらされる相乗効果

ブランド認知向上

商品やサービスに関してつぶやいているユーザーと「会話」



顧客満足度向上

商品に関する質問や使い方に関して悩みをつぶやいているユーザーへの「サポート」

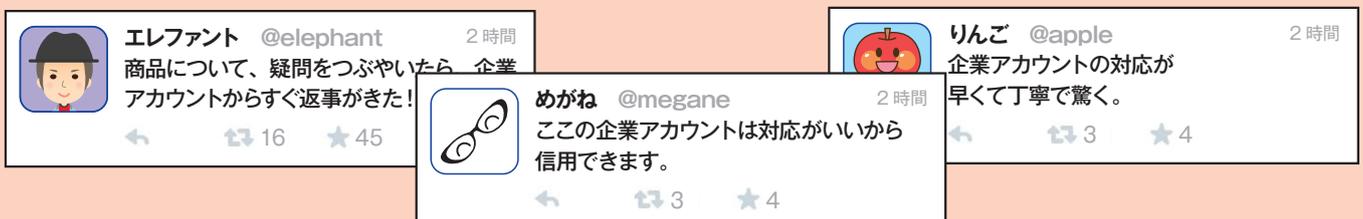


売上貢献

店頭などで購入を迷っている人への「後押し」
※購入前サポート

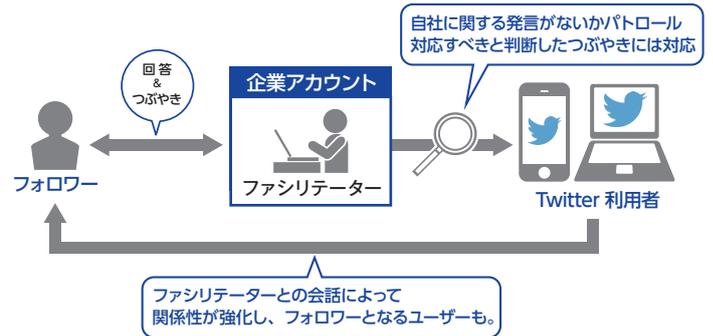


「プラスのクチコミ」を大量発生！



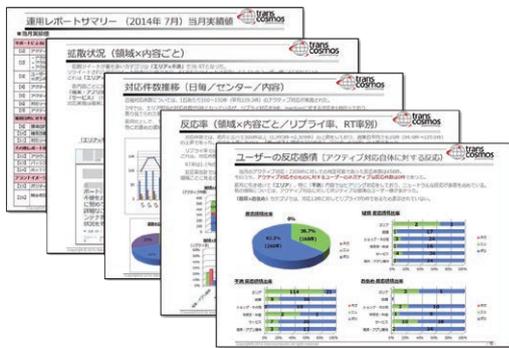
運用のプロフェッショナル「ファシリテーター」

- 食品業界や、観光、エンターテインメントなど、さまざまな分野に精通した運用経験が豊富なファシリテーターが100名以上在籍
- 当社基準の“パーソナルテスト”を実施し、経験や技術力では補えない反応力や鈍感力などを備えたファシリテーターを選出し、お客様企業のアカウント性質に応じて、柔軟に対応可能な運用体制を構築



次のアクションに繋げる分析レポート

アクティブコミュニケーションで運用した結果を対応件数や反応率、拡散数など、定量的な結果だけではなく、ツイート例や同業他社のアカウント事例など、次のアクションに繋がられるよう、PDCAを踏まえたレポートを月次報告します。



- 対応件数 / 反応率 / 拡散状況などの定量報告
- 解決したツイート例の提示
ユーザーが不満や疑問を持っているつぶやきに対して、会話をした結果、解決に結びついた事例を報告。
- 改善すべきツイート例の提示
会話を試みたが、ユーザーの反応が悪かったものを提示し、そこからの改善案をレポート。次回へのアクションへ繋がります。
- 競合他社との比較（ツイート数、ネガポジ率）

導入事例 日本マイクロソフト株式会社様

フォロワー数は1年で約2倍、エンゲージメント数は約5倍に！

日本マイクロソフト株式会社様の Surface Twitter アカウント運用において、日本マイクロソフト様社内で担当者が兼務で行っていた業務をトランスコスモスにお任せいただくこととなりました。

専任ファシリテーターが365日、ユーザーからのサービスや商品に関するつぶやきに対応。安定したアカウント運用を行うことで、2013年8月の運用開始時点では、約24,000人だったフォロワーは約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。今後も、イベント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株式会社様の企業イメージ向上、売上拡大に貢献してまいります。



www.trans-cosmos.co.jp

サービスに関するお問い合わせ ☎0120-120-364 9:00~18:00
[土・日・祝日を除く]

トランスコスモス株式会社
本社 / 〒150-8530 東京都渋谷区渋谷3-25-18 TEL.03-4363-1111 (大代表)
大阪本部 / 〒530-0001 大阪市北区梅田3-3-20 明治安田生命大阪梅田ビル TEL.06-6457-1600 (代表)

国内拠点 / 札幌・仙台・宇都宮・川口・東京・横浜・名古屋・京都・大阪・和歌山・福岡・熊本・宮崎・沖縄
海外拠点 / 北米 (シリコンバレー・ニューヨーク・ロサンゼルス)、韓国 (ソウル・ソナム・プサン)、
中国 (北京・上海・天津・大連・青島・広州・深圳・蘇州・大慶・瀋陽・本溪)、インドネシア (ジャカルタ)、
タイ (バンコク)、ベトナム (ハノイ)、フィリピン (マニラ)



※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、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。