

【報道関係者各位】

新製品発表

2012年6月1日



株式会社プラスアルファ・コンサルティング

「カスタマーリングス」無償トライアル版提供開始 ～企業のソーシャルリスニングやアクティブサポートのスタートアップを支援します～

株式会社プラスアルファ・コンサルティング（代表取締役：三室 克哉、以下、プラスアルファ）は、企業からの相談が急増しているソーシャルメディア活用を広く支援するために、プラスアルファが開発・提供し、大手飲料会社や大手通販会社に採用されているアクティブサポートシステム「カスタマーリングス」の無償トライアル版の提供を本日より開始しました。

「カスタマーリングス」は、プラスアルファが持つ業界トップのテキストマイニング技術を応用した仕組みで、主にツイッターのつぶやきをリアルタイムに検索して商品や企業のイメージの評判を把握することができる「ソーシャルリスニング機能」と、ツイッターを使った顧客サポートを行うことができる「アクティブサポート機能」の両方の機能を搭載した日本初のアクティブサポートシステムです。

本トライアルは、先着 100 社限定にて、「カスタマーリングス」の持つツイッターの投稿管理からアクティブサポート、ソーシャルリスニングまでの機能の一部を無償で提供するものです。ツールの提供は年内を予定しています。

■「カスタマーリングス」の無償トライアル版では、おもに以下の機能を提供いたします。

① つぶやき検索機能 ・タイムライン上のつぶやき検索 ・任意のキーワードでのつぶやき検索 ※AND/OR/除外設定可能	② つぶやき蓄積・分類機能 ・収集したつぶやきの蓄積 ・ポジティブ/ネガティブなどの自由な分類機能	③ ツイッター投稿管理機能 ・新規投稿、画像投稿、リプライ ・ダイレクトメッセージ管理 ・URL 挿入/クリック数管理 など
④ アクティブサポート機能 ・対応フラグ設定/絞込 ・応対履歴管理 ・返信文テンプレート管理 ・つぶやきやユーザへのメモ機能	⑤ 分析・モニタリング機能 ・つぶやき件数推移 ・フォロー/フォロワー数推移 ・ハッシュタグ投稿数 ・サイト流入数 など	⑥ テキストマイニング分析機能 ・つぶやき話題傾向分析 （キーワードランキング、話題ランキン グ、全体傾向把握、話題変化把握、ポジ ネガ分析）

今回の「カスタマーリングス」無償トライアル版の提供により、より多くの企業でソーシャルメディア活用にチャレンジしやすくすることで、企業と生活者の新しい関係構築を積極的に支援していきます。

■アクティブサポートツール『カスタマーリングス』について

「カスタマーリングス」は、ソーシャルメディア時代に合わせ、生活者と企業とのコミュニケーションのあり方が変化する中で、いち早く Twitter や Facebook などのソーシャルメディアの「リスニング」と「アクティブサポート」に対応した国産ツールとしては業界トップ※の実績を持つソーシャル CRM システムです。インターネットを通じてソフトを貸出す SaaS 形式で提供し、月額 10 万円(税別、初期費別途)から利用でき、すでに飲料メーカーや通販会社、保険会社、流通・小売、テレマーケティング会社などソーシャルメディア活用の先進企業での実績があります。 ※コンピュータテレフォニー2012.4より

【ニュースリリース、製品、無償トライアル版に関するお問い合わせ先】

株式会社プラスアルファ・コンサルティング 見える化イノベーション推進部 担当: 鈴木、松原、山崎
 TEL: 03-5848-7320 E-mail: info@pa-consul.co.jp