

報道関係各位

2012年1月17日

電通グループのマーケティングファーム
電通イーマーケティングワングループ

CRM に特化したソーシャルリスニングツール

「eMSocial(エムソーシャル)」を開発

～Facebook®のソーシャルグラフデータを CRM に活用～

顧客マーケティング戦略のプランニングおよび実施会社である(株)電通イーマーケティングワン(本社：東京都中央区、代表取締役：長濱薫)とグループ会社の(株)インターロジックス(本社：東京都中央区、代表取締役：松本卓一)は、CRM (Customer Relationship Management/顧客関係管理) に特化したソーシャルリスニングツール (*1) 「eMSocial (エムソーシャル)」を開発、2012年1月17日から提供を開始いたします。

「eMSocial」は、Facebook®における詳細なユーザー属性やソーシャルグラフ (*2) データを対象に、企業の CRM に有効活用できるソーシャルリスニングを実現、オリジナルの分析手法や外部データ連携 (オプション) によって、企業の CRM 活動を強力にサポートします。

昨今、ソーシャルメディアの急速な普及やトリプルメディア戦略 (*3) への関心の高まりにより、ソーシャルメディアの影響力を考慮した、新たな CRM 施策の実践が企業における重要なマーケティング課題となっています。このような背景を受けて、当グループではソーシャルメディアの中でも実名性や個人プロフィールが開示されるといった特徴から CRM との親和性の高さが指摘されている Facebook® に着目。より精度の高い見込み客や既存客の顕在化、分析・構造化によって特徴に応じた効果的な CRM 施策を実現する「ソーシャル CRM サービス」の提供を 2011年5月より開始し、顧客企業のマーケティング活動を支援してまいりました。

今回提供を開始する「eMSocial」は、同サービスの一環として、Facebook®から取得したユーザー情報を時系列、ターゲット (性×年齢)、多種多様なプロフィール、ウォールへの書き込みやチェックインといった基本指標で検証するとともに、様々な指標によるデータ抽出、オリジナルの分析手法 (Social Influencer Matrix / OCBC モデル) を活用することによって CRM 施策への展開を実現する、オリジナルのクラウド型ソーシャルリスニングサービスです。

「eMSocial」の導入によって、ソーシャルメディアに集う企業のファンをより効果的に CRM 戦略へ取り入れることが可能になり、さらなる「ファン層の醸成・拡大」「顧客としての取り込み」「ロイヤリティ強化」などをサポートすることが可能となります。

電通イーマーケティングワングループでは、今後も各種マーケティング支援サービスの開発・提供を通じて、より効果が高い CRM 戦略の立案から、具体的なマーケティング施策の実践、そして効果検証まで、企業のマーケティング活動を総合的にサポートしてまいります。

(*1)ソーシャルリスニングツール：ソーシャルメディアからユーザーの投稿やプロフィール情報を取得・蓄積し、企業のモニタリングや分析に活用する仕組みの総称

(*2)ソーシャルグラフ：ソーシャルメディアにおけるユーザー間の相関関係

(*3)トリプルメディア戦略：①Paid media（買うメディア・広告など）、②Owned media（所有するメディア・HPなど自社メディア）、③Earned media（信頼や評判を得るメディア）の3つのメディアの特性を有効に連動させながら施策の効果を高めるマーケティングコミュニケーション戦略

ソーシャルリスニングツール「eMSocial」概要

■主な特徴

●オリジナルの分析フレーム

【Social Influencer Matrix】

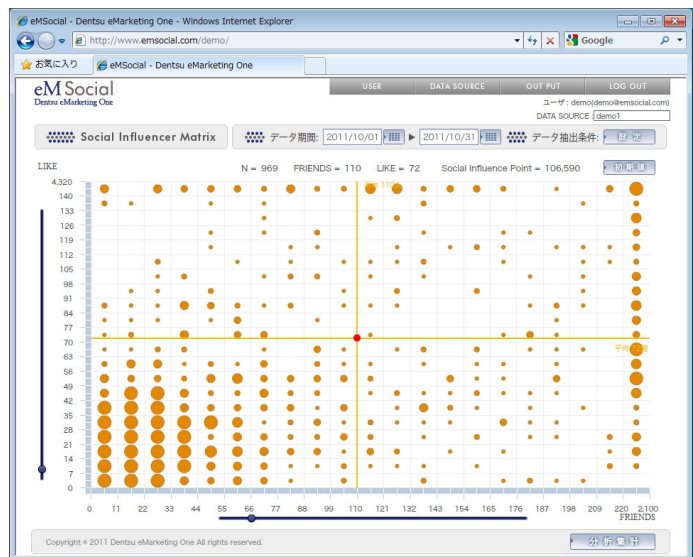
横軸を「情報拡散力」、縦軸を「情報発信力」とした、ユーザー分布を把握するためのオリジナルフレーム。

また、情報伝播総数「Social Influence Point」の把握も可能。

【OCBC モデル】

Social Influencer Matrix を分割し、ユーザーを以下の4セグメントに分類。

- ① **Observer**（観察者）
- ② **Curator**（評価者）
- ③ **Broadcaster**（拡散者）
- ④ **Celebrity**（影響者）



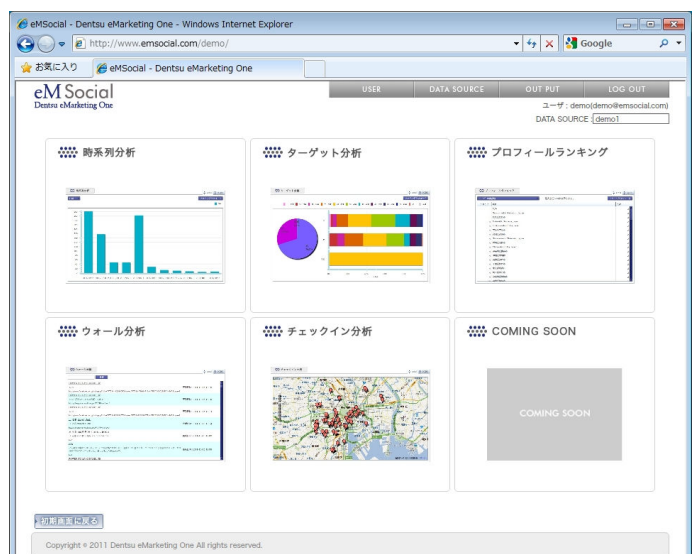
●多彩な分析/CRM 機能

【分析メニュー】

- ・時系列分析
- ・ターゲット分析
- ・プロフィールランキング
- ・ウォール分析
- ・チェックイン分析

【CRM 機能】

- ・CRM 用データ抽出機能
 - ・セグメンテーション設定機能
 - ・マルチデータソース管理機能
- など

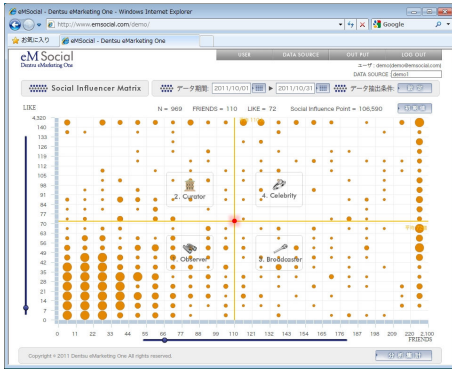


●ターゲットセグメンテーション手法「OCBCモデル」を活用した分析

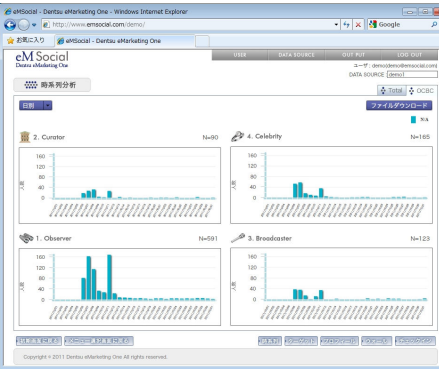
【分析事例】

設定されたセグメント毎のユーザー属性や行動を視覚的に一覧で把握。

OCBC 設定



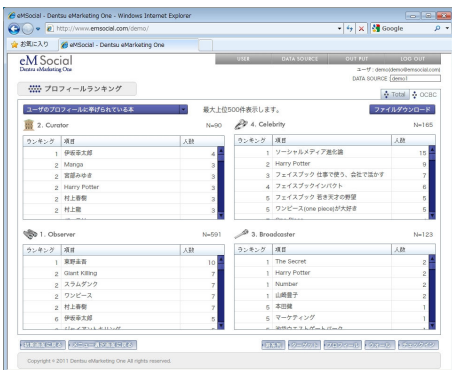
時系列分析



ターゲット分析



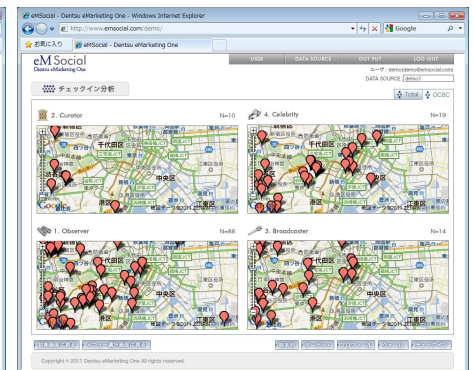
プロフィールランキング



ウォール分析



チェックイン分析



●企業が保有する既存の顧客データベースとの連携・照合により、より精度の高い見込み顧客や既存顧客の顕在化を実現。企業における「ソーシャルCRM」の実施基盤を整備。（※オプション）

■提供方法

クラウド型サービスとして提供

■提供価格

初期費用（データ取得モジュール提供・組み込み）/ ¥800,000-（税別）

運用費用（月額ライセンス費用）/ ¥250,000-（月額・税別）

（※オプションに関しては別途）

会社概要

■株式会社電通イーマーケティングワン

本社住所 : 東京都中央区築地 5-5-12 浜離宮建設プラザ 5F 電話 : 03-5551-1030 (代表)

URL : <http://www.dentsu-em1.co.jp/>

設立 : 2004年4月1日

代表者 : 代表取締役 長濱 薫

資本金 : 4億4,250万円

従業員数 : 150名

主な事業内容 :

- ◇ 顧客マーケティング戦略のプランニングおよび実施業務
- ◇ 購買履歴、レスポンス等のデータ分析とレポートニング、レスポンスマネジメント
- ◇ プロモーションやキャンペーンの立案・実施
- ◇ データベースマーケティング
- ◇ マーケティングシステムの企画開発

■株式会社インターロジックス

本社住所 : 東京都中央区築地 5-5-12 浜離宮建設プラザ 4F 電話 03-3544-0931 (代表)

URL : <http://www.interlogics.co.jp/>

設立 : 1990年9月25日

代表者 : 代表取締役 松本 卓一

資本金 : 6,600万円

主な事業内容 :

- ◇ マーケティング×IT領域におけるサービス提供
- ◇ CRM コンサルティング、インテグレーション、コミュニケーションコントロール、データベースマネジメント等

メディアからのお問い合わせ先

株式会社 ppc

東京都港区六本木 7-18-5 ソフィア六本木 309

電話 : 03-5775-2161 FAX : 03-5775-2162

担当者 :

佐々木 : sasaki@ppc-inc.co.jp

小槻 (おつき) : otsuki@ppc-inc.co.jp

読者からのお問い合わせ先

株式会社電通イーマーケティングワン

東京都中央区築地 5-5-12 浜離宮建設プラザ 5F

電話 : 03-5551-1030 FAX : 03-5551-1035

担当者 :

宗宮 : somiya.daisuke@dentsu-em1.co.jp

榎原 : enokihara.hiroko@dentsu-em1.co.jp