

日本経済新聞でアクティブサポートが掲載されました:アナログトゥエルヴ、ツイッターでの顧客支援を代行

2012/09/24

企業の商品やサービスに関する Twitter 上の“つぶやき”に企業自らが能動的に対応する『アクティブサポートサービス』を BtoC 企業向けに 9 月より開始します。

『アクティブサポートサービス』は、Twitter 上に書き込まれる、企業の商品やサービスに関する要望や不満・疑問といった“つぶやき”を見つけ出し、そのつぶやいたユーザーに企業側から能動的に話しかけることで問題点などを聞き出し、解消を図るウェブマーケティングサービスです。従来のユーザーからの問い合わせ電話やメールに対応する受け身のユーザーサポートとは異なり、企業自らが能動的にユーザーにアプローチするのが特徴です。企業には届きにくいエンドユーザーの声を能動的に拾い上げて対応することにより、クレームや顧客離れを未然に防止し、更には顧客満足度や商品・サービス品質の向上へと結びつけることが可能です。

ツイッターでの
顧客支援を代行
アナログトゥエルヴ
ソフト開発のアナログ
トゥエルヴ（東京・千代

田、赤松隆社長）はミニブログ「ツイッター」を活用し、企業の顧客サポートを代行するサービスを始める。消費者との距離感を縮め、顧客満足度向上につなげる。

ツイッター上を企業名や商品名で常に検索し、消費者のつぶやきをチェックする。同サービスを利用する企業に関する質問や感想を見つけ出し、企業に代わってツイッターで消費者に話しかけたり、クーポンを送ったりする。

サービス対象として飲食や家電販売など消費者向け事業を手がける企業を想定する。サービス開始にあわせて沖縄県に拠点を開設。当面は10人のスタッフを配置する。料金は月額10万円（税別）から。初年度で1億2000万円の売り上げをめざす。

関連 URL

[アクティブサポートサービスサービス](#)

[オムニでむすぶ創造的カスタマーソリューション Omusubi](#)