

ソーシャル×カスタマーサービス・サミット2013

ソーシャルメディア活用戦略会議



※本日のパネラーの皆さま

富士通 パーソナルビジネス本部コンタクトセンター統
括部サポート企画部部長 菅谷創一氏

楽天Edy 業務企画部 業務推進グループ マネー
ジャー 松村知彦氏

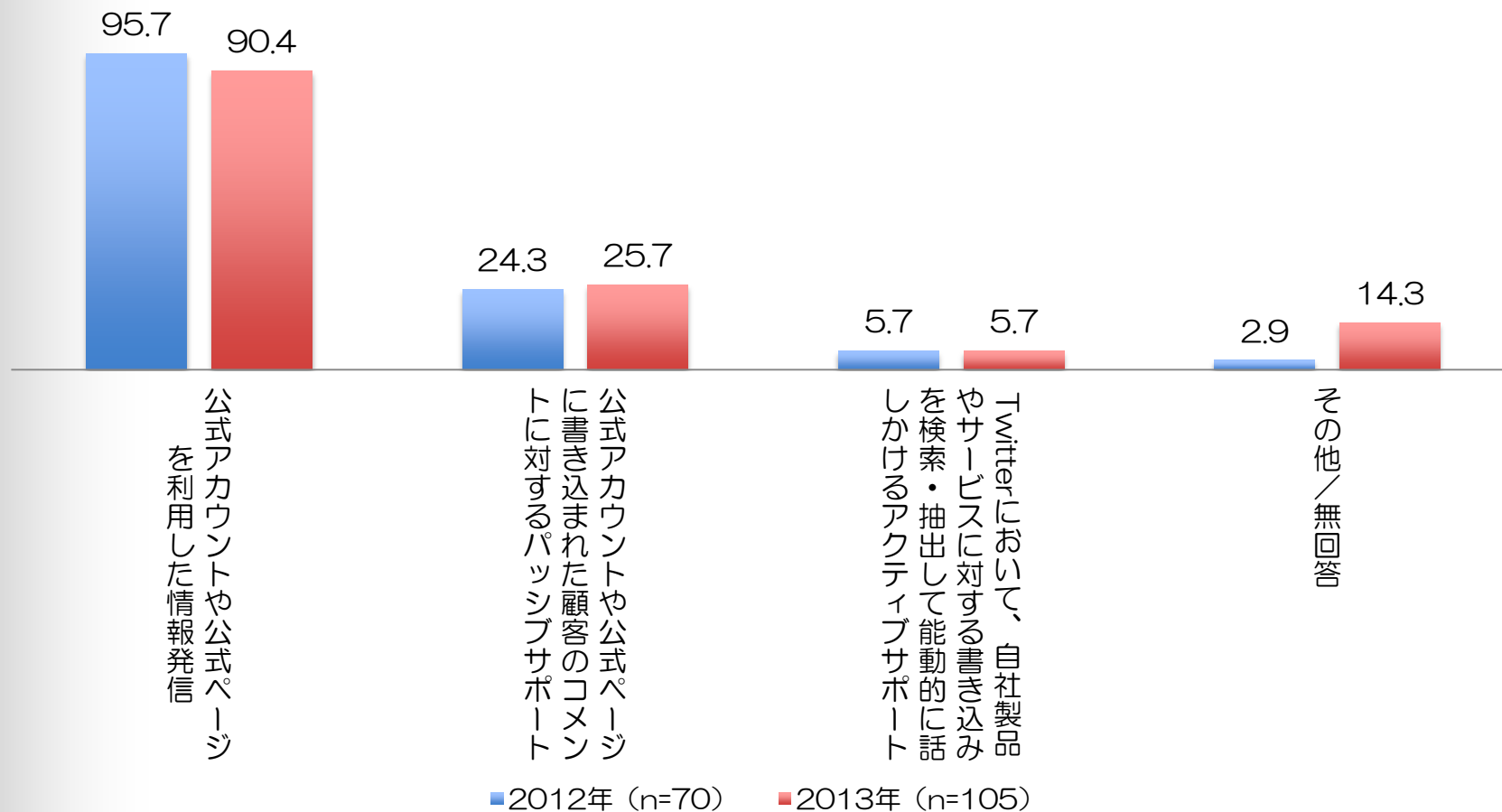
セールスフォース・ドットコムマーケティング本部
ソーシャルメディアマーケティング シニアディレクター
小谷敦子氏

利用しているソーシャルメディアとその活用目的

Twitter?
Facebook?
mixi?
Google+?
LINE?



図2-4-7 ソーシャルメディアの運用方法（複数回答あり）



ソーシャルメディアを活用しだした動機、背景

マーケティング？

プロモーション？

カスタマーサポート？

経営者アカウントの火消し？支援？

活用しているセクション、活用効果

マーケティング部？

宣伝部？

経営者？

コンタクトセンター？

図2-4-8 ソーシャルメディアを中心となって運用している部門（複数回答あり）

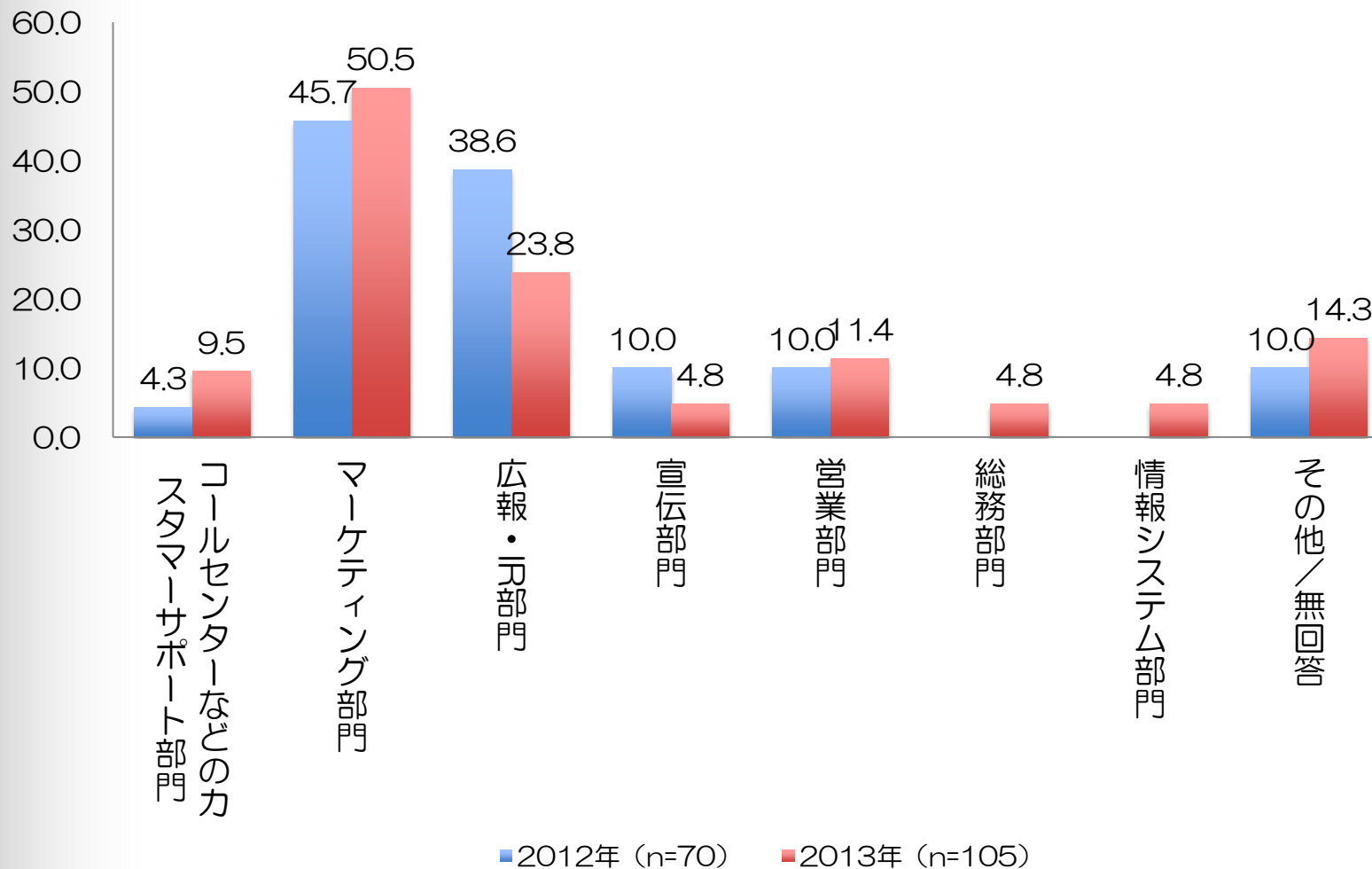


図2-4-1 コールセンターでサポートしているチャネル

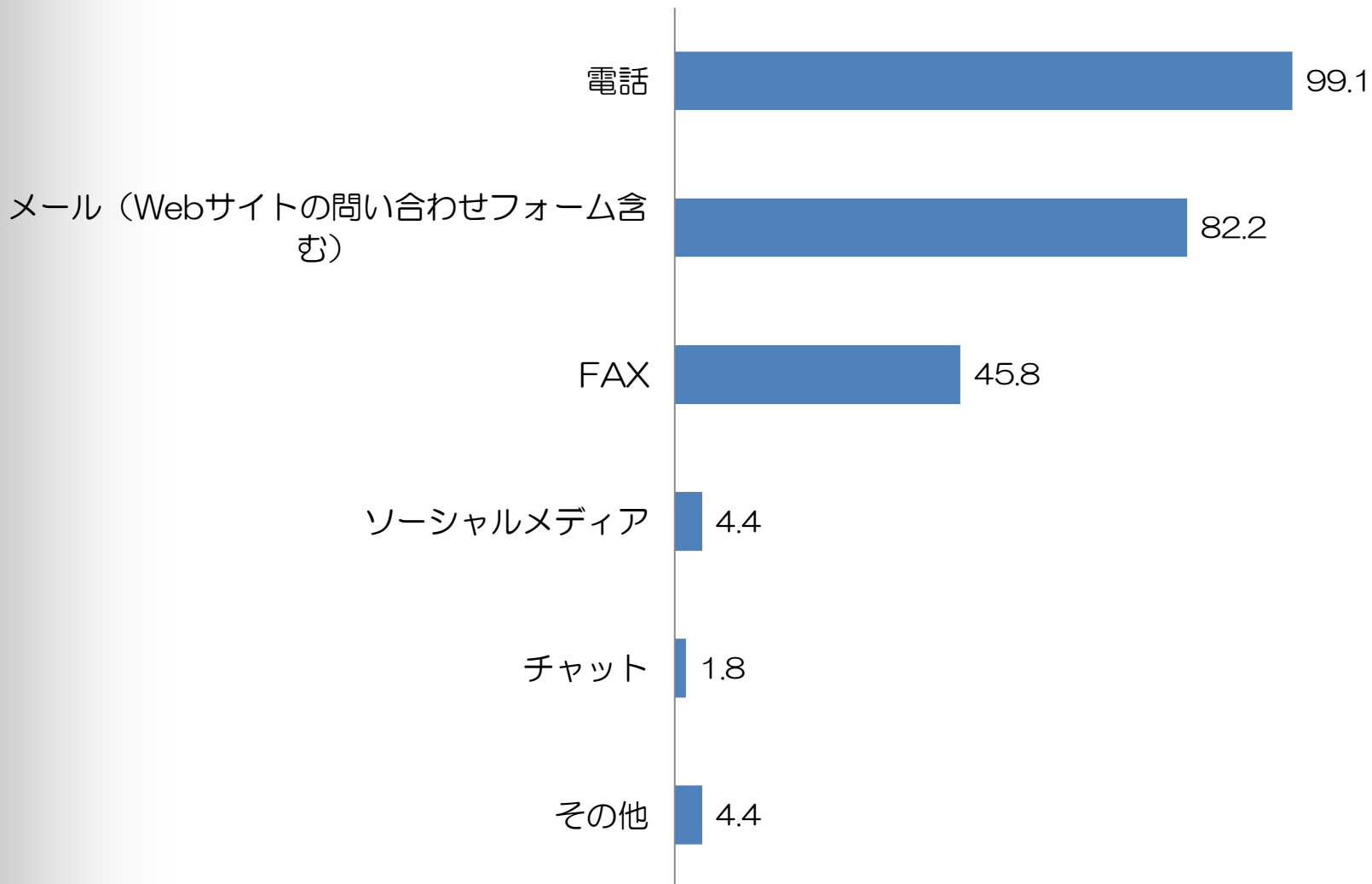


図2-4-9 ソーシャルメディア対応におけるコールセンターの関与について（他部門が対応している場合、n=67、複数回答あり）

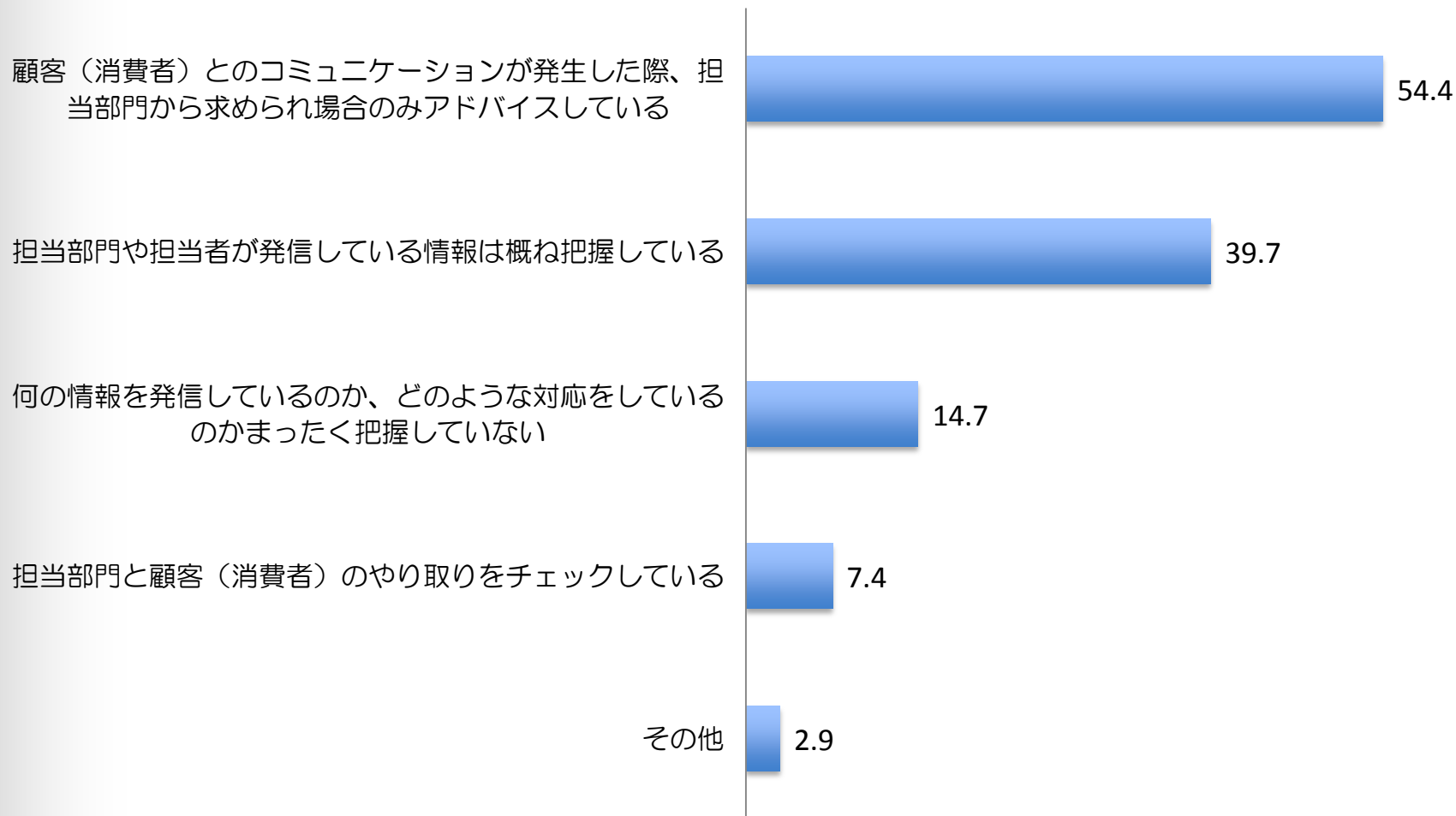
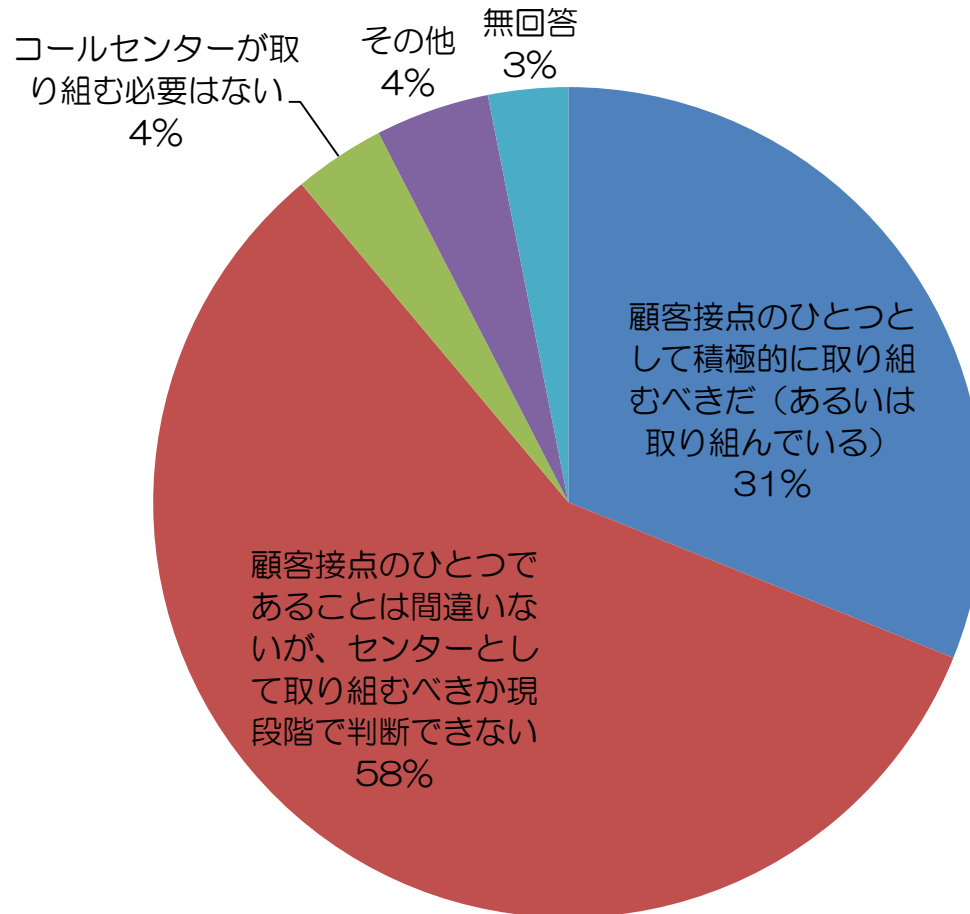


図2-4-11 ソーシャルメディアの運用について



運用に関する具体的課題と今後の展望

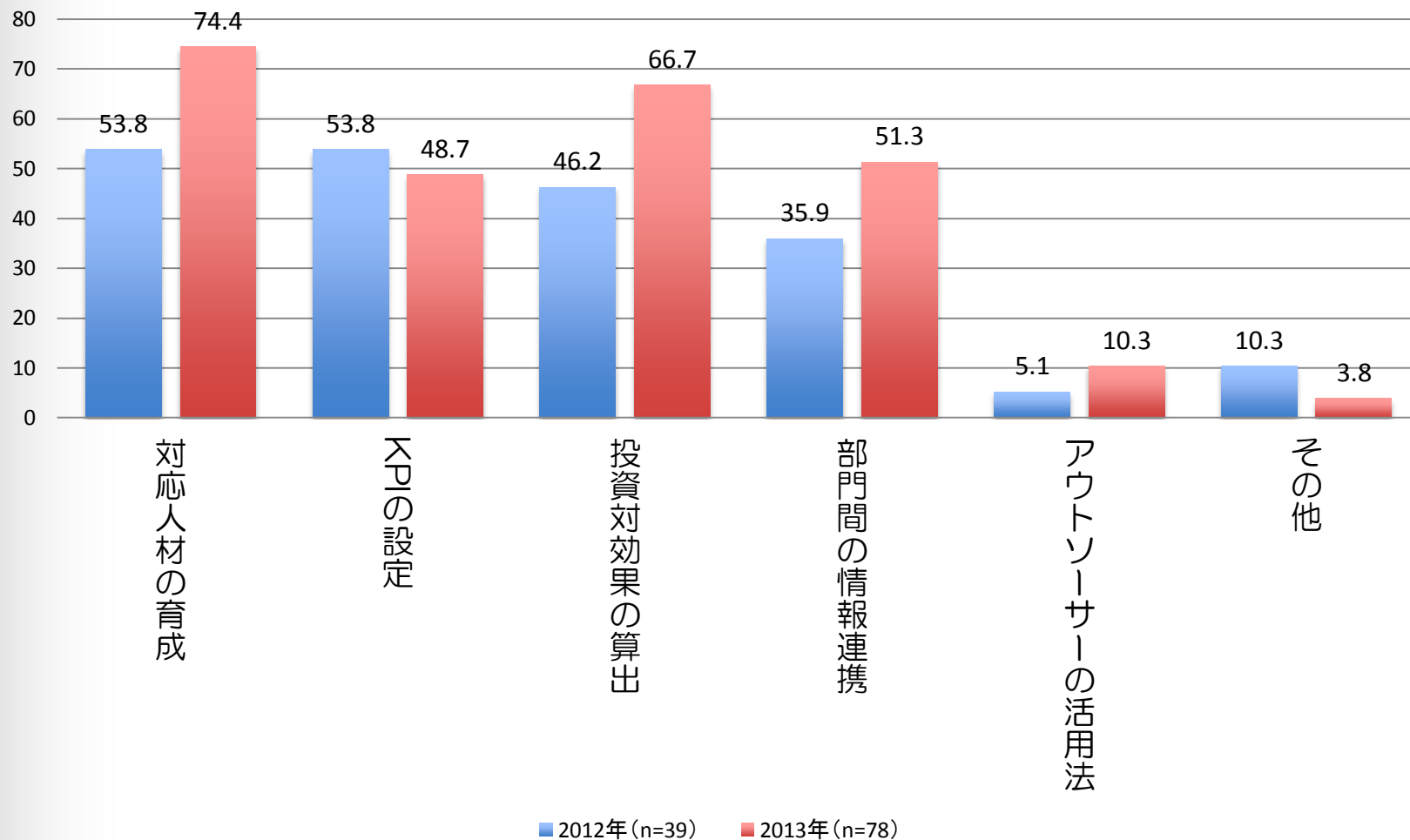
投資対効果？

運用ルール？

KPI？

人材育成？

図2-4-12 顧客接点として取り組む際の課題



「選ばれるサービス、 選ばれる会社。」

これを実現するためにすべきことは何なのか。

コンピューターテレフォニー編集部では、皆様に役に立つ情報を
メディア、イベント／セミナーを通じて提供します。

(株)リックテレコム コンピューターテレフォニー編集部

矢島竜児

TEL:03-3834-8104

Eメール:ryajima@ric.co.jp

■Facebook

<http://www.facebook.com/callcenter.crm>

■Twitter

<http://twitter.com/callcenterjapan>