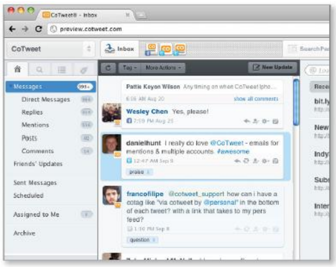
【参考資料】CoTweet のサービス特長について

１、 ソーシャル CRM を推進する企業のためのチームソリューション

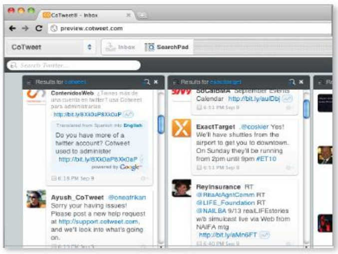
CoTweet は、サポートの稼動やスタッフの人員が増大したとしても、 Twitter アカウントを多数の担当者で共用できる機能を備えています。これにより、際限なく増大するソーシャルメディア上の会話を把握・共有するのに最適です。



企業アカウントによせられるすべてのメッセージを統合的に表示する「グループ受信箱」機能

２、 自社ブランド、自社製品に関する会話を傾聴

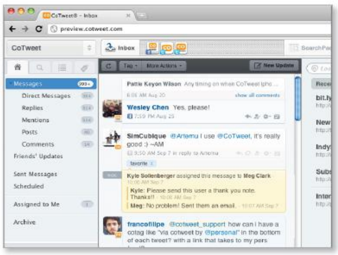
自社ブランドや自社製品については、好意的なことも、否定的なことも含めて、誰が何を言っているのかを知ることはとても重要です。ソーシャルメディアでは情報が同時に、より早くより広く流れることが多々ありますが、会話をすばやく発見できるツールを使うことで対応が容易になります。



自社ブランドに関する書き込みを検索する機能

３、 効果的な協業のためにワークフローを最適化

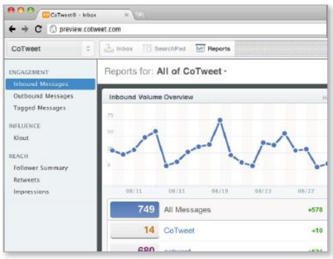
ソーシャルメディアを使うことで、多くの担当者が自社ブランドを代表する立場になると、チーム内の協業をスムーズにすることが大切です。CoTweet の進んだワークフロー管理の仕組みがこのニーズにお応えします。



チームメンバーへのアサインとメモ機能

４、 ソーシャルマーケティングの効果測定

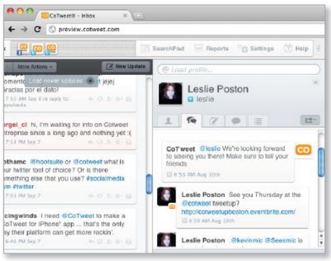
企業にとって、ソーシャルメディアでの活動を意義付けし、ROI を測定するのは容易なことではありません。「ソーシャルメディア活動の成功」を定義づけたり、測定する方法は沢山ありますが、CoTweet は「成功」を測るためのさまざまなレポートツールや、エクスポートの機能を備えています。



ダイナミックレポーティング機能

５、 “個”客とのより深い関係を構築

ソーシャルメディアが一般的なコミュニケーションの手段になるにつれ、対応の履歴を記録しておくことはより必要不可欠になってきます。これにより“個”客ごとの好みや、過去のサポートの内容が明らかになり、お客様ひとりひとりの行動や思考をより深く理解できます。



会話履歴機能

６、リアルタイムコミュニケーションを容易にする操作性

ソーシャルメディアは最重要のコミュニケーション・チャネルになり、企業の担当者には新たな責任領域となってきています。増大する業務を効率よくこなすため、定型文の登録やスマートフォンでの利用にも対応しています。

ショートカットキーとスマートフォン対応