

【別紙】

■「CoTweet」の機能一覧

目的		機能名	機能詳細
傾 聴	自社ブランド、自社製品に関する会話を傾聴	サーチパッド	検索したキーワードやアカウント、ハッシュタグなど一覧表示
		メール通知	新着情報を一定時間ごとにメールで通知
		翻訳	英語などの外国語の書き込みも日本語翻訳
対 応	企業のための チーム間協業	複数チャネル一括管理	Facebook および Twitter の複数のアカウント(チャネル)を一括管理。チーム内メンバーが同時に使用することが可能
		作業権限の設定	メンバーごとに3種類の権限に分けることが可能
		適切な担当者をアサイン	問い合わせに対してチーム内の別のメンバーにメッセージを振り分けて対応を要請
		予約投稿	指定した時間に配信される予約投稿を設定
		定型文の作成	よく使われる文章を予め定型文として登録し、返信などの際に短時間で正確なメッセージを作成可能
		タグ付け	メッセージや投稿をタグ付けし、分類・保存しておくことが可能
	ユーザーとの より深い関係性を構築	会話履歴	顧客とのやり取り(会話の履歴)を無制限に保存
		コンタクトメモ	内部限定で顧客に対しての対応メモをチームメンバー内で共有
分 析	分析と効果測定	レポーティング	リーチ(ファン数/フォロワー数)、インフルエンサー、エンゲージメントなどの多面的な分析
		CSV エクスポート	CSV 出力により他のデータと組み合わせた複合分析が可能
		Klout 分析	Klout 分析により、Twitter アカウントの影響力を数値化
連 携	他サービスとの連携と 高い操作性	セールスフォース連携	セールスフォースとのデータ連携が可能
		スマートフォン対応	iPhone アプリでメッセージの閲覧・投稿・アサインが可能(当面は英語版のみ)

■「CoTweet」の部門別の使い方事例

・カスタマーサポート部門

カスタマーサポート部門では顧客からの疑問や質問に迅速かつ的確に対応することが求められています。「CoTweet」は個々の問い合わせに対してスキルを持つ社内の担当者にアサインすることで、1 人に負担をかけるサポート体制を構築、ソーシャル CRM を実現できます。

・マーケティング・販売促進部門

マーケティング・販売促進部門では、マーケティングキャンペーンに対する顧客からの反応をタグ付けし分類・保存し、顧客からのダイレクトな反応や定量的な成果を把握・共有できます。また、タイムセールのお知らせを行う場合には、告知メッセージを予約投稿しておくことで確実な告知を行うことが出来ます。

・広報部門

ソーシャルメディア上で書き込まれる自社製品やブランドの評判や IR 情報などを一括で検索、把握することが可能です。「CoTweet」は必要に応じて各部門に対応を依頼することが可能ですので、企業の Reputation Management にも役立ちます。

・製品開発部門

ソーシャルメディア上で書き込まれる自社製品の新しい使い方や要望、また競合製品に対するコメント等を傾聴することで、顧客のリアルな声をもとにした新製品開発のヒントを見つけ出すことが可能となります。さらに、そうしたメッセージをタグ付けし分類・保存することで、社内横断的に顧客の声を直接に共有できます。

・IT 部門

いまや、企業内の個々人が自由に発言を出来る時代となりました。「CoTweet」は企業内のユーザーごとに権限を設定できるため、投稿できる人と閲覧できる人を選定するなどし、ソーシャルメディア上での企業内の Administration Management に活用することができます。