



平成24年2月1日

各位

株式会社ももしホットライン

ソーシャルメディアを活用した「顧客の本音マイニングサービス」をリリース

株式会社ももしホットライン(東京都渋谷区、代表取締役社長 竹野秀昭、以下ももしホットライン)は、インターネット上の書き込みから、企業が提供する製品やサービスに対する顧客の期待や満足度を測り、カスタマーサービスやプロモーションなど、企業と顧客のコミュニケーション最適化をご支援する「顧客の本音マイニングサービス」の提供を開始いたしました。

「顧客の本音マイニングサービス」は、カスタマーサービスにおける顧客の声(VOC)の収集範囲を従来の顧客と企業の接点(コンタクトセンター、企業のウェブサイト、店舗や対面など)から、SNS・ブログ・Q&Aサイトなど参加者が不特定多数の閲覧者に対して、自由な発言を行うソーシャル・コミュニティへ拡大することにより、企業に対する顧客の期待や満足度における顧客の本音を探り、各種企業活動への活用をご支援するものです。

【サービスの特長】

1. コンタクトセンターを中心とする顧客接点に集まる顧客の声(VOC)の分析で蓄積した独自のマイニングスキームを活用した分析
2. 数十億と言われるオンライン上の書き込みを対象に単語の頻出度や特徴的な言葉をマッピングし、製品やサービスに対する評価や市場ニーズを分析
3. オンライン上の書き込みの活用により、競合他社の製品やサービスに関する顧客の評価分析も可能。マーケティングや製品、サービス改善など競合他社との差別化のポイントを把握
4. ネガティブな書き込みから風評の発生を予測、適切な対応を行うことにより、被害を未然に防止

【サービス概要】

- ①分析対象サイト: 大手SNS・ブログ・Q&Aサイト、ソーシャルメディアサイト
- ②分析サービス一覧:

サービス	内容
ニーズ調査分析	オンライン上の書き込みから顧客期待を分析
製品/サービス評価分析	自社または他社製品やサービスに対するネガティブ/ポジティブ評価を分析
入電予測分析	入電が予測される内容を、Q&Aサイトの書き込みを中心に分析
プロモーション評価分析	新たなプロモーションに対するユーザ反応の変化を分析
リスク管理	自社サービスに悪影響を及ぼすオンライン上の書き込みを管理



③関連サービス:

1) Facebook 支援サービス

企業の Facebook ページの構築・運営、プロモーション施策の立案・入稿・運営支援を通じ、企業と顧客とのコミュニケーションの活性化を図るサービス。企業が持つ複数のソーシャルメディアアカウントの管理、各ソーシャルプラットフォームへの投稿ならびに効果測定を一括で実施するためのソーシャルメディア管理プラットフォーム(「SM3」)を提供。

2) WEBバックオフィスサービス

もしもしホットラインのグループ企業である(株) マックスコムが、コストバランスを最適化するバックオフィス設計と運用のノウハウを活用し、24時間365日対応のサイトパトロール、日本語をはじめ、英語やその他言語によるメールやスマートフォンアプリのサポートなど、あらゆるWEBサイトのバックオフィスをご支援するサービス。

【株式会社もしもしホットライン】

1987年設立の大手BPO(Business Process Outsourcing)サービス会社です。全国に20ヶ所以上のBPOセンターを配置し、グループ全体で2万人を超えるスタッフがコールセンター、バックオフィス、対面営業支援、Webマーケティングなどの顧客接点周辺のBPOサービスに従事、通信、放送、金融、公益など国内主要企業向けにサービスを提供しています。東証1部上場(証券コード:4708)。

【問合せ先】

営業推進事業部 販売促進室

川畑・加茂

0120-610-810