

日経電子版 Bizアカデミー 住宅 オフタイム レストラン ショッピング 転職 日経BP

ようこそ ゲスト様

日本経済新聞 6月25日 月曜日

トップ ニュースINSIDE IT&経営 パーソナル Tech&Science 環境・エネ 次世代モバイル特集

テクノロジー > IT&経営 > ソーシャルメディアの歩き方(藤代裕之) > 記事

ソーシャルメディアの歩き方(藤代裕之)

ソーシャル企業の買収急ぐセールスフォースの真意
ブロッガー 藤代 裕之

2012/6/21 7:00

(1/2ページ)

印刷

インターネット経由でソフトを提供するクラウドサービス大手の米セールスフォース・ドット・コムが、ソーシャルメディアの監視や分析関連のツール会社を相次ぎ買収している。昨年はカナダのRadiant6（ラディアン6）を、今年は米Buddy Media（バディ・メディア、ニューヨーク州）の買収を発表。ツイッターとの連携も発表した。セールスフォースは企業内の顧客情報管理（CRM）や営業支援（SFA）のツールで急伸したが、企業内のシステムもソーシャルメディアとの連携が欠かせない。

相次ぐ買収は、企業のマーケティングにソーシャル・ネットワーク・サービス（SNS）の活用がもはや不可欠になった、という判断がある。

■年商28億円の企業に約10倍の買収費用

ラディアン6は、ソーシャルメディア上の書き込みなどをモニターするサービスを提供している。キーワードを設定し、ブログやツイッターへの書き込みから誰が影響力のあるユーザーなのかを判断するほか、どのような話題で盛り上がっているか確認できるという、いわゆる「ソーシャルリスニング」のサービスで知られる。年商は約3500万ドル（1ドル80円換算で約28億円）だが、セールスフォースの買収金額は3億2600万ドル（同、約260億8000万円）だったので、10倍の買収費用は高すぎると一部で指摘されたほどだ。



ラディアン6は、ソーシャルメディア上の書き込みなどを監視・分析するサービスを提供している

バディ・メディアのツールは、コンテンツの管理や効果測定などソーシャルメディアを利用したマーケティング支援の機能を備える。「フェイスブックページ」の多言語化や、ユーザーの反応の管理やレポートなどもできる。同社の買収金額は約6億8900万ドル（同、約551億2000万円）だ。

■既に企業内ツイッター機能を持っているが……



企業内の情報共有ツール「Chatter（チャター）」の画面

すでにセールスフォースは「企業内ツイッター」というべき「Chatter（チャター）」と呼ばれる情報共有ツールも備える。これはトヨタ自動車が開発したSNS「トヨタフレンド」のベースになっているソフトだ。

トヨタフレンドはドライバー同士や販売店をつないでいるがクローズドなSNSで、企業や組織内の枠組みの延長ともいえるサービスになっている。

こうした相次ぐ買収や機能強化は、セールスフォースがいかにソーシャルメディアを重視しているかを示すものといえるだろう。

企業のマーケティングといえば、従来はCRMなど駆使して顧客データを分析すればよかった。しかしソーシャルメディアの活用が一般に浸透しはじめると、CRMだけでなくソーシャルメディアの書き込みを分析できるといった新たなマーケティングツールが求められる。それは、これまでのCRMにはない機能だったのだ。

CRMとソーシャルメディアの連携は、セールスフォースのユーザー企業からも強い要望がある。顧客からの要望、クレームといった情報は企業にとって財産ともいえるが、最近は企業に直接に言うのではなく、口コミサイトなどに書き込まれるケースが少なくない。ソーシャルメディアの書き込みの確認・分析が欠かせなくなっている。いくらツイッターに似たChatterを企業や組織内に展開したところで、外とつながりがなければ、マーケティング支援にならない。

◀ 前へ 1 2 次へ ▶

印刷

関連キーワード セールスフォース、SNS、CRM、ツイッター、ラディアン、フェイスブック、バディ・メディア



企業名または証券コードを入力



テクノロジー 記事ランキング 6/25 12:00更新

今日	昨日	一昨日
1位: 欧州発ディーゼル車の逆襲 日本のハイブリッド...		
2位: 違法ダウンロード、刑事罰新設でどう変わる...		
3位: 太陽に異変 静穏化で地球は寒冷化するのか		
4位: トイレ、ATM、GS...「施設」を瞬時に発見		
5位: ツイッターの新しい"巣"に潜入、半年で社...		



おすすめ情報

歌川広重も描いた「中目黒の富士山」	住 宅
消費市場としての新興国攻略の鍵は？	BIZGaste
年収800万円以上のハイクラス求人	エグゼクティブ
郷ひろみ・56歳の体づくりの秘密	ゲー ム
ホテル探訪2・マンダリン オリエンタル	ショッピング
アデルの歌で昏睡状態の少女が覚醒!?	映画・音楽
日経カップ、予選会組み合わせ決まる	ゴルフ
山形・朝日町のワインと日本酒に舌鼓	食 べ ば
天気	転職
出張 国内 海外	日経の本
	住宅
	ショッピング

iPad専用アプリ登場

活用ガイドブック公開中



モバイルやメール等で電子版を、より快適に！



各種サービスの説明をご覧ください。

日本経済新聞の公式ページやアカウントをご利用ください。

日経・JBIC 排出量取引参考気配 6/18更新

369.0 ▲+23.2 単位: 円/トン

買気配334.5 売気配403.5

詳細 参考気配とは



テクノロジー > IT&経営 > ソーシャルメディアの歩き方(藤代裕之) > 記事

ソーシャルメディアの歩き方(藤代裕之)

ソーシャル企業の買収急ぐセールスフォースの真意 ブロッガー 藤代 裕之

2012/6/21 7:00

(2/2ページ)

印刷

セールスフォース・ドット・コムの大規模プロダクトマーケティングVPは、「企業が好むと好まざるとにかかわらず社会のソーシャル化の流れはとまらぬ。ソーシャルメディア上のリアルタイムの情報は『今』を表す顧客の声であり、顧客の将来のニーズを先取りするための大きな資産。これを活用し、顧客管理のプラットフォームと統合していくことで、新しいビジネスの価値を創造していくことができる」と話す。

■温泉旅館「陣屋」に見るソーシャル連携の現場

なぜ、ソーシャルメディアとの連携が必要なのか。セールスフォースの仕組みをカスタマイズし、ホテル・旅館業界に特化したクラウドのアプリケーションを自社開発した国内企業のケースで見てみよう。先端的なIT活用とはほど遠い印象がある、神奈川県・鶴巻温泉の老舗旅館「陣屋」だ。

大正7年、三井財閥の別荘として始まった陣屋には1万坪の庭があり、映画監督の宮崎駿氏が幼少時代を過ごしていたことから大きな楠は「トトロの楠」とも呼ばれる。セールスフォースを活用して業務改善に乗り出したのは、2年半前に旅館を継いだ宮崎富夫社長。ホンダのエンジニアだった宮崎さんが家業の旅館で見たのは紙ベースでの作業で、客の好みなどは女将の「頭の中」にあり経験値で運用されていたという。

そこでシステムを導入し、顧客管理の業務などを電子化した。宿泊実績や好み、料金といった顧客情報を「カルテ」として整理し、アンケートや感想もひも付けた。その結果、フロントはすぐに顧客情報を引き出せるようになり、レストランでも常連客にはメニューを変えて料理を提供できるようになったという。



調理場には巨大なディスプレイを設置して情報共有に使っている



陣屋は現場スタッフにタブレット端末をもたせて顧客情報を共有

ソーシャルメディアとの連携を狙ったのが自社開発した「陣屋コネクト」というソフトだ。これを使えば、「フェイスブックページ」に投稿されたコメントを顧客情報と結びつけて確認できる。

陣屋のフェイスブックページの「いいね！」は200超とまだ少な

く、「フェイスブックページを見て来るのは少数派だが、ブライダルの事業ではプランナーと顧客がやり取りをするなど関係が深まっている」と宮崎さんは話す。「楽トラベル」や「じゃらん」といった宿泊予約サイトの口コミを取り込む機能も強化する予定だ。

セールスフォースが得意とする顧客管理や営業支援は、ソーシャルメディアへの対応がまだ不十分だったが、リアルな顧客情報という「宝」を持つ。これとソーシャルメディア上の情報を結びつけ、分析することで、より深いマーケティングに利用できるようになる。単にシステムを導入している店舗にとって有利だけでなく、セールスフォースを通じて、ソーシャルとリアルがつながっていくこともある。

ヤフーとカルチュア・コンビニエンス・クラブ(CCC)のポイント連携が6月19日に発表されるなど、リアル店舗でのデータをインターネット側に流し込んでマーケティングに活用しようとする例は増えている。まだ現場ではつながりが薄いソーシャルとリアルな顧客情報だが、注目は高まる一方だ。

藤代裕之(ふじしろ・ひろゆき)

ジャーナリスト・ブロガー。1973年徳島県生まれ、立教大学21世紀社会デザイン研究科修了。徳島新聞記者などを経て、ネット企業で新サービス立ち上げや研究開発支援を行う。学習院大学非常勤講師。2004年からブログ「ガ島通信」(http://d.hatena.ne.jp/gatonews/)を執筆、日本のアルファブロガーの1人として知られる。



陣屋の宮崎富夫社長(右)

ようこそゲスト様



企業名または証券コードを入力



テクノロジー 記事ランキング 6/25 12:00更新

今日	昨日	一昨日
1位: 欧州発ディーゼル車の逆襲 日本のハイブリッ...		
2位: 違法ダウンロード、刑事罰新設でどう変わる...		
3位: 太陽に異変 静穏化で地球は寒冷化するのか		
4位: トイレ、ATM、GS...「施設」を瞬時に発見		
5位: ツイッターの新しい「巣」に潜入、半年で社...		



おすすめ情報

歌川広重も描いた「中目黒の富士山」	住宅
消費市場としての新興国攻略の鍵は？	BIZGate
年収800万円以上のハイクラス求人	エグゼクティブ
郷ひろみ・56歳の体づくりの秘密	ゲーテ
ホテル探訪2・マンダリン オリエンタル	ショッピング
アデルの歌で昏睡状態の少女が覚醒!?	映画・音楽
日経カップ、予選会組み合わせ決まる	ゴルフ
山形・朝日町のワインと日本酒に舌鼓	食べもの
天気	転職
出張 国内・海外	日経の本
	住宅
	ショッピング

iPad専用アプリ登場
活用ガイドブック公開中



モバイルやメール等で電子版を、より快適に！



各種サービスの説明をご覧ください。

日本経済新聞の公式ページやアカウントをご利用ください。



日経産業新聞 ピックアップ 2012年6月25日付

2012年6月25日付

- ・ルネサス支援、NEC、苦渋の恋心
- ・ソニー、他社販路活用しタブレット販売
- ・タカタ、チャイルドシートを年内に欧州で販売
- ・ユニオンツール、中国で精密加工工具の生産3割増
- ・バスコ、被災地に新測量車 レーザー照射を活用…続き