

2010年6月24日

東京都品川区西五反田五丁目2番4号
株式会社メンバーズ
代表取締役社長 剣持 忠
(コード番号：2130)

**メンバーズ、ループス・コミュニケーションズと
ソーシャルメディアのマーケティング活用支援において提携
第一弾、twitter リスク管理&活性化支援！
「twitter”本格”スタートパック」サービス開始**

株式会社メンバーズ(本社:東京都品川区、代表取締役社長:剣持忠、名証セントレックス上場:証券コード 2130、以下「メンバーズ」)は、企業のソーシャルメディア・マーケティングにおけるリスク対策・管理及び活性化支援を行うサービス(以下 SMM 支援サービス)を株式会社ループス・コミュニケーションズ(本社:東京都渋谷区、代表取締役社長:斎藤 徹、以下「ループス・コミュニケーションズ」)と共同で開始し、SMM 支援サービス第1弾として twitter(ツイッター)運用におけるリスク対策、活性化支援を行う「twitter”本格”スタートパック」サービスを開始いたします。

■ 「twitter”本格”スタートパック」サービスが生まれた背景

～twitter サービスとその普及状況について～

twitter は米国で 2006 年 7 月、日本では 2008 年 4 月にサービスが開始されたミニブログ形式のソーシャルメディアです。ユーザが 140 文字以内で「つぶやき」と言われるメッセージを投稿し、ユーザ同士がコミュニケーションをとる形態であり、日本でも 2010 年に入って爆発的に普及しています。

また、企業も twitter アカウントを取得し、インターネット・マーケティングへの活用を始めており、現在 3,500 件近くの twinavi (※) 公認公式企業アカウントが立ち上がっています。

具体的な事例としては、企業と顧客との直接のコミュニケーションによる関係性の強化、twitter でのバーゲン告知による EC サイトの売上拡大、ホテルによるコンシェルジュサービス等、多彩な切り口から企業の twitter 活用が始まっています。

一方で、企業の twitter 利用には、下記のようなリスク、課題が見られるようになってきました。

▽すでに twitter を開始している企業のリスク、課題	▽まだ twitter を開始していない企業の疑問、リスク
<ul style="list-style-type: none"> ・話題の twitter を始めてみたが、目的は不明確。 ・つぶやきや運用は担当者の裁量にまかしている。 ・公式アカウントへの社員の接し方について特にルールは決めていない。 ・社員が会社情報をつぶやいている。 ・フォロー／返信についてのルールがない。 ・ユーザからのクレームや非難・批判のコメントが来た場合(いわゆる炎上)の対応を決めていない。 ・ソーシャルメディア、twitter の特性・リスクを把握していない。 	<ul style="list-style-type: none"> ・そもそも twitter の仕組みがわからない。 ・なにをつぶやけばいいのかわからない。 ・企業の顧客が twitter を使っているのか不明。 ・ユーザからのクレームや非難・批判のコメント(いわゆる炎上)が怖いので手をつけていない。 ・twitter の効果がわからないので始められない。 ・どんなリスクが存在するのかわからないので始められない。

そこで、メンバーズはループス・コミュニケーションズと共同で、上記のリスク、疑問、課題を解決し、企業が twitter をインターネット・マーケティングに活用できるよう、「twitter”本格”スタートパック」サービスを開始し、企業のソーシャルメディア・マーケティングを支援いたします。

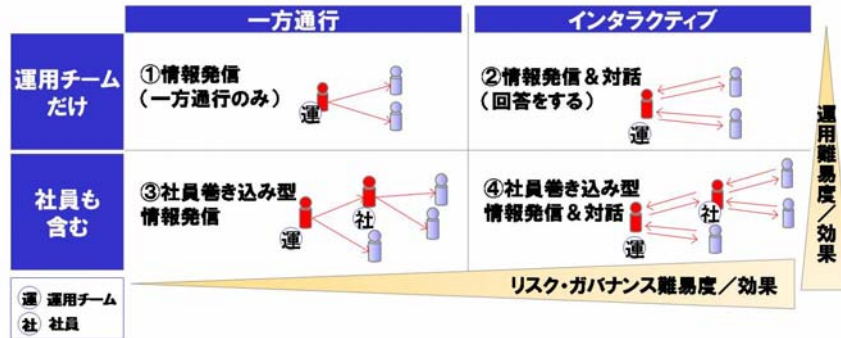
※twinavi とは

株式会社 CGM マーケティングが運営する Twitter の公式ナビゲーションサービス

News Release

■サービスの詳細

twitter の利用目的を以下の①～④に分類し、各目的に応じてサービスを提供いたします。



①情報発信	キャンペーン、リリース情報や Bot (※) 等、特定の担当者による発信のみの一方通行なコミュニケーションを行う
②情報発信&対話	①に加え、フォロー、ダイレクトメールへの対応等、顧客対応が加わる
③社員巻き込み型情報発信	担当部門以外も多数の社員が参加し、情報発信を行う
④社員巻き込み型情報発信&対話	③と②を合わせた施策を行う

※自動で Twitter に投稿するプログラム等

<具体的に提供するサービス>

・twinavi 公認アカウント申請代行	twitter アカウントを twinavi に申請する際に必要な手続きを代行
・調査/KPI 設定	現状及び要望ヒアリング・KPI 設定 ※方針策定にあたっての要望・制約などをヒアリングシートにて確認した上でフォロワー数、クリック率等の KPI を設定。
・ドキュメント/ルール整備	ドキュメント整備 -コミュニケーションガイドライン -運用チーム用マニュアル -社員用マニュアル 等の策定
・社内勉強会支援	社員向けの勉強会の開催 社内へのポリシー・ルールの浸透支援
・運用代行(※オプション)	策定されたガイドライン/運用マニュアルに則って、適切な情報発信・コミュニケーションをメンバーズが代行
・プロモーション企画(※オプション)	twitter を使った販促・告知等の企画

<料金およびサービス対応表>

twitterの利用目的	料金	調査・KPI設定	ドキュメント/ルール整備						
			コミュニケーションガイドライン		運用チーム用マニュアル		社員用マニュアル		社内勉強会
			情報発信	顧客対話	情報発信	顧客対話	情報発信	顧客対話	
①情報発信 (一方通行のみ) 	50万円~	✓	✓	— ※顧客対応しないことを明記	✓	—	—	—	—
②情報発信 & 対話 	100万円~	✓	✓	✓	✓	—	—	—	
③社員 巻き込み型 情報発信 	150万円~	✓	✓	— ※顧客対応しないことを明記	✓	—	✓	—	✓
④社員 巻き込み型 情報発信 & 対話 	200万円~	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	

News Release

■ 株式会社ループス・コミュニケーションズ

所在地: 東京都渋谷区道玄坂 1-17-6 プロスペクト渋谷道玄坂 1401

代表者: 代表取締役 齊藤 徹

資本金: 265,000 千円(2009 年 1 月末現在)

U R L: <http://www.loops.net/>

■ 株式会社メンバーズ

所在地: 東京都品川区西五反田 5-2-4 レキシントン・プラザ西五反田

代表者: 代表取締役 剣持忠

資本金: 771,275,000 円

U R L: <http://www.members.co.jp/>

■ 本リリースに関するお問い合わせ

株式会社メンバーズ

コーポレートサービスディビジョン

広報担当 山田

TEL 03-5843-5333 / mail: press@members.co.jp