

# 別紙2 ソーシャルリスニングサービス概要

○Twitter、Facebook等の膨大な投稿データ(ビッグデータ)から、御社、及び御社の競合他社に関連のある投稿(データ)を抽出し、「消費者インサイト」の視点から、NTTマーケティングアクトのソーシャルメディア専門スタッフが、市場分析と未来予測を行い、ご報告するVOCLレポートサービス。(Voice Of Customer=お客様の声)

## ソーシャルメディア

ユーザの自由な発言

||

可視化されたお客様の声  
(評判、感想、評価等)

企業に届いてこない率直な声

Twitter、Facebook等

企業活動の検証スピードアップ

## お客様の声を活用した企業活動

定期レポートとして各部署に配布

NTTマーケティングアクト  
ソーシャルリスニングサービス

連携・複合分析

フィードバック

コンタクトセンタ  
HP、メール問合せ内容  
のデータベース

