

# 別紙3 ソーシャルメディア アクティブサポート概要

- 事前にコンサルティングにより設定されたポリシーに従って、ソーシャルメディアに投稿されたお客様の声の中から、企業としてサポートを行うべき投稿を調査を行います。  
サポートを行ったほうが良い投稿に対して、企業として積極的に返信投稿を行う能動的なサポートを行います。  
サポートについては、ソーシャルメディアの投稿マナー等に習熟したNTTマーケティングアクトの専門スタッフが代行をします(業務受託)

## NTTマーケティングアクトが受託する業務

### ①Twitter投稿に対する サポート対象調査



10年来愛用してきたA社のトートバック、穴こそあいてないんだけど、随分なくたびれ具合…。そろそろ新しいのに替えたほうがいいかな、でも愛着あるし迷うなあ。



B社のスニーカー、履き心地がいいな♪足の負担も少なく、ウォーキングに愛用中。2足目買っちゃおうかな～。



家を新築するんだけど、自分の部屋と、子ども部屋の壁紙をどうしようか悩む。実に悩む。

### ②アクティブサポートの実施 (例)

はじめまして。A社の伊藤です。  
弊社製品を長らく愛用くださりありがとうございます。  
弊社では、修理サポートサービスもごさいますので一度ご連絡いただければと思います。



かばんメーカー  
A社の場合

B社の遠藤です。現在もお使いいただき、2足目のご購入検討ありがとうございます。  
ご利用になっていて使いづらい点などありませんか？  
これからも皆さまに愛される商品づくりに勤めますのでご意見ご要望は大歓迎です♪どんどんお寄せください。



シューズメーカー  
B社の場合

こんにちは。C社の山本です。  
壁紙は、種類がたくさんあって悩みますよね。  
ショールームで実物をご覧になることもオススメです。  
お気に入りの壁紙が見つかるといいですね。



内装素材メーカー  
C社場合

※上記の例は導入事例ではありません。利用シーンの想定例です