

# ソーシャルメディアの活用で 解決すべき3つの課題

シックス・アパート株式会社

# あなたを選ぶ理由をお伝えする

1. 私には「**選ぶ権利**」があります。  
しかし、「**あなたから買う義務**」はありません。
2. 私は、「**満足したい**」だけなのです。  
満ち足りることができれば、どこの何の商品であっても構いません。
3. あなたのことを忘れても、私を責めないでください。  
自分と家族のことは忘れませんが、「**他人のことは忘れて**」しまいます。
4. 私は常に、あなたから買おうか、他から買おうか、迷っています。  
「**あなたから買う理由**」がなければ、私はあなたから買わないでしょう。
5. 私は、「**何らかの得をしたい**」と思っています。  
あなたに得させる目的で、あなたから買おうとは思いません。
6. 私は、自動販売機から買うではありません。  
「**人間から買う**」のです。その違いは何か知ってください。
7. 私を「**だまさない**」でください。  
もし、だまされたと知ったとき、私は絶対あなたを許さないでしょう。
8. 私は人間ですから、「**理性と感情**」があります。  
知らないものは警戒するし、怪しいものは近づけません。その逆も然り。
9. 金の切れ目が縁の切れ目といいます。  
あなたが欲しいのは「**顧客**」なのか、「**お金**」だけなのか、私は見抜きます。
10. 私に24時間必要なものは、「**空気と健康**」だけです。  
それ以外は、「**必要なときに、必要なだけ**」あれば十分です。

出典: 高木芳紀著「たった1年で5000万円売上げを伸ばす仕組み」 - 顧客の十戒 -

**必要としている方に  
必要としている情報を  
確実にお届けする**

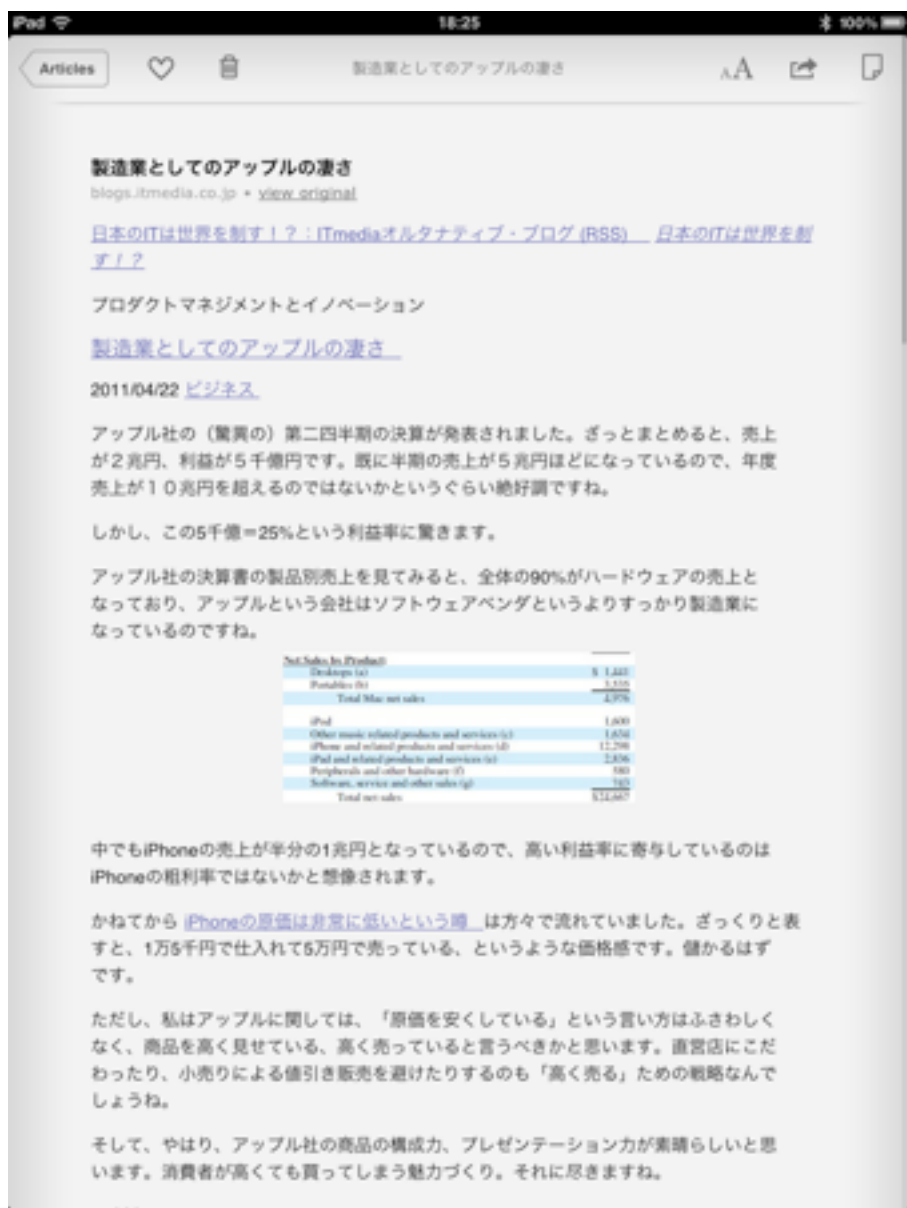
# 課題 1

## 多様なアクセス手段への対応

# スマートフォンやタブレットの登場

- **モバイルサイト ≠ PC 向けサブセット**
- **「あとで読む」サービスの登場により  
ブラウザ機能を含めたアプリの登場**







## 課題 1 の解決策

- 構造や意味を意識したマークアップ  
→ HTML5 の登場
- ワンソース・マルチユースの推進  
→ CSS/JavaScript の有効活用

**変化に強い (カスタマイズ性の高い) CMS を  
利用した情報の再設計が不可欠**

# Movable Type 5.1 2011.05 登場予定



movabletype™ BETA ユーザー: Melody | ヘルプ サインアウト

#01 02 新規作成

## ブログ記事の管理

公開 削除 アクション... Go

表示オプション

フィルタ: すべてのブログ記事

<input type="checkbox"/>	ID	タイトル	ユーザー	メインカテゴリ	公開日	コメント
<input type="checkbox"/>	25	<a href="#">In both countries it was made!</a>	admin	-	7 分前	1
<input type="checkbox"/>	24	<a href="#">In the illustrious creature in the...</a>				
<input type="checkbox"/>	23	<a href="#">Even the weather that some tillers.</a>				
<input type="checkbox"/>	22	<a href="#">It is likely enough and carried...</a>				
<input type="checkbox"/>	21	<a href="#">It terrible in originality rapped out?</a>				
<input type="checkbox"/>	20	<a href="#">It was in the epoch of...</a>				
<input type="checkbox"/>	19	<a href="#">The revolution!</a>				
<input type="checkbox"/>	18	<a href="#">I have proved more important to?</a>				
<input type="checkbox"/>	17	<a href="#">Thieves snipped off his body burned?</a>				
<input type="checkbox"/>	16	<a href="#">Spiritual revelations were sheltered from a!</a>				

フィルタを選択

自分のフィルタ

- 新規作成

クイックフィルタ

- 公開されているブログ記事
- 未公開のブログ記事
- 承認待ちのブログ記事
- スパムブログ記事
- 日時指定されているブログ記事
- 自分のブログ記事
- 最近7日間以内にコメントされたブログ記事

# Movable Type 5.1の特長

- カテゴリやフォルダのソートを標準搭載
- 一覧画面のソートやフィルタ機能強化
- より使いやすくなった管理画面  
(HTML5・CSS3・jQuery最新版)

## 課題 2

ソーシャルメディアを  
どう捉えるか、 どう利用するか

## 情報を伝える手段としてみるか

- Facebook でページ作成・ファン増加
- Twitter 経由で伝達・フォロワー増加

プラグインを導入することで  
Facebookのページ作成や  
Twitter経由の伝達は可能

# お客様との対話の場としてみるか

- ソーシャルメディア上に波及する  
「共感 (フィードバック)」を傾聴
- 対話を続けることで「キズナ」を築く

共感（きょうかん、英語：empathy）は、他者と喜怒哀楽の感情を共有することを指す。もしくはその感情のこと。

出典: [Wikipedia](#)

# zenback BIZ



The screenshot shows the Six Apart website with a social media widget for zenback BIZ. The widget includes a title bar, navigation links, a date, a headline, and social sharing buttons for Blog, CLIP, Tweet, and Like. Below the widget is the zenback BIZ logo and a text announcement. A tweet from @sixapart is also visible at the bottom of the widget.

**Six Apart**

ホーム | 製品から探す | 目的から探す | 導入事例 | オンラインストア | 会社概要

六 Apart

- 会社情報
- プレスセンター
- イベント・セミナー
- MT公認トレーニング
- 人材募集
- 広報ブログ
- 関連製品・ソリューション
- パートナー
- 事例紹介
- 各種お問い合わせ

前のページへ | **メイン** | 次のページへ

2011年04月13日

企業サイト向けソーシャルメディア連携ツール「zenback BIZ」販売開始

Blog 0 | CLIP 0 | Tweet 46 | Like 31

**zenback BIZ**

「zenback」を企業・法人ニーズにあわせて強化したサービス「zenback BIZ」を、本日より提供開始します。

「zenback」はブログなどのウェブメディアに設置して、他のブログやTwitter、はてなブックマーク等のソーシャルメディアとの相互連携を実現するウィジェットです。「zenback」の埋めこみは過去の記事への動線を作り、サイト全体の訪問ページから共通の興味を持つユーザーのトラフィック流入が増加する、といっ

39 ツイート | 31 Like

Tweet 37 | CLIP 0 | Like 31

Twitter(最新 37)

**mf** 月額5万円は高い？安い？個人ブログの関連記事が表示されない件を解決してくれたら導入を考えるかも。 - 企業サイト向けソーシャルメディア連携ツール「zenback BIZ」 - <http://t.co/9oF0mg> via @zenback 2011/04/19 01:25

**yoshikawano** 表示項目のコントロール、GoogleAnalytics連携で解析機能強化、あたりが個人向けZenbackとの違いなのかな？ | 企業サイト向けソーシャルメディア連携ツール「zenback BIZ」販売開始 <http://t.co/9K2xsl> via @sixapart 2011/04/19 00:35

## zenback BIZ とは

- 各ソーシャルサービスのシェアボタンをコンテンツに追加
- 各ソーシャルメディア上でシェアされたコンテンツへの反応を可視化
- 各反応を蓄積・統計化
- 月 50,000 円 (税別) から



## 課題 3

# ソーシャルメディアを使った コミュニケーションのデザイン

知覚価値 > 事前期待 → 共感

# 共感をうむために必要なこと (CAT)

- **Continuous**

- 継続的に関わり相手に届けていく

- **Aggressive**

- 積極的に関わり相手の声 (感情) を「傾聴」する

- **Transparently**

- ごまかさずに対応する

## まとめ

- あらゆる対象に情報を伝えるためには変化を意識した再設計が不可欠
- 「共感」をうむためには相手の期待を超えるものを提供し続ける必要がある
- ツールの導入だけではなく体制も含め再設計が必要