

ソーシャルマネジメント×デジタルマーケティング

Sprinklr × Sitecore



株式会社ライゾン www.lyzon.co.jp

〒113-0034 東京都文京区湯島1-6-3 湯島1丁目ビル4階

 03-5803-0588  03-5803-0589

本資料は株式会社LYZONの許可無く対外的に参照・配布しないようお願い申し上げます。

This material is confidential and the property of LYZON Inc.

CONTENTS

- 1. ソーシャルマネジメントの重要性について ……p.3
- 2. Sprinklrに出来ること ……p.6
- 3. SitecoreデジタルマーケティングとSprinklrとのシナジー ……p.10

- 参考1. Sprinklrの企業概略 ……p.12
- 参考2. Sprinklr管理画面 ……p.15

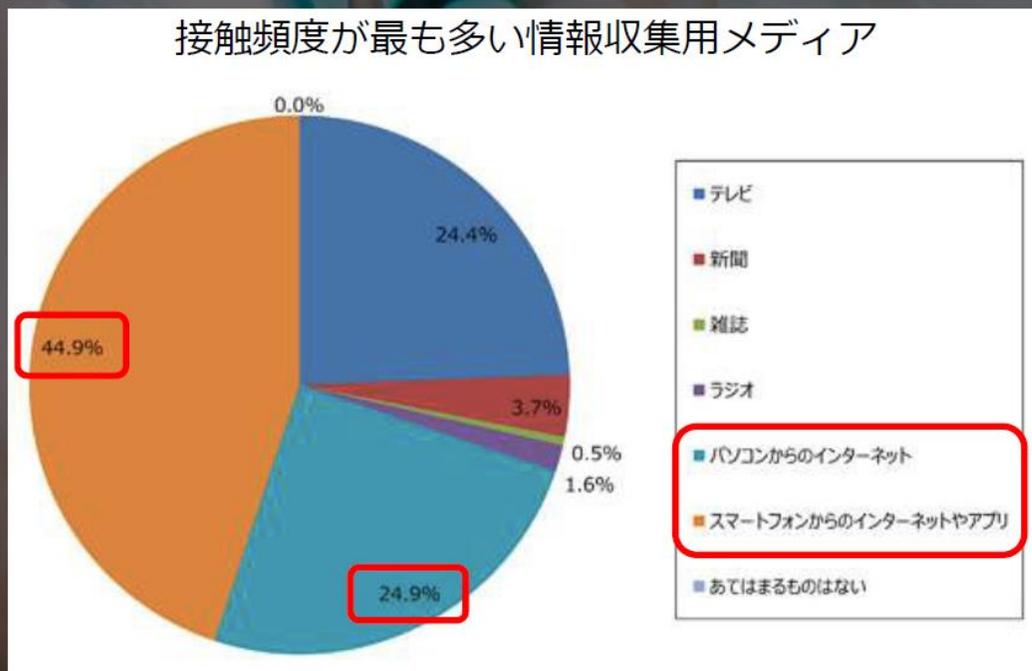
01

ソーシャルマネジメントの重要性について

メディアの利用動向の変化

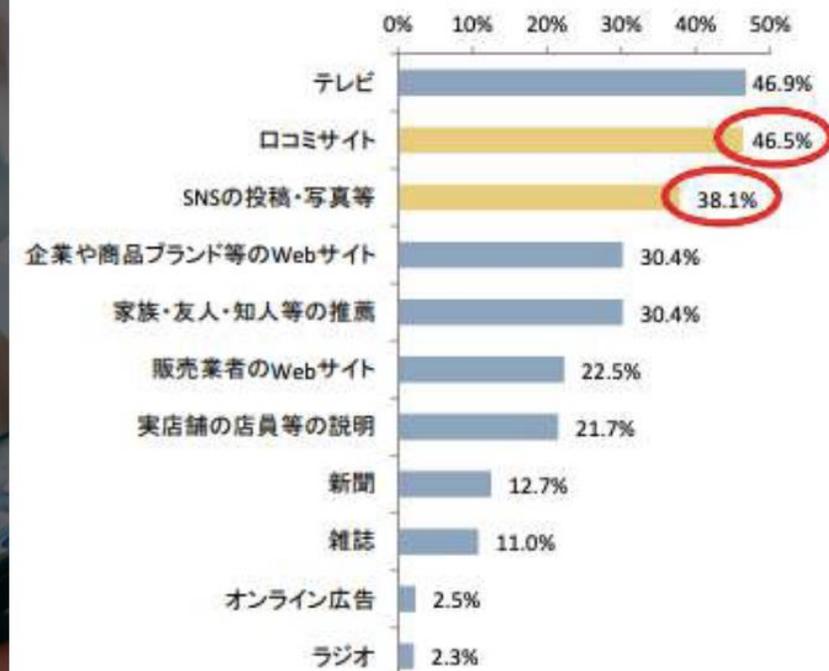
消費者行動の変化

接触頻度が最も多い情報収集用メディア



※「ジャストシステム社」『モバイル&ソーシャルメディア月次定点調査』より抜粋

商品・サービス購入時に重視する情報源

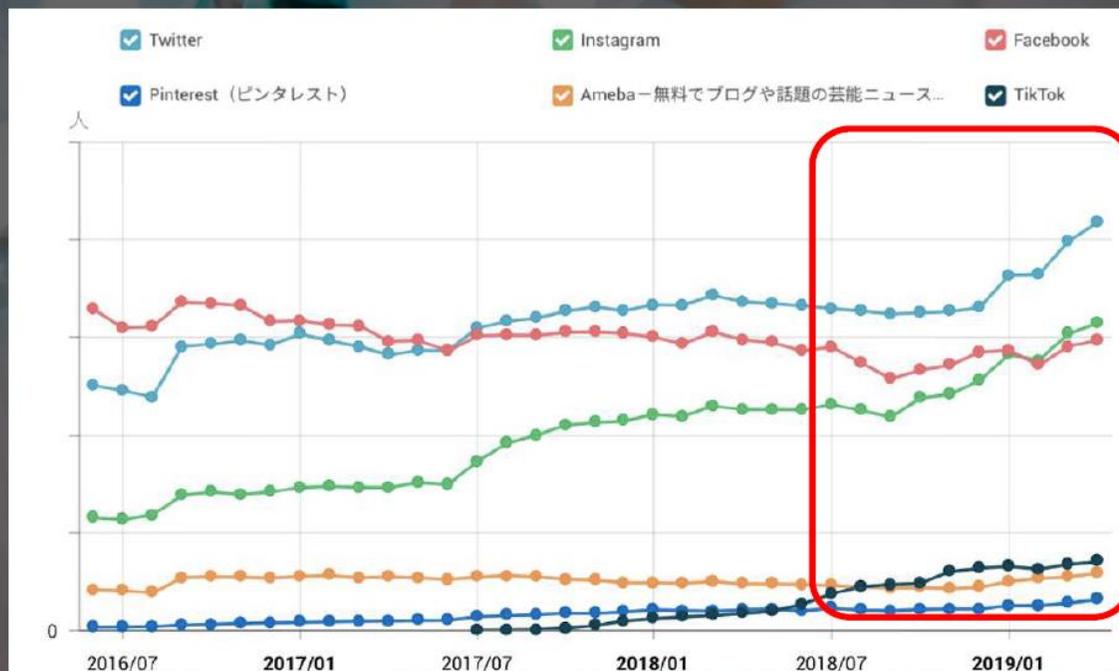


※「三菱UFJリサーチ・コンサルティング」口コミサイト・インフルエンサーマーケティングの動向整理2018より抜粋

顧客接点はWebが中心となりSNSや口コミサイトの影響力が年々増加

SNSの重要性の高まり

増加する主要SNSのアクティブユーザー数



※ 参照元: Appr Ape Lab <https://lab.appa.pe/2019-05/social-mau-ranking-2019-04.html>



4,500万人



3,300万人



2,800万人

お客様の潜在的な
声が集まっている

口コミ・拡散の
影響力

エンゲージ
チャンネルとして
の可能性

02

Sprinklrに出来ること

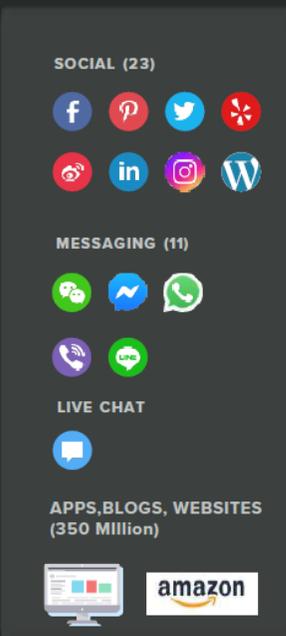
Sprinklrに出来ること

現在のお客様を理解し関係を深めるためのプラットフォーム



リスニング

Listen to the universe of legally available data



データ分析

Understand data using advanced language processing, text analytics & AI

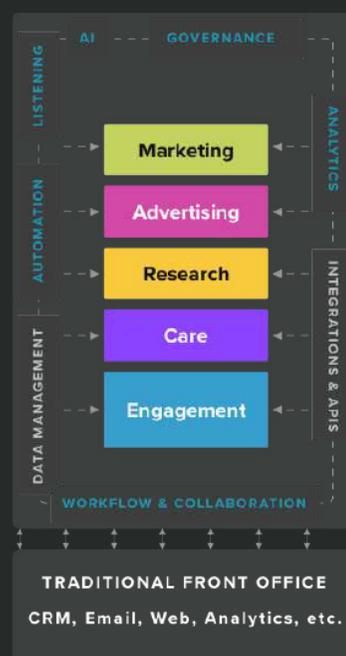


Get actionable insights to the front office

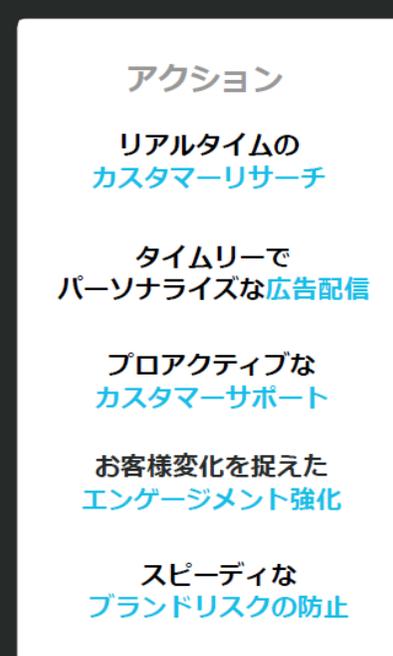


エンゲージメント強化

Allow them to intelligently work **TOGETHER**

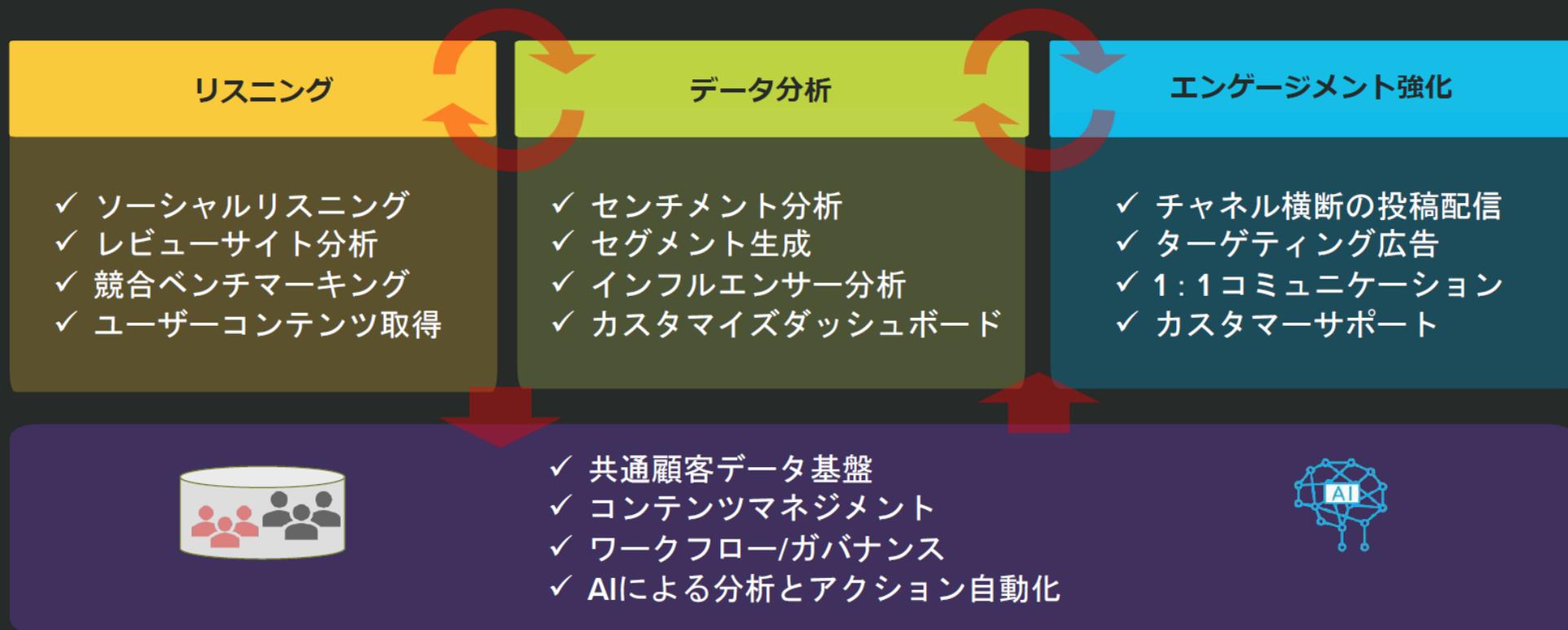


To improve customer experience



Sprinklrに出来ること

現在のお客様を理解し関係を深めるためのプラットフォーム



お客様の理解から関係の構築までを一つのプラットフォームで実現

Sprinklrのビジネスインパクト・マトリクス

領域や部門によるビジネスインパクト

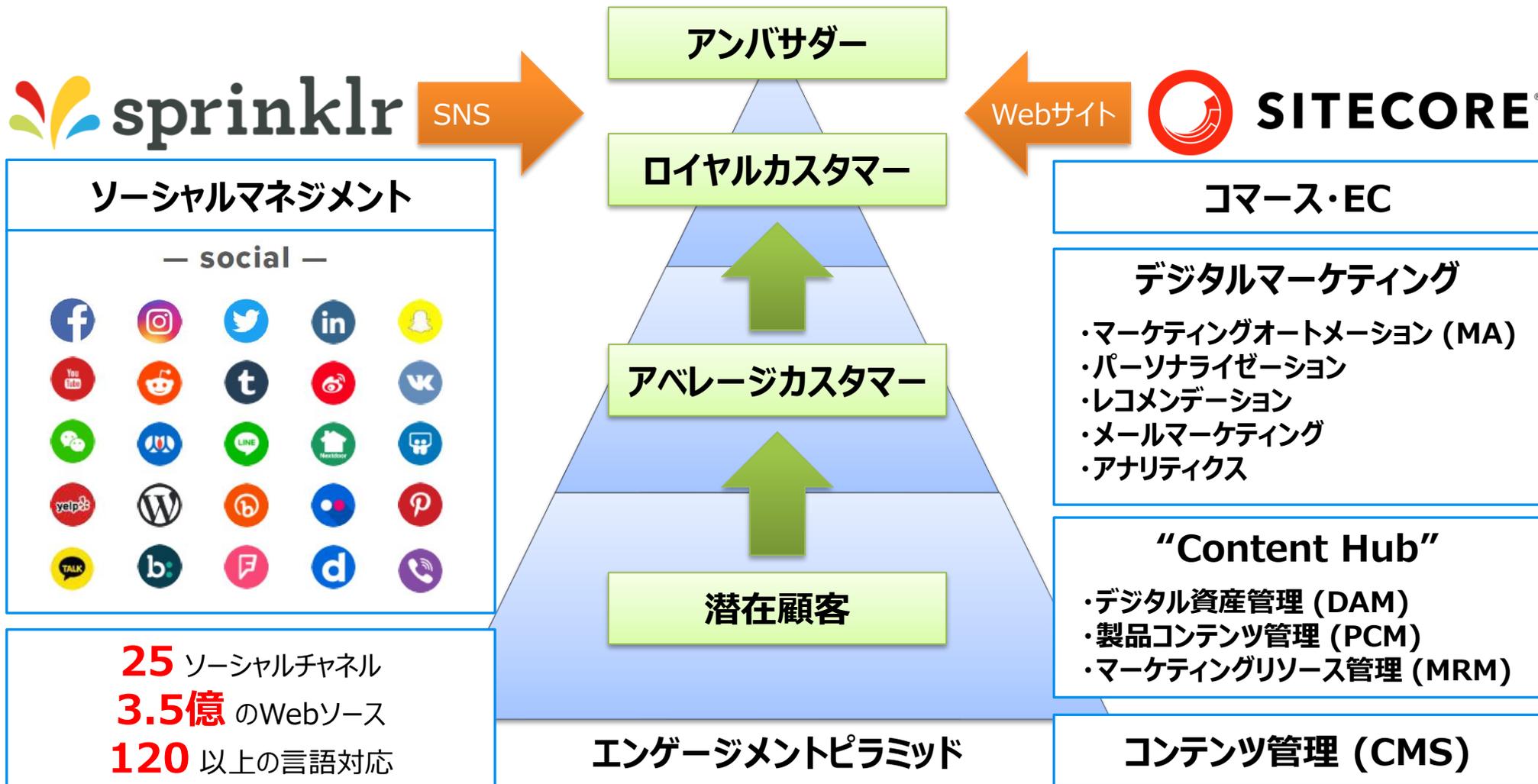


領域	売上増加	コスト削減	リスク管理
コンテンツマーケティング	コンテンツによる収益の増加 UGCコンテンツの活用と ユーザーによる口コミ波及	時間の節約 コンテンツ作成の効率化 部門間コミュニケーション効率化	コンテンツの管理 コンテンツの統制管理や 権限設定によるブランド保持
ソーシャル広告最適化	広告費用対効果 (ROAS) の向上 ユーザーの嗜好や関心に沿った ターゲティングによる広告最適化	時間の節約 広告出稿の自動化や、統合レポートに より部門間連携を強化し全組織的に業 務所要時間を短縮	広告出稿の統制 承認プロセス、構造化された ユーザーの役割、ガバナンスルール の全組織的実装
カスタマーリサーチ	顧客の声による収益の増加 利用して顧客の声から リアルタイムに抽出したインサイトを 商品開発やプロモーションに活用	リサーチコストの削減 リサーチにかかる人的作業や 外部への調査費用を削減	ブランドリスクの管理 商品のクレームや広告の炎上リスクを 察知して即座に対応
カスタマーサポート	カスタマーサポートを支出源から 収益源に転換 マーケティングおよびセールスとの 連携/連動の強化	サポートコストの削減 対象顧客の抽出や対応作業の効率化 電話対応の削減	ブランド毀損の防止 商品やサポートに不満を持った お客様をケアしブランド価値を維持
エンゲージメント強化	収益の増加と顧客離反率の削減 より多くの顧客に エンゲージすることによって実現	ソーシャル投稿管理/レポートの削減 ソーシャルアカウントの投稿管理や 業務プロセスを効率化	ブランドリスクの管理 アカウント別の情報配信の ガバナンス強化

03

Sitecoreデジタルマーケティングと Sprinklrとのシナジー

SitecoreとSprinklrとのシナジー



「Webサイト+SNS」の統合的デジタルマーケティングを実現



Webソリューションの企画提案・ご相談に関するお問い合わせ

株式会社LYZON (ライゾン)

担当：営業・Webコンサルタント

田沼謙一 (たぬま けんいち)

丹野史晴 (たんの ふみはる)

TEL : 03-5803-0588 FAX : 03-5803-0589

MAIL : sales@lyzon.co.jp