

報道関係各位

2019年1月23日
株式会社クロス・マーケティング

SNS やオンライン上のクチコミ分析サービス

「Social Cross」を提供開始

～ソーシャルリスニングを用いてクチコミ活用マーケティングを支援～

株式会社クロス・マーケティング（本社：東京都新宿区 代表取締役兼 CEO 五十嵐 幹 以下「当社」）は、Twitterをはじめとした SNS や EC サイト、クチコミサイトの投稿をソーシャルリスニングによって収集・分析する「Social Cross（ソーシャル・クロス）」の提供を2019年1月より開始しました。

ソーシャルリスニングは、SNS や EC サイト、クチコミサイトなどのソーシャルメディアへの投稿から、一般消費者のリアルな声を収集・分析するマーケティング手法で、ブランド評価や生活者の利用シーン分析による商品やサービスの開発ならびに改善、広告/PR 活動の効果測定、クチコミのモニタリングによるリスクマネジメントなどで活用されています。

ソーシャルリスニングは、従来のネットリサーチ（アスキング）に対して、次のような優位性があります。

- ・「大量」かつ「リアルタイム」に消費者の声を集めることができる
- ・「その瞬間の感情」が現れやすいため、タテマエではない「本音」を分析することができる
- ・自社だけでなく、「競合情報」の取得が可能のため、比較分析が容易にできる

当社が培ってきたアンケート調査のノウハウをソーシャルリスニングと組み合わせることで、より消費者インサイトに迫ることができます。例えば、ネットリサーチの実施前に、ソーシャルリスニングを探索的に用いて、調査仮説の設計や、ソーシャル空間のクチコミシェアから市場全体の把握をすることによって、ネットリサーチにおいて消費者心理をより掘り下げることなどができるようになり、リサーチの効果が向上します。

本サービスでは、Twitter などの SNS や、約 50 のメディアサイトの投稿から、一般消費者の声を広く収集します。そして、収集したデータから、テキストマイニングを用いて、単語間の結びつきの強さや、投稿にどのような感情やニーズが現れているかを明らかにします。また、投稿件数から、キャンペーンプロモーションの効果測定や、企業ブランド・商品ごとのソーシャル上の話題シェア率を測定することも可能です。

今後も当社は、様々な手法を取り入れながら、お客様のマーケティングパートナーとして、ニーズに適したマーケティングリサーチ、マーケティングソリューションを提供していきます。

■「Social Cross」の活用事例

新商品・サービスのローンチ前後の速報分析

消費者のファーストインプレッションの収集と分析

自社・競合ブランドのイメージ評価分析

ソーシャルメディア上での話題シェア率や、好意度やイメージの比較

キャンペーンやプロモーションの拡散、反響分析

SNS キャンペーンがどれほど拡散しているか、誰に・どのように語られているか

業界、カテゴリーのトレンド動向調査、ニーズ探索

特定キーワードに関する消費者の流行やニーズの情報収集

■「Social Cross」の調査メニュー

クチコミ投稿件数の推移分析

上市前・後にどの程度情報が拡散したのかを確認

ティザー期の興味喚起量の把握や、ハッシュタグキャンペーンの拡散結果/総リーチ者数の測定

投稿者プロフィール分析

投稿者の性別・年代構成を推計。#キャンペーン参加者や、商品購入者の属性情報などを検証

投稿内容・話題分析

投稿された内容を購買ファネルや話題テーマ別に分類化

投稿のポジネガ比率や、商品購入者の評価ワード・推奨ワードなどの定性的な分析を実施

他のリサーチ手法との組み合わせ

リサーチの仮説設計や、ソーシャルリスニングで広く意見を集め、リサーチでさらに詳細に掘り下げることで相乗効果が生み出されることによる、より深いインサイトの獲得

■株式会社クロス・マーケティングについて

商号：株式会社クロス・マーケティング

代表者：代表取締役社長兼CEO 五十嵐 幹

所在地：東京都新宿区西新宿3丁目20番2号

設立：2003年4月1日

主な事業：マーケティングリサーチ事業

URL：<https://www.cross-m.co.jp/>

<本サービスに関するお問い合わせ先>

株式会社クロス・マーケティンググループ 担当：横田（よこた）

TEL：03-6859-2250 E-mail：sales-inq@cross-m.co.jp

<本リリースに関するお問い合わせ先>

株式会社クロス・マーケティンググループ 担当：野々宮（ののみや）

TEL：03-6859-1192 E-mail：pr-cm@cross-m.co.jp