



モダンエンゲージメント ソリューションの選択ガイド

効果的なリスニング、エンゲージ、オーディエンスエンゲージメントの測定により、25のソーシャルチャネルでシームレスなカスタマーエクスペリエンスを提供



目次

連携.....	3
ソーシャルチャネル.....	3
パートナーシップ.....	4
インテグレーション.....	5
アクションナビリティ.....	6
投稿.....	6
エンゲージメント.....	7
レポートイング.....	8
アセットマネジメント.....	9
ユーザーマネジメント.....	11
ビジュアライゼーション.....	12
ストレージ.....	13
ガバナンス.....	14
セキュリティ.....	14
プライバシー.....	14
サポート.....	15
インターフェイス.....	16
成長プラン.....	17



連携

ソーシャルチャネル、パートナーシップ、インテグレーション

ソーシャルチャネル

コミュニケーションは双方向で行われます。意見を述べるオーディエンスに対し、シームレスなカスタマーエクスペリエンスを提供する必要があります。ソーシャルチャネルとのパートナーシップを広げることで、いつでも、どこでも、顧客が望むチャネルでエンゲージできるようになります。

投稿とエンゲージが可能なチャネル

Sprinklr

その他

投稿とエンゲージが可能なチャネル	Sprinklr	その他
Facebook	✓	
Instagram	✓	
Twitter	✓	
LinkedIn	✓	
Snapchat	✓	
Pinterest	✓	
YouTube	✓	
Reddit	✓	
Tumblr	✓	
Sina Weibo	✓	
Vkontakte	✓	
Tencent Weibo	✓	
WeChat	✓	
Renren	✓	
LINE	✓	
カカオトーク	✓	
Viber	✓	
Dailymotion	✓	
Yelp	✓	
Nextdoor	✓	
WordPress	✓	
SlideShare	✓	
Flickr	✓	
Foursquare	✓	
Bazaarvoice	✓	



パートナーシップ

ソーシャルプラットフォームは、あらゆる最新のソーシャルネットワークと連携できる必要があります。チャンネルパートナーとの関係を構築することでコラボレーションが改善され、ビジネス要件や懸念に対処し、新機能を早期に利用することができます。自社にとって最も重要なネットワークとの関係管理プログラムについて、ベンダーだけでなく自社のソーシャルネットワークアカウントチームにも確認しましょう。

正式なパートナーシップを 結んでいるソーシャルチャンネル

Sprinklr

その他

正式なパートナーシップを 結んでいるソーシャルチャンネル	Sprinklr	その他
Facebook	Facebookマーケティングパートナー マネジメントパートナー キャンペーンマネジメントパートナー クリエイティブプラットフォームおよび メッセージングパートナー	
Instagram	Instagramマーケティングパートナー	
Twitter	Twitterオフィシャルパートナー (データおよび広告)	
LinkedIn	LinkedInマーケティングソリューションパートナー	
Pinterest	Pinterestマーケティングパートナー (コンテンツおよび広告)	
Reddit	パートナー	
Tumblr	優先パートナー	
Snapchat	認定広告パートナー	
Sina Weibo	パートナー	
VK	パートナー	
LINE	Biz-Solutions Partner	
Viber	パートナー	
Yelp	ナレッジパートナー	
Nextdoor	パートナー	
Wordpress	パートナー	
SlideShare	LinkedInマーケティングソリューションパートナー (親会社)	
Foursquare	パートナー	



インテグレーション

ソーシャルプラットフォームは企業で使用されるツールとシームレスに連動し、チームや部門が孤立することなく情報を共有し、コラボレーションを促進できるようにする必要があります。適切な接続によってワークフォースを最適化し、プロセスを合理化しましょう。

インテグレートできるアナリティクスツール

Sprinklr

その他

	Sprinklr	その他
Googleアナリティクス	✓	
Omniture Analytics	✓	

インテグレートできるCRMツール

Sprinklr

その他

	Sprinklr	その他
Salesforce	✓	
Zendesk	✓	
SAP CRM	✓	
SAP Hybris	✓	
SAP C4C	✓	
Monoprix	✓	
ServiceNow	✓	
Microsoft Dynamics	✓	
Oracle RightNow	✓	

インテグレートできるデータストレージツール

Sprinklr

その他

	Sprinklr	その他
Googleドライブ	✓	
MediaValet	✓	

インテグレートできるマーケティングオートメーションツール

Sprinklr

その他

	Sprinklr	その他
Marketo	✓	

インテグレートできるメッセージ拡張ツール

Sprinklr

その他

	Sprinklr	その他
NextGate	✓	
Social SafeGuard	✓	

インテグレートできるプロフィール拡張ツール

Sprinklr

その他

	Sprinklr	その他
Linkfluence	✓	

インテグレートできるサイトトラッカーツール

Sprinklr

その他

	Sprinklr	その他
Track sites	✓	



アクションナビリティ

投稿、エンゲージメント、レポーティング、アセットマネジメント

投稿

企業は、コンテンツが適切なオーディエンスに表示され、成果につながるよう支援する投稿ツールを必要としています。投稿ツールは、オーディエンス、チャンネル、アカウントに応じたコンテンツを柔軟に作成でき、大規模な投稿を可能にする使いやすいオプションを備えている必要があります。

実行できる処理

	Sprinklr	その他
25のチャンネル、10のメッセージングアプリ、複数のソーシャルアカウントへのコンテンツの同時投稿	✓	
複数のチャンネルに対する個別コピーの一括作成	✓	
1つの投稿モジュールにおけるメッセージおよびチャンネルタイプ別の個別アセットの関連付け	✓	
プラットフォーム内のあらゆる場所からの新規投稿作成	✓	
ダークポスト（非公開投稿）の下書き、投稿、予約、レポート	✓	
カンパンドashboardからの投稿プロセスの管理（下書き、予約済み、投稿済み、承認待ち、承認済みなど）	✓	
ユーザー投稿アクションの設定と管理による「編集」、「下書き作成」、「表示」、「送信済み投稿を編集」のすべてまたは一部の提供	✓	

メッセージの下書き機能

	Sprinklr	その他
投稿の下書き時にメッセージに素早く追加できるURL短縮サービス	✓	
コンテンツの予約または遅延投稿	✓	
投稿または予約の前にチャンネルでライブ投稿をプレビューする機能	✓	
メッセージ投稿内のハッシュタグ、ページ、@メンションへのアクティブリンク	✓	
エラーを防ぐ10を超える言語でのインライン文法・スペルチェック	✓	

予約機能

	Sprinklr	その他
複数のタイムゾーンにおけるコンテンツ投稿の予約	✓	
1つの投稿モジュールにおけるチャンネル別の複数メッセージの予約（日時）	✓	
繰り返し投稿の予約	✓	
APIによる投稿で問題が発生した場合における自動投稿の予約	✓	

作成できるカレンダーの機能

	Sprinklr	その他
グローバルカレンダーによるすべてのアウトバウンドコンテンツの包括的なビューの管理	✓	
カレンダービューにおけるアウトバウンドコンテンツの迅速な再予約（ドラッグ&ドロップ）	✓	
コンテンツカレンダーのエクスポート、フィルタリング、各ユーザーやグループとの共有	✓	



エンゲージメント

適切なタイミングで、適切なコンテンツを使用し、適切なチャネルを介してオーディエンスとエンゲージしましょう。有効なソーシャル戦略を策定することで、顧客の意見に耳を傾ける企業としてのイメージと、安心感を顧客に与えることができます。企業にとって、顧客の質問、コメント、クレーム、支持にレスポンスできることが重要です。また、チームによる顧客とのエンゲージプロセスを管理する機能を備えたツールを導入する必要があります。

実行できる処理

Sprinklr

その他

1つのビュー内におけるチャンネルタイプ別のインバウンドメッセージの整理とレスポンス	✓	
モニタリングダッシュボード（またはチャンネル別の全コンテンツの単一ビュー）からのインバウンド投稿へのレスポンス	✓	
インバウンドメッセージへの最適なレスポンスタイプ（返信、コメント、リツイート、ダイレクトメッセージ、投稿など）の選択	✓	
カスタムダッシュボードの希望するビューへの設定	✓	
カラムコンテンツのExcelスプレッドシートへのエクスポート	✓	
迅速な返信に役立つメッセージテンプレートライブラリの作成	✓	
インバウンドメッセージへのリマインダーの設定による投稿に対するタスクとアクションのフォロー	✓	
キーワード、プロフィール、またはメッセージタグによるエンゲージメントカラム内の検索	✓	
複数のカラムの複数のメッセージに対する一括アクションの選択と実行	✓	
シングルクリックによる追加アクション（プロフィール情報の表示など）の実行	✓	

効率化機能

Sprinklr

その他

カスタマイズされたルールに基づくメッセージへのマクロの適用	✓	
ユーザーまたはチームへの（キューを使用した）メッセージのアサイン	✓	
メッセージをキューから削除するものの、レポートインサイトは保持するためのメッセージのアーカイブ	✓	
クイックアクションを利用したチームメンバーへのメッセージのルーティング	✓	

コラボレーション機能

Sprinklr

その他

過去のインラインメッセージのビューによるコンテキストに応じた適切なレスポンスの実現	✓	
最適なレスポンスの下書きを作成するための内部チーム間のコラボレーションの促進	✓	
ステータスによるメッセージへのタグ付け（ダークポスト、非表示、「いいね！」あり、返信ありなど）	✓	
メッセージアラートによるユーザーへの通知またはタグによるレスポンスステータスの特定（要レスポンス、レスポンス完了、レスポンス作成中など）	✓	



AIベースの機能	Sprinklr	その他
インバウンドメッセージの優先順位付け、分類、ルーティングの自動化	✓	
優先度に基づくメッセージの分類（質問、クレーム、ブランド支持、販売機会など）	✓	
アカウント名、プロフィール、フォロワーに基づく偽アカウントの検出	✓	
スパムの自動検出とフラグ付け	✓	
コンテキストに応じたレスポンスの提案	✓	
受信確認などによるインバウンドメッセージへの自動応答	✓	
アルゴリズムに基づくソーシャルプロフィールのインフルエンサースコアの計算と機械学習による改善	✓	

レポートニング

最適なプラットフォームは、キャンペーンのパフォーマンスを明らかにするだけでなく、アクションナブルインサイトを獲得できるレポートニング機能を備えている必要があります。また、レポートニングウィジェットおよびダッシュボードがユーザーとその目標に柔軟に適応でき、ほかのチームメンバーやリーダーにインサイトを提供できるシームレスなプロセスが確立されている必要があります。

実行できる処理	Sprinklr	その他
設定済みの業界標準ダッシュボードの使用	✓	
カスタムメトリクスを使用したKPIのトラッキング	✓	
アウトバウンドコンテンツへのタグ付けによるキャンペーンパフォーマンスのトラッキング	✓	

高度なレポートニング機能	Sprinklr	その他
複数のソースから取得されたデータのマージと1つのレポートへのデータマッピング	✓	
特定のドメインに対するアナリティクスの適用によるパフォーマンスのトラッキング	✓	
ユーザーのコンテキストに基づくダッシュボードビューのカスタマイズ	✓	

統合されたビジュアルコンポーネント	Sprinklr	その他
20種類を超える動的なデータビジュアライゼーションウィジェット（チャート、グラフなど）	✓	
より深いインサイトを実現するビジュアルメッセージングの分析機能（絵文字検出など）	✓	

レポートニングコラボレーション機能	Sprinklr	その他
エクスポートの予約とオンデマンドエクスポート	✓	
ユーザーやグループとのダッシュボードの共有	✓	
ユーザーとして登録されていない相手とも共有できるレポートの予約	✓	



アセットマネジメント

画像、動画、gifなどは、すべてが同じように処理されるわけではありません。UGCには使用に関する独自のルールが設定されている場合があります、バナー画像やバナー広告は特定のキャンペーン用に作成され、一部の画像は特定の地域に最も適しています。この前提に基づくアセットマネジメント、チームコラボレーション、キャンペーン開発が、プロダクト機能の基盤となっているツールを選ぶ必要があります。

実行できる処理

	Sprinklr	その他
すべての業界標準形式（JPEG、PNG、GIFなど）を含む10を超えるアセットタイプへの対応	✓	
投稿作成時のアセットの編集によるチャネルコンプライアンスの実現とパフォーマンスの最適化	✓	
テーマ、キャンペーン、またはチーム専用のサブフォルダーやムードボードの作成と削除	✓	
コンテンツへのタグ付けによるパフォーマンスのトラッキングとコンテンツの整理	✓	
関連コンテンツを特定するためのキーワードによるアセットマネージャーの検索	✓	
Excelアップロードによるアセットの一括インポート	✓	
画像でのテキストやコピーのオーバーレイに使用できるカスタムフォントのアップロードと適用	✓	

コラボレーション機能

	Sprinklr	その他
全ユーザー、特定のチーム、または個人と共有できるサブフォルダーの作成	✓	
外部共有とチーム作業に使用するフォルダーのパブリックURLの生成	✓	
メモやタグなどによるコミュニケーションストリームのアセット上での直接サポート	✓	
個人やグループで使用されるアセットの提案によるコラボレーションの強化 (アクションの予約も可能)	✓	
アセットの使用と投稿に関する承認ワークフローの設定	✓	

ガバナンス機能

	Sprinklr	その他
契約上の合意や決定された用途に応じたアセットの使用制限	✓	
機密アセットの共有範囲管理	✓	
アセットとダッシュボードの所有者変更	✓	
コンテンツ許可（表示、編集、削除、アップロードなど）の設定によるブランドガイドラインの遵守	✓	
アセット制限の設定による過剰使用や未承認投稿の防止	✓	

**体系化機能****Sprinklr****その他**

アセットバージョン（チャンネル固有、ローカライズ翻訳済み、ディメンションなど）の関連付けによる体系化と包括的なパフォーマンスメトリクス	✓	
複数のフィルター（作成日、変更日、投稿数、総エンゲージメントなど）によるアセットライブラリの迅速なフィルタリング	✓	

レポートニング機能**Sprinklr****その他**

高パフォーマンスアセットの提案によるアセットの用途変更の改善	✓	
自由度の高いダッシュボードの設定によるアセットのアドプションとパフォーマンスのトラッキング	✓	



ユーザーマネジメント

チームメンバーが10人でも、1万人でも、各個人に適切なアクセス権を与え、良い仕事ができる環境を整えることは企業目標の達成とブランドリスクの低減に不可欠です。

提供される機能	Sprinklr	その他
ユーザーレベルのきめ細かい役割と許可	✓	
ユーザーグループレベルの役割と許可	✓	
サブブランドレベルの役割と許可	✓	
グローバルレベルの役割と許可	✓	
アカウントレベルの許可	✓	
「表示専用」と「編集可能」のカスタムフィールドサポート	✓	
承認ワークフローによるコンテンツのチェック漏れ防止	✓	
設定済みの承認パスとカスタマイズ可能な承認パスに従った承認チーム（法務、コンプライアンス、マネージャーなど）による投稿アクションのレビュー	✓	
ユーザーレベルのきめ細かい役割と許可	✓	
アクティブユーザーのメトリクスとアクティビティを毎日トラッキングおよび測定する機能	✓	

効率化	Sprinklr	その他
タグに基づくユーザーの自動グループ化	✓	
ユーザーの容易な一括追加／更新	✓	



ビジュアライゼーション

データを公開しなければ、インサイトが遮断され、インサイトを獲得できなくなる可能性があります。カスタマーエクスペリエンスセンターやロビーで表示されるデータにより、会話、コラボレーション、アクションが促進されます。

提供される機能	Sprinklr	その他
運用チームが会話をモニタリングするためのビジュアルコマンドセンター	✓	
小売店舗で認知度を高め、エンゲージメントを促進するパブリックディスプレイ（屋外デジタル広告 - DOOH）	✓	
UGCの作成とエンゲージメントを促すJumboTron™とライブイベント	✓	
プロダクトギャラリーおよびUGCコマースのウェブサイトインテグレーション	✓	
ランディングページ／ホームページギャラリーの画像コラージュ作成	✓	
設定済みのテンプレートによるプレゼンテーションの迅速な作成	✓	
画像、アセット、レイアウトのWYSIWYGエディターによる視覚的に魅力のある画面およびプレゼンテーションの作成	✓	
ディスプレイのカスタムブランドデザインに対応	✓	
プラットフォームへのログインが不要で、あらゆるデバイスで共有可能なプレゼンテーション（スライド資料）	✓	
ダイナミックなリアルタイムのデータフィードによるディスプレイ／コマンドセンターインサイトの獲得	✓	

管理	Sprinklr	その他
グローバルディスプレイおよびコマンドセンターの一元的な許可管理	✓	
きめ細かいユーザー許可によるデザイン構築でのコラボレーション	✓	
モバイルデバイスからの迅速な設定およびシーン変更の管理	✓	



ストレージ

法的に義務付けられたレコードの保持や履歴レポートなどのため、データ保持要件を満たし、必要なときにアクセスできるソリューションを選びましょう。

提供される機能	Sprinklr	その他
最長84か月のデータ保持ポリシー	✓	
初期イネーブルメントでの1回、24か月のデータバックフィル *チャネル依存	✓	
Azureのクラウドホスティングオプション	✓	
AWSのクラウドホスティングオプション	✓	



ガバナンス

セキュリティ、プライバシー

セキュリティ

ソーシャルチームの規模とサードパーティとのコラボレーションの範囲が拡大する中で、危機を回避し、リスクを低減するための対策を立てましょう。

提供される機能	Sprinklr	その他
アプリ、SMS、メールによる2要素認証	✓	
プラットフォーム使用前の規約への同意	✓	
シングルサインオン (SSO) 機能	✓	
非アクティブユーザーの自動ログアウト	✓	

認定と管理	Sprinklr	その他
SOC 1タイプ2とSOC 2タイプ2	✓	
サブブランドとエージェンシー間の共有管理	✓	
脆弱性評価テスト	✓	

プライバシー

プライバシーは、当然ながら多くの企業にとって最大の懸念事項です。従業員やフォロワーに関して収集されるデータの安全性と保護は、あらゆるテクノロジープラットフォームの「必須条件」です。

満たされるコンプライアンス要件	Sprinklr	その他
個人情報 (PII) の検出	✓	
個人情報 (PII) の削除	✓	
GDPRコンプライアンス	✓	
EU-USプライバシーシールドフレームワーク	✓	



サポート

どのような規模のツールでも、ベストプラクティス、ハウツーガイド、参照記事、そして時にはサポート担当者の力が必要になります。チームメンバーの成功に必要なサポートを提供しているツールを選びましょう。

提供される機能	Sprinklr	その他
ガイダンス、コラボレーション、情報共有を担当するアカウントの専任サクセスマネージャー	✓	
メール、電話、ソーシャルチャネルによる24時間365日体制のトラブルシューティングサポート	✓	
プラットフォームの使用に関する多数の記事とガイドに24時間365日いつでもアクセスできる詳細ヘルプサイト	✓	



インターフェイス

グローバルに事業を展開する企業が一般的になっています。チームメンバーは、ミーティングやプロジェクトのために出張と外出を繰り返します。グローバル化と業務のモバイル化により、移動の機会は増え続ける一方です。場所を選ばずに使用できるプラットフォームを選びましょう。

提供される機能	Sprinklr	その他
デスクトップ/ラップトップ	✓	
11言語でのプラットフォームのローカライズ	✓	
モバイル – 迅速なレスポンス	✓	
モバイル – モバイルアプリ (iOSとAndroid)	✓	
タブレット	✓	



成長プラン

完全なカスタマーエクスペリエンスマネジメント - 完全なエンドツーエンドのカスタマーエクスペリエンスを提供するには、顧客、プロスペクト、ファン、デトラクターとの間で行われるすべてのアクションとインタラクションが統合されたツールを評価する必要があります。これらのアクションは、ソーシャルチャネルエンゲージメントの枠を超え、カスタマーサービス、マーケティング、市場調査など、組織内の他の部門でも活用されます。Sprinklrの機能と連携範囲に関する詳細については、ほかのソリューションの選択ガイドをご覧ください。

ツールの対応分野	Sprinklr	その他
広告	✓	
マーケティング	✓	
ケア	✓	
リサーチ	✓	