



# モダンリサーチソリューションの 選択ガイド

データをリアルタイムのインサイト、意思決定、アクションに変換し、  
優れたカスタマーエクスペリエンスを実現



## 目次

連携 .....	3
幅広さ .....	3
深さ .....	4
遡及期間.....	5
スピード.....	5
強さ.....	6
インサイト .....	7
取得 .....	7
クレンジング .....	7
エンリッチメント.....	7
コンテキスト化 .....	8
ビジュアライゼーション.....	9
グラフ.....	9
ドリルダウン.....	9
フィルター.....	10
エクスポート.....	10
ディスプレイ.....	11
アクションナビリティ.....	12
セグメント化.....	12
分類.....	12
インサイトの集約.....	13
ルーティング .....	13
レスポンス .....	14



# 連携

チャネル連携の幅広さ、深さ、期間、スピード、強さ

## 幅広さ

市場の主導権を顧客が握る現在、彼らの望みに応えることはかつてないほど重要です。あるデータによると顧客は複数のソーシャルプラットフォームを使用しており、企業は「顧客の声」を聞き逃さないために幅広いリスニングを行う必要があることが明らかになっています。重要な会話を聞き逃すことがないように、対応範囲が最も広いベンダーを選びましょう。

### 連携チャネルと対応範囲

	Sprinklr	その他
主要ソーシャルネットワーク (Facebook、Instagram、Twitter、Youtubeなど) (オウンド、アード)	9	
特定の国で普及しているソーシャルネットワーク (Sina Weibo、VK、WeChatなど) (オウンド、アード)	10	
専門型ソーシャルネットワーク (Nextdoor、Foursquareなど)	7	
レビューサイト (Yelp、Amazon、Googleレビュー、トリップアドバイザー、 Apple Store、Google Playストアなど)	19	
その他のメディア (ニュース、ブログ、フォーラムなど)	4以上	
対応する世界中のブログとフォーラム	3億5千万以上	
非構造化ビジネスデータ (チャット、電話の対応記録、メール、サーベイなど)	7以上	
構造化ビジネスデータ (ウェブアナリティクス、CRM、マーケティング オートメーションなど)	5以上	
対応する国	180以上	
検出言語	120以上	
対応する言語センチメント	36	
センチメントの精度	76%以上	
対応するコンテンツタイプ (テキスト、画像、音声、動画、絵文字)	5	



## 深さ

多くのソーシャルチャンネルはパートナーにアクセスを許可していますが、許可されるアクセスのレベルは様々で、アクセスが禁止されていないにすぎないパートナー、浅いレベルのみでのアクセスが許可されているパートナー、完全なAPIレベルのFirehoseアクセスが契約によって認められているパートナーに分類されます。深いレベルでのアクセスが認められるほど、オーディエンスのエクスペリエンス、行動、アクティビティに対するより深いインサイトを獲得できます。ソーシャルプラットフォームから最高レベルのアクセス権を与えられているリスニングベンダーを選びましょう。

### 最高レベルの優先アクセス権が与えられているソーシャルチャンネル \*オフィシャルパートナー

### Sprinklr

### その他

最高レベルの優先アクセス権が与えられているソーシャルチャンネル <small>*オフィシャルパートナー</small>	Sprinklr	その他
Twitter* (Firehoseフルアクセス)	✓	
Twitter* リシンジケーション	✓	
Facebook*	✓	
Instagram*	✓	
LinkedIn*	✓	
Pinterest*	✓	
Tumblr*	✓	
Reddit*	✓	
Yelp*	✓	
Sina Weibo*	✓	
VK*	✓	
Viber*	✓	
WordPress*	✓	
Googleレビュー	✓	
Amazonレビュー	✓	
トリップアドバイザー	✓	
Apple Store	✓	
Google Play	✓	
YouTube	✓	
Tencent Weibo	✓	
WeChat	✓	
Renren	✓	
カカオトーク	✓	
Dailymotion	✓	



## 遡及期間

多くのリスニングベンダーは、90日前までの情報にしかアクセスできません。これは現在のイベントに対応するには十分ですが、オーディエンスから長期的なインサイトを獲得する必要がある場合には非常に大きなデメリットになります。遡れる期間が十分に長く、チャンネルAPIを介して入手したすべてのオーディエンスエンゲージメントデータを保存できるベンダーを選びましょう。

### 過去の情報にアクセスできるソーシャルチャンネル

#### Sprinklr

#### Other

過去の情報にアクセスできるソーシャルチャンネル	Sprinklr	Other
Twitter* (Firehoseフルアクセス)	✓	
ニュース	✓	
ブログ	✓	
フォーラム	✓	
Reddit	✓	
WordPress	✓	
Yelp	✓	
所有アカウントの過去データのバックフィル	✓	

## スピード

ソーシャルチャンネルの世界では、何事も加速しています。特に、危機的状況に際しては1秒たりとも無駄にできません。企業はオーディエンスの声に耳を傾け、オーディエンスとエンゲージし、オーディエンスにリーチするため、関連チャンネルに即時にアクセスできる必要があります。

### 各処理の所要時間

#### Sprinklr

#### その他

各処理の所要時間	Sprinklr	その他
チャンネルメッセージの表示	1分未満 (リアルタイム)	
過去データのバックフィルのリクエスト	100万件あたり 10分未満	
新しいチャンネルパートナーの追加	6週間	
チャンネルAPIアクセスの更新	6週間	
ファーストパーティチャンネルのインテグレート	6週間	



## 強さ

企業は、コンプライアンスを維持しながらソーシャルネットワークと包括的に連携するためにリスニングプラットフォームを必要とします。そのため、プラットフォームはAPIにアクセスでき、新しいベータ機能の提供や機能の廃止などの重要な変更を認識できることが不可欠です。ソーシャルネットワークと正式なパートナーシップを結ぶことでコラボレーションが改善され、顧客のビジネス要件を明らかにし、プライバシー保護に関する懸念などの問題に対処し、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	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	
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	



# インサイト

データの取得、クレンジング、エンリッチメント、コンテキスト化によるインサイトの生成

## 取得

部分的なデータから完全なインサイトを生成するのは困難です。そのため、インサイト機能は連携機能に大きく依存します。高パフォーマンスの連携システムにより、高パフォーマンスのインサイト機能が生み出されます。見た目は美しいものの、データセットが貧弱で、自信を持った正しい意思決定を支援できないベンダーにはご注意ください。

連携の評価方法については、[セクションA](#)をご覧ください。

## クレンジング

ソーシャルデータには大量のノイズが混じっています。重要なシグナルを見つけ出すには、データを自動でクレンジングし、卑語やスパムなどのノイズを除外できるベンダーを選ぶ必要があります。

### AI処理でクレンジングできるデータ

Sprinklr

その他

AI処理でクレンジングできるデータ	Sprinklr	その他
不適切なテキスト	✓	
不適切な視覚的コンテンツ	✓	
スパム	✓	
広告	✓	

## エンリッチメント

ソーシャルデータにはオーディエンスの意見、場所、好み、夢などの多様な非構造化データが含まれており、これらをファーストパーティの非構造化データおよび構造化データと組み合わせることで、数十億ドルもの価値を生み出すことができます。しかし、これらのデータすべてを理解することは非常に困難です。AI、機械学習、自然言語処理を使用してデータエンリッチメントを自動化し、その方法を学習することでアクションアブルインサイトを提供できるベンダーを選びましょう。

### データエンリッチメントによるタグ付けの対象

Sprinklr

その他

データエンリッチメントによるタグ付けの対象	Sprinklr	その他
言語	✓	
センチメント	✓	
プロフィールの場所	✓	
メッセージの場所	✓	
年齢範囲	✓	
職業	✓	
一般的な関心とニッチな関心	✓	
居住国	✓	



婚姻状況	✓	
子供の有無	✓	
ビジュアルロゴ	✓	
ビジュアルセンチメント	✓	
ビジュアル性別	✓	
ビジュアル年齢範囲	✓	
ビジュアル物体	✓	
ビジュアルシーン	✓	
光学文字認識 (OCR)	✓	

## コンテキスト化

データのエンリッチメントが完了したら、よりの確な解釈によってその意味をより深く理解できます。企業は顧客の会話を素早く理解し、次のステップと優先順位付けの方法を最適に決定する必要があります。これも手動の処理やハードコーディングでは実現できないため、AI、機械学習、自然言語処理の機能によるオートメーションと改善が必要です。

### 取得できる情報

#### Sprinklr

#### その他

取得できる情報	Sprinklr	その他
気分	✓	
ブランド選好	✓	
購入インテント	✓	
質問/問い合わせ	✓	
クレーム	✓	
好意的な評価	✓	
業種	✓	
カスタムカテゴリ (機械学習による)	✓	
コンテキストに応じた文全体のセンチメントスコア (例: レストランの雰囲気は良かったが、食事はまずまずだった)	✓	
競合インサイト: 高パフォーマンスコンテンツ、業種別ランキング、サービスSLA、ソーシャル広告費推計	✓	
バージョン管理されたトピッククエリテンプレート	✓	
トピッククエリ除外ブラックリスト: キーワード、プロフィール、ドメイン、ワークスペースリストオプション	✓	





# ビジュアライゼーション

インサイトを幅広く共有するためのグラフ、ドリルダウン、フィルター、エクスポート、ディスプレイ

## グラフ

データの量が膨大になると、重要なインサイトを抽出するために高度な分析ビジュアライゼーションが必要になります。レポート、コマンドセンター、パブリックディスプレイで同じビジュアライゼーションが表示されることがあるため、視覚的な魅力とダイナミックさが必要になります。

提供される機能	Sprinklr	その他
柔軟でインサイトに富み、ダイナミックな37を超えるウィジェット	✓	
設定済みのカスタマイズ可能なレポート	✓	
データのリアルタイム分析	✓	
ウィジェットの自動更新	✓	
カスタムメトリクスと目標	✓	
バージョン管理（ダッシュボードのロック、共有、複製）	✓	
広範で、柔軟で、カスタマイズ可能なレポートとダッシュボードフィルター	✓	
プラットフォームユーザーと非プラットフォームユーザーへのメールによるレポートの予約配信	✓	

## ドリルダウン

データをインサイトとナレッジに変換するには、データを調査できる必要があります。異常、急変、重要ポイントへのドリルダウンにより、目に見えない情報を明らかにできます。

提供される機能	Sprinklr	その他
オーディエンスによるドリルダウン：インフルエンサー、アドボケート、デトラクター、メンションの多いユーザーなど	✓	
場所によるドリルダウン：国、州、都市、ランドマーク、カスタムビジネス所在地など	✓	
トピックによるドリルダウン：会話、事象、アクション、ハッシュタグ、エモーティコン、フレーズ、エンティティタイプ、カスタム定義テーマ、カスタムプロパティ/タグなど	✓	
エンリッチ済みカテゴリーによるドリルダウン：言語、センチメント、気分、色、性別、年齢範囲、婚姻状況、職業、評価/レビュー、カスタムレビューカテゴリーなど	✓	
時間によるドリルダウン：年、四半期、月、週、日、カスタム時間範囲、メンション間隔など	✓	
ダイナミックで制限のないデータドリルダウン	✓	
ガバナンスルールに基づく制限付きドリルダウン	✓	



## フィルター

当然ながら、ユーザーが望むデータの表示方法はそれぞれ異なります。柔軟なフィルタリングと共有可能なボードにより、ユーザー独自の視点に基づくデータのビューを作成、保存、共有できます。

提供される機能	Sprinklr	その他
複数選択、包含／除外フィルター	✓	
過去に定義されたすべてのドリルダウンカテゴリとマッチするフィルター	✓	
カスタムプロパティによるフィルター	✓	
標準およびカスタム時間枠フィルター	✓	
フィルター、ウィジェット、ドリルダウンをカスタムレポート／ボードとして保存する機能	✓	

## エクスポート

デスクトップでの迅速な分析にも、コアアプリケーションによる追加処理にも、プレゼンテーションへのインサイトの統合にも、サードパーティアプリケーションへのデータ送信が必要です。

提供される機能	Sprinklr	その他
複数のエクスポート形式：XLS（単一／複数シート）、CSV、PDF（縦、横）、PPT、PNG	✓	
エクスポートへのアノテーション	✓	
プラットフォームの未登録ユーザーにもコンテキストに応じたメールが送信される予約済みエクスポート	✓	
事前インテグレーション（MS Power BI、Domo、Origami Logic、Beckonなど）	✓	
追加サードパーティアプリケーションのAPIインテグレーション	✓	
ダッシュボードレポートの配信予約	✓	
メッセージおよびメトリクス承認の完全Twitterリシンジケーション	✓	
コマンドセンターディスプレイ	✓	
カスタムフォントとカスタムカラーを使用したブランドレポート	✓	



## ディスプレイ

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	✓	
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	✓	
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	✓	
ディスプレイの使いやすいカスタムブランドデザイン	✓	
モバイルディスプレイ管理による迅速な設定とシーンの変更	✓	
グローバルディスプレイとコマンドセンターの集中管理	✓	
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	✓	



# アクションナビリティ

インサイトのリアルタイムのセグメント化、分類、統合、ルーティング、レスポンス

## セグメント化

メッセージングのコンテキストでは、オーディエンスインサイトが基盤になります。エンゲージメントをオーディエンスタイプにシームレスにセグメント化する機能は、リスニングプラットフォームに不可欠です。

提供される機能	Sprinklr	その他
対象者、対象データ、場所、時間、カスタム利用者層カテゴリに基づくセグメント化機能	✓	
オートメーションに基づくダイナミックオーディエンスプロファイリング	✓	
手動または自動でのオーディエンスのタグ付けによる検索基準に基づいたセグメント分類機能	✓	
カスタム定義セグメントによる追加の分析、フィルタリング、ドリルダウン機能	✓	
ターゲット設定を目的とするオウンドコミュニケーションまたは広告でのセグメントの使用機能	✓	
セグメントカテゴリに基づく機能設定（上位顧客クレームのアラートなど）または有名人からのUGCリクエスト禁止の機能	✓	

## 分類

次のステップでは、インサイトを個人プロフィールレベルに関連付けます。そのためには、プライバシーとガバナンスに関する包括的なアプローチを採用しているベンダーを選ぶ必要があります。

提供される機能	Sprinklr	その他
カスタマーエクスペリエンスプロフィールの作成と管理	✓	
関連するオーディエンスインサイトを示すためのプロフィールプロパティのアノテーションの追加、ラベリング、カスタマイズ	✓	
許可されたTwitterからのデータシンジケーションによる情報とカスタマーサポートケースの関連付け	✓	
リクエストの管理によるリクエストに応じたオーディエンスコンテンツの削除とプライバシー規則に準拠したプロセスのトラッキングおよび監査	✓	
製品、競合他社、またはロケーションマネジメントの分類トピックとしての追加	✓	



## インサイトの集約

ソーシャルデータには、カスタマーエクスペリエンスの改善方法をよりの確に理解するのに役立つインサイトが豊富に含まれています。堅牢なリスニングソリューションでは、これらのインサイトが最適化されたダッシュボードに集約されます。

提供される機能	Sprinklr	その他
集計スコアと詳細スコアによって地域または各ロケーションのNPSを改善するロケーションインサイト	✓	
新機能や解決が必要な問題の優先順位付けに役立つプロダクトインサイト	✓	
広報活動で潜在的危機が発生した場合のスマートアラートによる異常検出やカスタマーサービスレスポンスの優先順位付け	✓	
UGCの使用機会をモニタリングするか、ブランドのビジュアルメンションや悪用をトラッキングするビジュアルインサイト	✓	
マーケティング活動、カスタマーサービスSLA、広告費に関する業界のベンチマーキングを行う競合インサイト	✓	

## ルーティング

適切なメッセージを、適切なタイミングで、適切なスキルを持つ適切な担当者に転送することが、パーソナルで、シームレスで、質の高いカスタマーエクスペリエンスマネジメントに不可欠です。ユーザーは、重要なインサイトを行動につなげ、メッセージをリアルタイムでルーティングできる必要があります。

提供される機能	Sprinklr	その他
自動異常検出と適切なレスポンスチームに即時に通知するアラート	✓	
広報チームへのライブルーティングによるクライシスマネジメント	✓	
グローバルサービスチームとのライブ共有による問い合わせやクレームの管理	✓	
UGCリクエストに対するマーケティングチームへの直接推奨	✓	
キャンペーンに対する顧客の声のインサイトを埋め込んで共有することによるマーケティング成果の向上	✓	
カスタムオーディエンスと類似オーディエンスを設定してターゲット設定を改善することによる広告パフォーマンスの向上	✓	
コマンドセンターやパブリックディスプレイへのルーティングによるインサイトの獲得とオーディエンスエンゲージメントの促進	✓	
eコマースサイトとのインテグレーションによるUGCプロダクトギャラリーの作成	✓	
サードパーティCRMシステムとのダイレクトインテグレーションによる代替エンゲージメントワークフローの構築とオーディエンスプロフィールの更新	✓	
完全なオーディエンスプロフィールとケース履歴によるカスタマーエクスペリエンスのトラッキング	✓	



## レスポンス

新しいエクスペリエンスエコノミーでは、ケアとマーケティングの密接な連携が必要であり、リスニングがその基盤になります。データポイントからの直接のレスポンスによって顧客をサポートし、驚かせ、喜ばせることが企業の競合上の優位性につながります。

提供される機能	Sprinklr	その他
広報チームからのダイレクトレスポンス（ガバナンスあり）によるクライシスマネジメント	✓	
グローバルカスタマーサービスチームからのダイレクトレスポンス（ガバナンスあり）による問い合わせやクレームの直接管理	✓	
マーケティングチームから顧客へのUGCの直接リクエスト（ガバナンスあり）	✓	
顧客の声のインサイトのリサーチと（静的ではない）ダイナミックな分析／ドリルダウンを含む、キャンペーンブリーフ内に埋め込まれたマーケティング担当者向けのインサイト	✓	
ターゲット設定を改善するためにリスニングオーディエンスを広告プラットフォーム直接取り込む機能	✓	
コマンドセンターやパブリックディスプレイへのルーティングによるインサイトの獲得とオーディエンスエンゲージメントの促進	✓	
SprinklrとのダイレクトインテグレーションによるサードパーティCRMシステムからのライブレスポンス（ガバナンスあり）	✓	