

株式会社ピーシー・ブレイン お問い合わせ電話番号:047-311-6677

☆今月のメニュー

■ホームページ + SNS 活用

- ◆SNS の利用状況
- ◆SNS 利用上の注意

■SNS 別の特徴

- ◆LINE
- ◆Instagram
- ◆Facebook
- ◆Twitter

■スタッフのツイート

Amazonのクラウドサービス障害をどう捉えますか？

先日アマゾンのクラウドサービス(AWS)の障害によって、PAYPAYを始め多くのサービスが影響を受ける状況が発生しました。

今回注目したのはその反応。大きく2つに分かれました

A) だからアマゾンダメだ
B) アマゾンでもこういうことがあるから、しっかりと準備をしておこう

他サービスへ乗り換えるのは自由ですが、インフラサービスで障害が発生することは避けられません。何より、東日本大震災や北海道胆振の際の全道ブラックアウトなどの経験から、何が起きてもおかしくないことは学んでいるはずで。

サービス障害にダメ出しをするのではなく、改めて想定を見直して対応や準備を見直すくらいの心構えを持ってください。

こんにちは、ピーシー・ブレインの高山です。

ようやく暑さ慣れてしてきたと思ったらもう9月になりますね。今年の梅雨明けは昨年と比べて30日も遅かったようで、季節感が掴みにくくなっていませんか？さて、今回はSNSの特徴とその活用例を中心にお届けします。

ホームページ+SNSの活用

スマートフォンの普及に合わせてめざましい浸透を見せているのがSNSです。

新たな集客チャネルとして、また顧客・見込み客との連絡手段として到達率、開封率が低下しているEメールより確実リーチできるSNSを利用するケースが増えています。今回は、国内の主なSNSの特徴と利用上の注意点などをお伝えします。



表1 国内4大SNSの利用者数

サービス名	利用者数
LINE	7,900万人
Twitter	4,500万人
Instagram	3,300万人
Facebook	2,800万人

▼SNSの利用状況

国内の利用者数は、公開されている情報を集めると表1のようになります。総務省の情報通信白書では右図のようになっています。

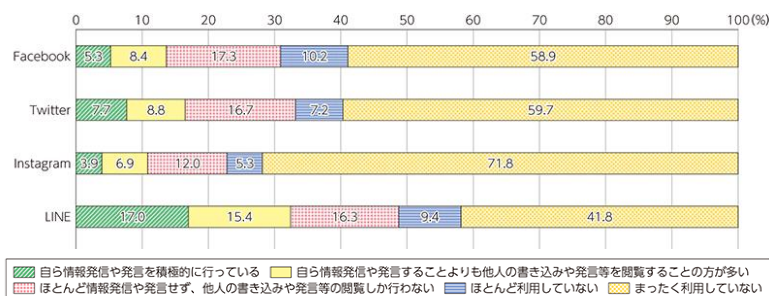


図1 ソーシャルメディアによる情報発信・閲覧 (日本) (平成30年版情報通信白書より引用・抜粋)

▼企業でのSNS利用の注意点

まず始めに企業でのSNS利用で注意すべき点をお伝えします。

- **タイムリーに回答する**
即時性の高いメディアですので、なるべく早い回答が望ましいです。やり取りを面倒だと感じるくらいであればやらない方が良いでしょう。また休日・時間外の対応をどうするのかは想定しておきましょう。
- **対応の質を揃える**
ルールを決めておかないと担当者によってバラツキが出てしまいます
- **SNSを利用する目的を見失わない!**
そもそも、何のためにSNSをやるのでしょうか？投稿することは手段であって目的ではありません。惰性にならないよう、常に意識しておきましょう。

以降では、各SNSの特徴について簡単に説明します。

SNS 別の特徴

LINE

国内では圧倒的に利用者が多く、どの世代でもよく利用されています。

トークと呼ばれるメッセージのやりとりが中心で、公式 LINE（少し前までは LINE@と呼ばれていましたが現在は統合されています）と呼ばれる企業や店舗独自のチャンネルを作ることができます。

公式 LINE 上では、一斉のメッセージ配信とは別に、1対1の個別のトーク（チャット）やクーポンなどの販促機能を利用することができます。メッセージ内には、リンクや画像に加えてリッチメッセージと呼ばれるボタンやリンク付き画像などを配信することもできます。

基本的な機能は無料で利用できますが、企業が継続的にフォローして活用するような場合は、有料プランの利用が現実的です。

【主な特徴と利用例】

- ✓ 利用者が多い（世代間の偏りが少なく、どの年代でも利用されている）
- ✓ アカウントは電話番号に紐付くのでほぼ個人にリーチする
- ✓ 自社チャンネルのタイムラインへも投稿できるが、トークでの利用が多い
- ✓ 1対1チャット機能を利用して個別相談、予約、申込みなどへつなげやすい
- ✓ 来店時や通販など利用できるクーポン機能が最初から用意されている
- ✓ 独自スタンプを作って配布することで利用者を集めることもできる
- ✓ ボット(bot)と呼ばれるメッセージ自動応答の仕組みを利用することで、人手を介さないやり取りで省力化でき、また営業時間の成約をなくすことで利用者との接点を増やすことができる
※ボットの利用には、プログラミングの知識が必要です



☞ 公式 LINE 導入事例(LINE for Business)

<https://www.linebiz.com/jp/case-study/>

Instagram

2017年の流行語になった「インスタ映え」という言葉に象徴される写真投稿を中心とした SNS です。

若い世代ほど利用者が多く、写真という特性もあって女性の利用者の割合が多くなっています。

ビジュアルのインパクトは大きいのと、写真とハッシュタグのシンプルな投稿ということもあって、他の SNS に比べて近年の利用者が増えています。

その一方で、単に撮影しただけの写真では目をひかず、また広告・宣伝色がある投稿が嫌われる傾向があるので、投稿内容に気を配ることも必要です。

なお、Instagram 上では外部サイトへのアドレス（URL）を記載してもリンクになりません（クリックしても反応しない）。

【主な特徴と利用例】

- ✓ 若い世代の利用者が多い（男性よりも女性の利用者がやや多い）
- ✓ ビジュアル情報に特化している（シンプル、分かりやすい）
- ✓ ハッシュタグを対象した検索
- ✓ 宣伝・売り込み色に敏感（離脱、ブロックだけでなくネガティブな印象）
- ✓ ユーザーからの投稿（写真）を集めやすい（ただし再利用するためには事前説明は不可欠）



(続き)

- ✓ 投稿用写真の作成・加工には手間がかかる（一手間かけたような写真でないとう反応が鈍い）
- ✓ ハッシュタグをつけた投稿してもらうことで応募を集めるキャンペーンは多い
- ✓ サイトへの移動はプロフィール欄から（投稿ではハイパーリンクにならない）

Facebook

30代～50代の利用者が多い SNS です。世代が若くなると利用率が下がります。

スマートフォンだけでなく PC からの利用も比較的多い SNS です。Facebook ページやグループと呼ばれるコミュニティを立ち上げてその中での情報交換が中心となります。

Facebook は機能が多く、メッセージと呼ばれる連絡ツールや動画を配信することもできるので、テーマを絞ったコミュニティを中心とした集客にマッチします。

また、属性を絞り込んだ広告をカンタンに配信することができるので、うまく利用すると費用対効果の高い広告媒体にもなります。

【主な特徴と利用例】

- ✓ 30代～50代が中心の実名制
- ✓ 海外では最も利用者が多く、国外のユーザーへリーチしやすい
- ✓ 動画配信や、イベント、アンケートなど機能が豊富で、多様な情報発信と情報収集ができる
- ✓ 投稿内容をホームページへ埋め込むこともでき、連携しやすい
- ✓ タグ付けを利用すると、間接的なつながりへも拡散できる
- ✓ イベント・キャンペーンへの参加がワンクリックでできるため集めやすい
- ✓ グループを利用して濃い関係のコミュニティがカンタンに立ち上げられる



Twitter

SNS のはしりでもあり、投稿できる文字数が 140 文字（日本語の場合）に制限された SNS です。投稿は「つぶやき」とも言われます。Instagram と同じように若い世代ほど利用者が多くなっています。

文字制限が多いので、1 回の情報量は少なくして、多頻度で発信する使い方になります。

緊急のお知らせや、イベント、キャンペーンなどの告知で、開始時や終了間際のアナウンスなど、タイムリーに発信できます。

【主な特徴と利用例】

- ✓ リツイートがカンタンで、拡散スピードが圧倒的に速い
- ✓ 匿名で拡散力が強いので炎上には注意
- ✓ ホームページと併用でサービス提供状況、申込み、混雑状況、故障情報等々即時性のある情報を提供するケースは多い（LINE, Instagram, Facebook などでも発信している）
- ✓ ハッシュタグをつけて投稿してもらうキャンペーンの利用例は多い



ビジネス活用事例(Twitter)

<https://business.twitter.com/ja/success-stories.html>

* SNS ホームページとの連携・組み込み

ホームページとの連携についてお悩みの方は、弊社にてサポートしていますので、ご相談ください。

株式会社ピーシー・ブレイン

〒270-2253

千葉県松戸市日暮 1-2-6
勝どきビル

電話番号

047-311-6677

Fax

047-311-6678

E-mail

info@pcbrain.co.jp

受付時間

9:00 ~ 17:45

地域で一番ネットを使った
商売に詳しいコンサルティング企業

- ネット集客支援
- ホームページ制作サービス
- ホームページ運用管理
- SEO 施策サービス
- 問合せが増える動画制作
- WEB システム開発

当社 Web サイト:

<https://www.pcbrain.co.jp>



スタッフのツイート

【藤井】

黒部ダムに行って来ました。お天気が良く、放水+2本の美しい虹も見られ、迫力の画に圧倒されました。

カメラを構えつつ「やばいダムめっちゃイケメン…ダム女子になりそう…」と呟いたところ、家族に「でも黒部は四天王の中でも最強だから他のダム見てもそんな感動しないかもよ」と言われ、確かに…となりました。

今度はしっかり予習をしてから扇沢から立山まで抜けるルートを辿ってみたいと思います！

【瀬川】

最近ニュースでも大々的に取り上げられるようになった『あおり運転』。

もうドライブレコーダーが必須の時代になってきてるのかな〜と、Amazon で探してみると意外とお手頃価格なことにビックリ。

近々取り付けてみようと思います。

【田島】

私が小学校の頃からハマった小説に「ぼくらの七日間戦争」のシリーズがありました。

先日子どもに薦めようと新装版の「ぼくらの七日間戦争」を手にとったところ【2019年冬映画化！】の文字が！

おおお！実写映画化をまたするのか！？と思ったのですが、映画はアニメ。そして舞台も昭和〜平成ではなく、『令和』の時代。

番長やせんこーなどの言葉や人物像が、令和の時代にあったどんなものに置き換わるのかちょっと楽しみです。

【青木】

友人が竹林のある敷地に家を建てました。井戸水も使用できると聞きつけ、あれをやるしかない！ということで流しそうめん大会をしました。

はりきって太い大きな竹を切り出してきたので、大人用レーンから滝を経て子供用レーンさらに排水まで完璧な20メートルほどの立派なものが出来上がりました。

流すだけなのにいつもより美味しく感じるのはなぜでしょう。子供も大人も大はしゃぎでとても楽しい夏の思い出になりました。

【高田】

最近、昔読んだシリーズ物の文庫を読み返しています。

何年も前に読んだ本なので、内容を覚えていない話も多く、「この先どうなるんだっけ？」とワクワクしながら読んでいます。

寝る前にちょっと読むつもりが、気が付けば夜中の2時なんて事もよくあり、寝不足気味です。

暑さも少しずつおさまり、これからは読書の秋。

好きな作家の新刊本も楽しみです。古い本を読み返すのも新しい発見があったりして面白いものです。

ニュースレターの感想、取り上げて欲しいテーマ、相談など、ぜひご意見をお聞かせ下さい！
→ FAX:047-311-6678 / 電子メール: info@pcbrain.co.jp

株式会社ピーシー・ブレイン

〒270-2253

千葉県松戸市日暮 1-2-6 勝どきビル

発行責任者: 高山卓巳

TEL: 047-311-6677 FAX: 047-311-6678 Email: info@pcbrain.co.jp