



Likes



Fans



Comments



Shares

エンゲージでブランド戦略を変える！

株式会社ウェブトレンドズ・ジャパン  
代表取締役 木村 和之

# ソーシャル/モバイルで顧客とつながる 5つのベスト・プラクティス

© 2011 Webtrends, Inc. / Webtrends Japan KK  
ALL RIGHTS RESERVED.

webtrends

# 本日のポイント

- Facebook上でのブランド戦略の成果指標として、エンゲージメントをどう理解・活用し、評価すべきか？
- 「いつでも・どこでも触れるだけで」ブランドとエンゲージできる ---- スマートフォンアプリをどう活用し、評価すればよいか？

# 1. エンゲージメントを理解する

エンゲージメントとは？  
なぜ、エンゲージメントが重要なのか？

エンゲージメント = ブランドと消費者の「関係の質」

ブランドへの「興味」  
ブランドに対する「好感」  
ブランドとの「きずな」  
ブランドへの「共感」

オウンドメディアはブランドからの発信と窓口の仕組み  
X  
ペイドメディアはファンの興味を集める仕組み

ソーシャルメディアはファンとのエンゲージを育てる仕組み  
X  
モバイルはファンといつでもエンゲージできる仕組み



数あるソーシャルメディアの中で、Facebookが  
もっともエンゲージメント指向マーケティングの  
プラットフォームに適しているのはなぜか？

ブランドについてもっと知りたい  
ブランドに気に入ったと伝えたい  
ブランドとコミュニケーションしたい  
ブランドについて誰かに知らせたい

Facebookは、ユーザのエンゲージメントをシンプルに受けとめる仕組みをもっているから

ブランドの「ファン」になる  
ブランドに「いいね！」と伝える  
ブランドに「コメント」する  
ブランドを「共有」する

Facebook上のこうしたイベントを計測すれば、エンゲージメントを計測し評価できる

過去3ヶ月間で、みなさんのFacebookページの  
エンゲージメント数と質はどう変化しましたか？  
それは、チームのみなさんと共有できていますか？



Acme Outdoor Facebook

- People
- Content
- Technology
- Events

Dec 13th, 2010 - Jan 9th, 2011 Compared to: Nov 15th - Dec 12th, 2010

Acme Outdoor Facebook Key Metrics

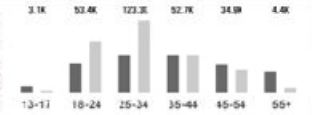


- Alerts
  - Notes
  - All Feeds
  - Acme Outdoor Twitter
  - AD Blog
- 9:35 AM: ACl service department rules! Thanks to John for helping me out. 6.7K Likes, 304 Comments
- 12:29 PM: Alert! Segments: Page views (201) exceeded the alert threshold of 200.
- 9:35 AM: Look at the new photos from our team expedition to Brazil! Amazing! 1.7K Likes, 308 Comments
- Monday, January 2, 2011
- 5:04 PM: Alert! Segments: Page views (201) exceeded the alert threshold of 200.

Tabs

Wall	72,991	-8.1%
Products	38,789	+23.4%
Survival Trivia	23,882	+8%
Winner Report	13,099	-1.4%
Galaxy	10,571	+11.2%

Demographics



Geography

154.9K FANS FROM 23 COUNTRIES

USA	40%	AUS	17%
UK	12%	SPA	8%
FRA	16%	Other	25%



## 2. ファンは既存顧客から

ファンは多い方がいいのでしょうか？

- 単純な数の問題ではない。実際は、ファンの数よりもブランドとの「関係の質」の方が大切。
- 正しくターゲティングされた既存顧客により多く、Facebookに来てファンになってもらうことにより、質の高い関係を構築できるコミュニティができあがる



## FACEBOOK ファン数

## 月間のサイト訪問者



19,800,000

1,800,000



22,700,000

270,000



16,900,000

290,000



8,000,000

325,000

どんなファンを  
集めればよいのか？

ファンは、新規顧客よりもむしろ、既存顧客。お得な情報やブランドに関するニュースや他のファンとの情報交換やコミュニティが好き。

## Existing customers

84%

## Want exclusive offers & benefits

83%

## Buy more after becoming a fan

36%

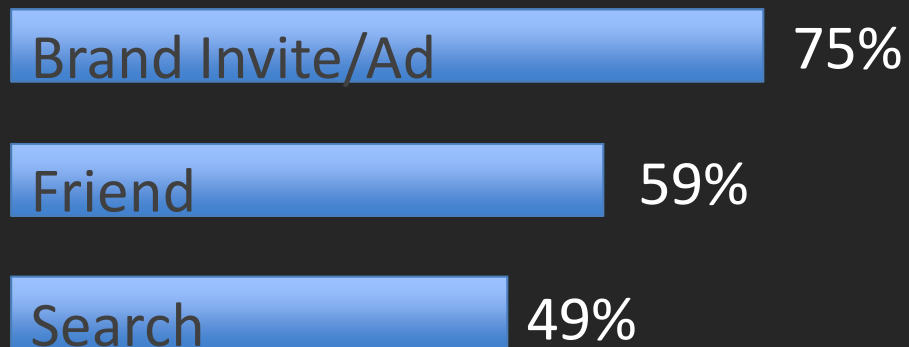
オウンドメディアはリテンションには不向き。ブランドロイヤリティの高い顧客を囲い込めるように、既存客に満足してもらえるFacebookページ内のコンテンツやサービスを企画する

# 3. ランディングタブを作る

どうやって、Facebookページの  
存在を顧客に知ってもらおうか？

- Facebook、twitterなどのソーシャルメディアから
- ペイドメディア
- オウンドメディアや既存顧客へのキャンペーンによって

# ブランドのFacebookページを知ったきっかけは？





ようこそタブや  
キャンペーンのランディングタブを作り、  
計測する

どうすれば、ファンになるきっかけや、  
集客施策の効果を把握できるか？

facebook

BMW USA

### X3 MATCHUP

Play the X3 Matchup game and win a \$200 gift card. It's a fun way to see how your X3 compares to other SUVs.

8,963 personnes aiment ça.

Danone et Vous - Le Défi Lait

Jouez au Défi Lait Danone et défiez vos amis!

# Le Défi Lait

Les vaches sont prêtes!

J'AIME

8,963 personnes aiment ça.

facebook

Viva Towels - Grab and Grasp

PLAY THE MATCH GAME YOU COULD WIN A \$50 - \$100 - \$200 COUPON

LET'S PLAY!

facebook

McDonald's - Local

### Get Local!

McDonald's is everywhere. And now you can get info, updates and specials all personalized for your city. Just enter your zip code to get started.

Enter your zip code above.

Already selected a favorite store? Click Here.

9,267,907 people like this

facebook

Disneyland - I'm Going to Disneyland

### Plan Your Vacation!

Disney Parks COMMUNITY

Going to Disneyland? Get the answers you need! The Disney Vacation Community is your space to ask vacation planning questions and get answers from your community.

SEARCH QUESTIONS: Enter Keywords GO

ASK A QUESTION: What do you want to ask? GO

Question of the Day: View all questions

Are we allowed to bring in our own water bottles and small snacks (like granola bars and pretzels) into the parks?

Oh, sure...you can bring in water bottles and snacks. We do it all the time! If the weather is going to be particularly hot, I'll reuse the water bottles the night before and bring them... READ MORE

9,267,907 people like this

# カスタムタブの計測がキー



# プロセスを可視化する



きっかけ



ランディング  
ページ



ファンへのコ  
ンバージョン

- ランディングタブは、iFrameを使ってカスタムタブとして開発する
- Likeブロックをかける。Like前と後で、それぞれ計測できるようにする(コンバージョン率を知るため)
- Facebook Insightsはカスタムタグは計測できない点に注意
- Javascriptタグを使って、ランディングタブ上でキャンペーン/流入元パラメータやリファラーを解析する
- キャンペーンに応じてコンテンツの異なるランディングタブを作る(このあたりは、オウンドメディアのLPOと一緒に。場合によっては、A/Bテストも)

カスタムタブを使い、ランディングタブを適切に計測することで、コストに対するROI分析やファンの獲得プロセスの可視化もできる。

# 4. モバイルを使ってつながる

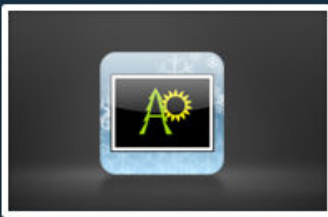


ファンはブランドについて  
思いついたときにエンゲージしたい

モバイル用Facebookアプリは、  
Facebookページのカスタムアプリにはあまり対応ができていない

- iPhoneだけへの対応では不十分
- スマートフォン対応サイトだけではリテンションできない。アプリは、ブックマーク以上に強力なリテンションを生み出す
- アプリがダウンロードされているからといって安心しないこと。多くのアプリはダウンロードされてすぐ使われなくなる

- 現状、iPhoneとAndroidには半々対応
- どれくらいのユーザが使っているか(ダウンロードしたかではない)、一ヶ月に使う頻度が変化していないかに注意
- どの機能、どのコンテンツがよく使われているかにも注意。新機能を追加しても使われていないケースが多い

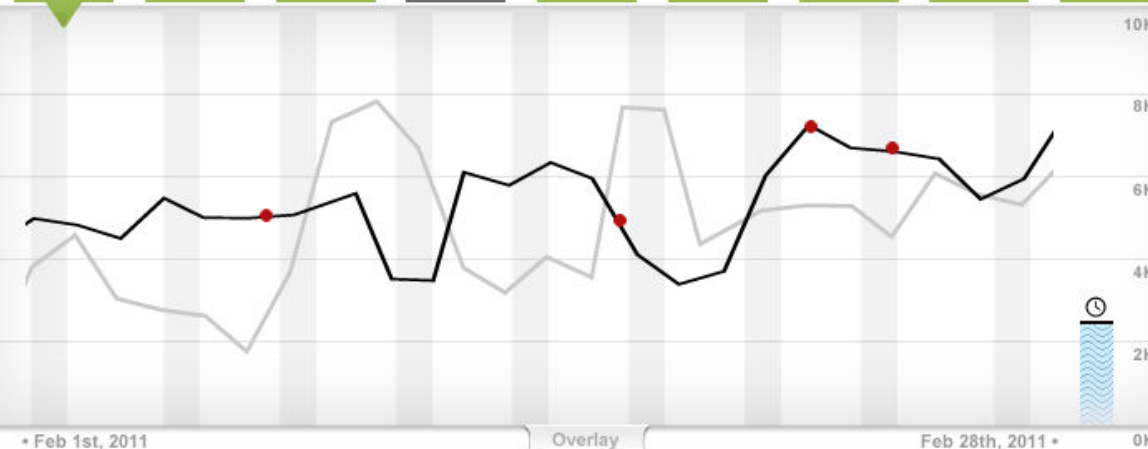
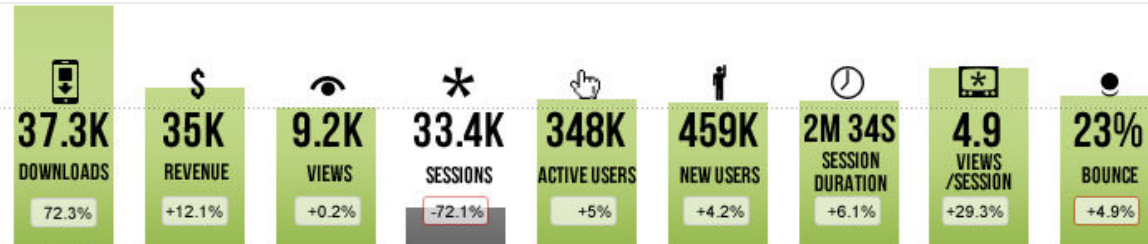


Acme Trail Tracker App ▾

- ▶ People
- ▶ Content
- ▶ Technology
- ▶ Events

Feb 1st, 2011 - 28th, 2011 Compared to: Jan 4th - 31st, 2011

### Acme Trail Tracker App Key Metrics



### Geography

# 348K ACTIVE USERS



# 5. エンゲージメントがエンゲージメントを呼ぶ

# EdgeRank :

$$\sum_{\text{edges } e} u_e w_e d_e$$

*u*. - affinity score between viewing user and edge creator

*w*. - weight for this edge type (create, comment, like, tag, etc.)

*d*. - time decay factor based on how long ago the edge was created

# どういう話題がエンゲージされやすいか

2-3X

- 感動的、感情に訴えるトピック
- 刺激的、情熱的な議論

1.5-2X

- 大きなスポーツゲームの勝敗などの記事
- 簡単で、シンプルな質問



# Cold ターゲティング vs. ファン ターゲティング

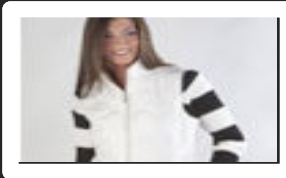
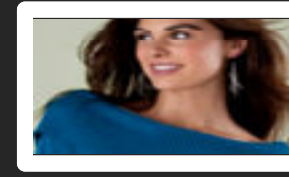
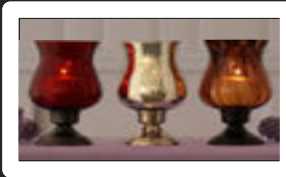
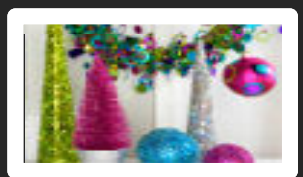
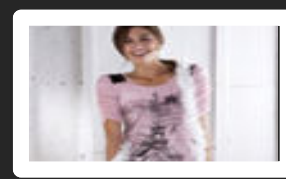
.05%

Avg. CTR of ads to non-fans

.35%

Avg. CTR of ads to fans

# ウォール上の写真は非常に強い関心を集める



ウォールに投稿されたポスト・写真は、ひとつエンゲージが起きるごとに波紋のように、その顧客の友達に伝搬する。

エンゲージを見た友達が、そのポストにエンゲージするとその友達にまた、エンゲージの輪は広がる。

エンゲージを受け取る仕組みはどのベンダーにも可能だが、エンゲージが広がる仕組みをここまで多様的に実現できるのはFacebookだけ

# 本日の資料その他は、どうぞ、facebook内の Webtrends Japanのページでどうぞ

「Webtrends Japan」で検索

facebook 検索 ホーム

## Webtrends Japan / ウェブトレンドズ・ジャパン

ローカルビジネス · 基本データを編集

ウォール Webtrends Japan / ウェブトレンドズ... · 最新情報

シェア: 近況 写真 リンク 動画 クエスチョン

今なにしてる?

**webtrends** **Analytics 10** **Webtrends Japan / ウェブトレンドズ・ジャパン**  
Analytics 10 日本語版、および、Mobile Analytics/Facebook Analyticsについてのプレスリリースを本日いたしました。  
主要スマートフォンアプリに対応したSDK、Facebook Insights APIと、Javascriptタグの両方を使うFacebook Analyticsなど、デジタルマーケティングのチャネルの多様化に対応した製品です。  
本日の宣伝会議インターネットフォーラム2011でもご紹介しておりますので、お立ち寄りください。

© / Webtrends Japan KK  
ALL RIGHTS RESERVED.

webtrends

Thank you!

**QUESTIONS?**

