

Lead Generation and Customer Loyalty Strategies

戦略面から見直すリードジェネレーションとカスタマーロイヤリティ

Speakers: Hideki Aasahi / 朝火 英樹  
Masaaki Kato / 加藤 雅章  
Noriko Oyabu / 大藪 範子  
Adrian Roche

Moderator: Fujiyo Ishiguro / 石黒不二代

# ロイヤルカスタマーをリードジェネレーターに！ Royal Customers to be Lead Generators!

## ロイヤルカスタマー ⇒ インフルエンサー Royal Customer ⇒ Influencer

ソーシャルメディアを通じて、潜在/既存顧客のリードジェネレーションを推進することを支援するCRMコンソール

CRM solution that promotes lead generation from potential and current customers through Social media

顧客エンゲージ(行動)のモニタリング、インフルエンサーとなり得るロイヤルカスタマーの特定、彼らとのコミュニケーション、ならびに、社内関係者との情報共有を実現

- Monitoring the customer engagement (Actions)
- Identifying royal customers with influencer potential
- Realizing information exchange within the company

キャンペーンサイトやコミュニティ内の活動をモニタリング

Monitoring the activities within campaign sites and communities

インフルエンサーとしてふさわしい顧客の選定

Identifying customers fit to become influencers

ソーシャルメディア上での活動、プロモート力、を加味して、顧客価値を算出

Calculating the customer value based on his/her activities and promoting power

社内関係者との情報共有。商品開発担当や、宣伝担当などに既存顧客から得られるインサイトを提供

Information exchange with company staff: providing insight to departments such as product marketers and advertising department

特定した顧客のソーシャルメディア上での活動把握とコミュニケーション

Visualizing social media activities and communications of the identified customer

# リードジェネレーションとしてのCRMコンソール活用シナリオ

## Scenario of CRM solution implementation to produce lead generators

### ① 繰り返しキャンペーンに参加してくれる顧客を特定

Identify a customer who participates often in campaigns

Twitter ID等で顧客を特定し、キャンペーン内での行動をDBに蓄積する  
ソーシャルメディア上でのインフルエンサーも特定する

Identify the customer through their Twitter ID and store the activity info within the campaign

# リードジェネレーションとしてのCRMコンソール活用シナリオ

## Scenario of CRM solution implementation to produce lead generators

- ② **キャンペーン画面上にInvite(招待)リンクを表示**  
**Display an invitation link on the campaign site**

特定の顧客に対してパーミッションを得た上で、優待者向け登録画面へ誘導する  
顧客DBを保有している場合は、紐付けも行い、ロイヤルカスタマーを特定する

After getting permission from the target customer, lead them to the registration page for preferred customers

If there is a customer DB, identify the ID of the customer.

## リードジェネレーションとしてのCRMコンソール活用シナリオ

### Scenario of CRM solution implementation to produce lead generators

#### ③ キャンペーンでのインフルエンサー活動を促進 Promote the influencer's activities in the campaign

今後のキャンペーンでの優待者顧客の行動に対するインセンティブを提供する  
(ポイントをあげる。タイツをはかせてあげる)

行動の指標としては、自身の参加回数、口コミ回数、友人を招待した数など

Provide an incentive to preferred customers for causing action in the future campaign  
As guidelines for actions, track the following: participation counts, buzzes, friend invites,  
etc.