

平成 28 年 4 月 11 日

## 企業のソーシャルメディア活用に関する調査報告書を取りまとめました

経済産業省は、Facebook や Twitter などのソーシャルメディアを活用することにより、企業が販売促進、商品企画等の事業活動を高度化する取組を普及させるため、先進事例を調査してきました。今般、調査報告書及び企業の先進的な取組を記載した事例集を取りまとめたので公表します。

### 1. 背景・目的

Facebook や Twitter などのソーシャルメディアを活用した販路開拓、ブランディング、更にはそこから得られる消費者ニーズを商品企画に活かすといった取組は有望な分野ではあるものの、企業において手法や必要な人材・体制等が確立されておらず、積極的に活用している企業は一部にとどまっています。

そこで、ソーシャルメディアを活用して事業活動を高度化する取組の普及にあたっての課題とその解決策の検討内容を取りまとめるとともに、企業の先進的な取組の事例集を取りまとめました。

### 2. 報告書のポイント

#### (1) ソーシャルメディアがもたらしている事業活動への影響

- ・ソーシャルメディアを通じた消費者に対する働きかけ及びそれに対する消費者の反応は、販売、商品開発、海外展開など、事業活動の様々なフェーズにおいて影響をもたらしつつある。
- ・ソーシャルメディアを有効に活用することで、より迅速に、より正確なニーズを知り、より広範に事業展開を行うことが可能となっている。

#### (2) 国内外の先進的なソーシャルメディアの活用事例

- ・ソーシャルメディアを積極的に活用している企業においては、顧客のタイプや製品・サービスの特性などに応じて、多様なソーシャルメディアが利用されている。

#### (3) 効果向上に向けた先進的な取り組み

- ・ソーシャルメディアの利用に関する効果測定の方法としては、例えば、ECサイトへの流入数、シェア数、投稿を見たユーザーの反応を測るエンゲージメント率と呼ばれる指標などを、目的に応じて活用している例が見られる。

#### (4)「ソーシャルメディア活用先進事例報告会」のアンケート分析

・ソーシャルメディアを活用して事業活動を高度化する方策の一環として、平成 28 年 3 月 3 日に、先進的な企業の事例に関する報告会を開催。

・その際に実施したアンケートから、「人材」、「知見」、「効果的な活用方法」等への課題を感じている企業が多いことが読み取れる。

(※)当該報告会の模様は、METI チャンネルにて公開しています。

#### (5)ソーシャルメディア活用の課題と活用促進の方策

・ソーシャルメディアの活用を展開していくために、ノウハウの普及、専門人材の育成アドバイスや、評価のための基準の整備等が重要と考えられる。

### 3. 事例集について

ソーシャルメディア活用のベストプラクティスとして、42 社の取組を事例集として取りまとめました。事例集においては、企業によるソーシャルメディア活用の目的を①販売促進、②認知向上、③製品開発、④サポート、⑤その他に分類し、事例を紹介しています。

### 4. 報告書等URL

報告書、事例集、平成 28 年 3 月 3 日に開催した報告会の模様に関しては、下記の URL から閲覧可能です。

#### ■報告書(概要版)

[http://www.meti.go.jp/policy/economy/consumer/consumer/pdf/sns\\_report\\_digest.pdf](http://www.meti.go.jp/policy/economy/consumer/consumer/pdf/sns_report_digest.pdf)

#### ■報告書

[http://www.meti.go.jp/policy/economy/consumer/consumer/pdf/sns\\_report.pdf](http://www.meti.go.jp/policy/economy/consumer/consumer/pdf/sns_report.pdf)

#### ■事例集

[http://www.meti.go.jp/policy/economy/consumer/consumer/pdf/sns\\_best\\_practice.pdf](http://www.meti.go.jp/policy/economy/consumer/consumer/pdf/sns_best_practice.pdf)

#### ■ソーシャルメディア活用先進事例報告会(YouTube「METI チャンネル」内で公開)

- |                   |   |
|-------------------|---|
| ① (冒頭挨拶)          | <a href="https://youtu.be/FS-MtyNnls8">https://youtu.be/FS-MtyNnls8</a> |
| ② (事例集説明)         | <a href="https://youtu.be/RdcDDj2i0oo">https://youtu.be/RdcDDj2i0oo</a> |
| ③ (パネルディスカッション 1) | <a href="https://youtu.be/Ly8-DuLAg9Y">https://youtu.be/Ly8-DuLAg9Y</a> |
| ④ (パネルディスカッション 2) | <a href="https://youtu.be/zUik5oRpRuQ">https://youtu.be/zUik5oRpRuQ</a> |
| ⑤ (パネルディスカッション 3) | <a href="https://youtu.be/swgFNJIp0xc">https://youtu.be/swgFNJIp0xc</a> |
| ⑥ (パネルディスカッション 4) | <a href="https://youtu.be/3VI08ovwXLY">https://youtu.be/3VI08ovwXLY</a> |

(本発表資料のお問い合わせ先)

商務流通保安グループ 消費経済企画室長 伊藤

担当者: 神田

電話: 03-3501-1511(内線 4281)

03-3501-1905(直通)

03-3501-6646(FAX)