

# 「コミュニティマネージャーの仕事」 出版記念セミナー

株式会社トライバルメディアハウス  
デジタルマーケティングコンサルティング部

中山 領



2014.8.1

# ■ 自己紹介

投資顧問会社



広報・IR

イケア・ジャパン



カスタマーサービス



Webサイト担当



ソーシャルメディア担当

トライバルメディアハウス

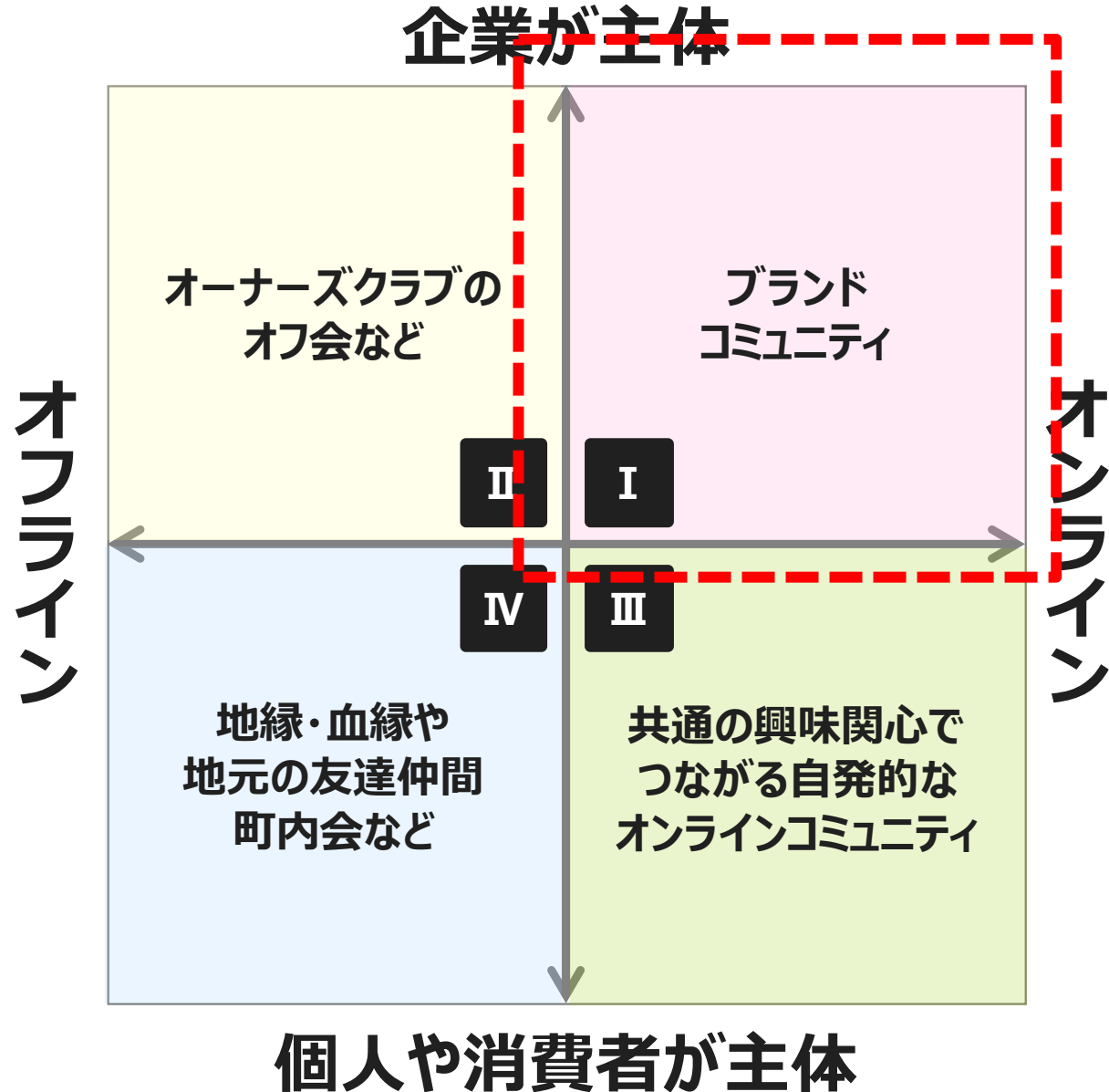


Tribal Media House

コミュニティマネージャー  
/コンサルタント

- 「中の人」時代の経験から
- 複数社のコミュニティマネージャー  
経験から見えてきた、運用のポイント

# ■ 本日本話するコミュニティの範囲



# 「中の人」時代の経験から





## ■ イケアにおけるソーシャルメディア活用の目的


目的は…

カスタマーと  
より近い関係を  
築くこと

# ■ こんなツイートをしていました

 **イケア・ジャパンAsk Anna** @IKEA\_jp\_Anna 2時間  
God dag! (グ ダーク) こんにちは!今日は火曜日 tisdag (ティスダ) ですね。今日も一日よろしくお祈りします!  
開く

 **イケア・ジャパンAsk Anna** @IKEA\_jp\_Anna 20時間  
今日のツイートはここでおしまいです。たくさんのツイートをどうもありがとうございました。それではまた明日! Vi ses imorgon!  
開く

 **イケア・ジャパンAsk Anna** @IKEA\_jp\_Anna 10月21日  
【駐車場混雑状況】12:20時点の各ストア駐車場の混雑状況をお知らせします。IKEA船橋:43%、IKEA港北:75%、IKEA新三郷:48%、IKEA神戸:40%、IKEA鶴浜:50%、IKEA福岡新宮:70%です。 #ikeanow  
開じる ◀ 返信 ↻ リツイート ★ お気に入りに登録

 **★かりん★** @karinuuu 2時間  
@IKEA\_jp\_Anna 今年もヘクセンハウスは発売されますか?  
開く


 **イケア・ジャパンAsk Anna** @IKEA\_jp\_Anna 1時間  
@karinuuu こんにちは!はい、今年も販売してますよ♪  
開く

 **★かりん★** @karinuuu 1時間  
@IKEA\_jp\_Anna 毎年楽しく作っているので、うれしいです。早速買いにいきます♪  
開く

 **イケア・ジャパンAsk Anna** @IKEA\_jp\_Anna 1時間  
@karinuuu 喜んでもらえてうれしいわ♪お待ちしております!  
🗨️ 会話を非表示 ◀ 返信 ↻ リツイート ★ お気に入りに登録

2012年10月23日 - 13:02 · 詳細

 **ここあ** @chocolataulait2 13時間  
机を買いました。組立て終り机を見ると白い引っ掻き傷が多数。一部写真添付します。他に凹みもあり。交換希望ですが組立てた物も可能ですか。交換出来るとしても店まで行く手間と時間もかかり酷い買物をさせられたと思っています @IKEA\_jp\_Anna  
[pic.twitter.com/Y63uULVi](http://pic.twitter.com/Y63uULVi)  
🖼️ 画像を表示する

 **イケア・ジャパンAsk Anna** @IKEA\_jp\_Anna 2時間  
@chocolataulait2 ご迷惑おかけしております。交換対応をさせていただきますので、恐れ入りますがお電話はこちら [bit.ly/bNFeSJ](http://bit.ly/bNFeSJ) のフォームよりお問い合わせをお願いいたします。  
🗨️ 会話を非表示 ◀ 返信 ↻ リツイート ★ お気に入りに登録

2012年10月23日 - 11:19 · 詳細

 **近藤 崇** @konchan0407 10月21日  
洗車してブラブラついでに嫁さんと (at @IKEA\_jp\_Anna) [pic] —  
[path.com/p/2YUsXI](http://path.com/p/2YUsXI)  
🖼️ 画像を表示する

 **イケア・ジャパンAsk Anna** @IKEA\_jp\_Anna 10月21日  
@konchan0407 Välkommen till IKEA! ブラブラ、じゃなくてラブラブの間違いじゃないかしら? ご来店ありがとうございます!  
🗨️ 会話を非表示 ◀ 返信 ↻ リツイート ★ お気に入りに登録

2012年10月21日 - 18:52 · 詳細

## ■ きっかけはこのツイート

@nekoraku29: @ikea\_jp\_anna IKEAでロケットランチャーが売っていると聞いたんですが本当ですか？



フォローし  
ない

@IKEA\_jp\_Anna

805日

大変申し訳ございません。イケアストアでは現在ロケットランチャーのお取り扱いはございません。また、今後の入荷も未定です。またのご利用をお待ちしております。RT

@nekoraku29: @ikea\_jp\_anna IKEAでロケットランチャーが売っていると聞いたんですが本当ですか？

# 928RT / 474Fav



## ■ 他にもこんなツイートを展開



フォローし  
ない

@IKEA\_jp\_Anna

417日

まず職場を変えて頂くことをおすすめします。RT  
@takaratomy\_「用事があるならIKEA(に行けや)」が口癖の上  
司がいますギャグのつもりらしいのですが全然おもしろくあり  
ませんこのギャグを止めてもらう為にお店の名前を変えて頂  
けないでしょうか？



フォローし  
ない

@IKEA\_jp\_Anna

387日

間接照明であればお取り扱いがございます。ただし残念ながら  
ら、間接照英は熱くなりすぎる可能性があり、危険ですので  
お取扱いはございません。<http://t.co/TSf5gbyy> RT  
@yteppeいケアでは間接照英の取扱いはありますか？



フォローし  
ない

@IKEA\_jp\_Anna

410日

残念ながら、ラジオ自体の取り扱いがございません。そして  
そんなに壊れかけの在庫を抱えていたら、こちらがレイニー・  
ブルーになります。RT @yu\_taro3 ちょっとお聞きしたいんで  
すが、壊れかけのradioって置いてありますか？2~3個欲し  
いので在庫がたくさんあると嬉しいんですが...

# ■ まとめられました

togetter @togetter\_jpさんをフォロー マイページ メニュー 設定 ログイン

トップ 注目のまとめ 今週人気のまとめ 新着のまとめ 昨日のまとめ

5タイプ、17本から、あなたを選ぶ。 ME METABOLIZER 5,775円(税込)から

Hatena::Bookmark はてなブックマークって? ログイン ヘルプ Hatena

編集可能 ikea + IKEAに置いていないもの IKEAのAnnaさん回答による

まとめ @IKEA\_jp\_Anna イケアの質問が面白い... 人間椅子もイケアでござんない。RT @nic... ますか? 食費が余りかから... @IKEA\_jp\_Anna @neko... からなあ。 @nekoraku29 @Sudas... 取り扱っていません @IKEA\_jp\_Anna 質問失... と言ってたのですが、左...

はてなブックマーク ニュース 4000万記事の中から紹介するクチコミニュース!

トップ 社会 政治・経済 生活・人生 スポーツ・芸能・音楽 科学・学問 コンピュータ・IT ゲーム・アニメ おもしろ

コンピュータIT 「人間椅子のお取り扱いがございません」IKEA公式キャラ、アンナの回答ツイートがすごい

2011年08月24日 18時27分 文:タダチチナモト BI 43

スウェーデンの家具・雑貨専門店「IKEA」に、製品やサービスについての質問に答える「Anna(アンナ)」というキャラクターがいるのをご存じでしょうか。ユーザーからの疑問や質問にユーモアを交えて答えるアンナのTwitter公式アカウントが、はてなブックマークで注目されています。

イケア・ジャパンAsk Anna @IKEA\_jp\_Anna イケア・ジャパン

Ad by Google 幕張/家具の大バザール 《11/2-4in幕張メッセが最大70%OFF 国内最大級の家具大バザール www.kanetaya.com

Ikea通販特集 送料無料! Max80%オフsale。ソファ、ベッド、照明、雑貨など豊富2000点 kagu350.com

家具大アウトレットセール 10/20~神奈川で期間限定開催。ベッド、ソファ、ダイニング等大特価 www.rooms-taishodo.co.jp

▼ イケア・ジャパンAsk Anna (@IKEA\_jp\_Anna)はTwitterを使っています 8 users

▼ Togetter - 「IKEAに置いていないもの」 543 users

アンナは「イケア・ジャパンのコンタクトセンター」で働いているという設定のキャラクターです。Twitterの公式アカウント「@IKEA\_jp\_Anna」では、最新情報の告知や、ユーザーから寄せられた質問への対応を行っています。Twitterのまとめサービス「Togetter」には、「IKEAに置いていないもの」というタイトルで、アンナとユーザーとのコミュニケーションがまとめられています。

「I LOVE SSL」 Twitter連携で「I LOVE SSL」Tシャツなど10名に10/30(火)まで

SSLサーバ証明書 No.1のGMOグローバルサインに続く 認証局としての歩みと不正アクセス被害への対応

GMOグローバルサイン株式会社 技術本部長/取締役 セキュリティコンサルタント 上野 寛氏

[PR] 注目記事

- 認証局No.1グローバルサインに続く コンピュータ・IT 10月17日 136 users
- さくら石狩DC見学ツアー開催 コンピュータ・IT 10月05日 179 users
- 三菱液晶ディスプレイで遊んでみた コンピュータ・IT 09月24日 508 users

もっと見る

人気ニュース

- 買う前に知っておきたい「節約術」 生活・人生 10月23日 105 users
- 東京・神奈川で「猫遊びイベント」 生活・人生 10月23日 28 users
- ユニークなテーマの論文を紹介 科学・学問 10月23日 94 users
- 1本あたり1,000円の限定エビス 生活・人生 10月22日 44 users

NAVER まとめ まとめ作成 | 会員登録(無料) | ログイン

まとめトップ > おもしろ おもしろ (143) +

シユールすぎる『IKEAジャパン』のツイッター対応集

★79 お気に入り 327599 view

☆ お気に入り追加

みました。 更新日: 2011年09月07日

いいね! 5,031

るAnnaさん

楽天スーパーポイント 年会費 永年無料

6,000円相当 プレゼントキャンペーン

楽天Edy 3584 0300 0123 9561 3584 03

TARO RAKUTEN

提供: 楽天カード株式会社

は置いてありますか?

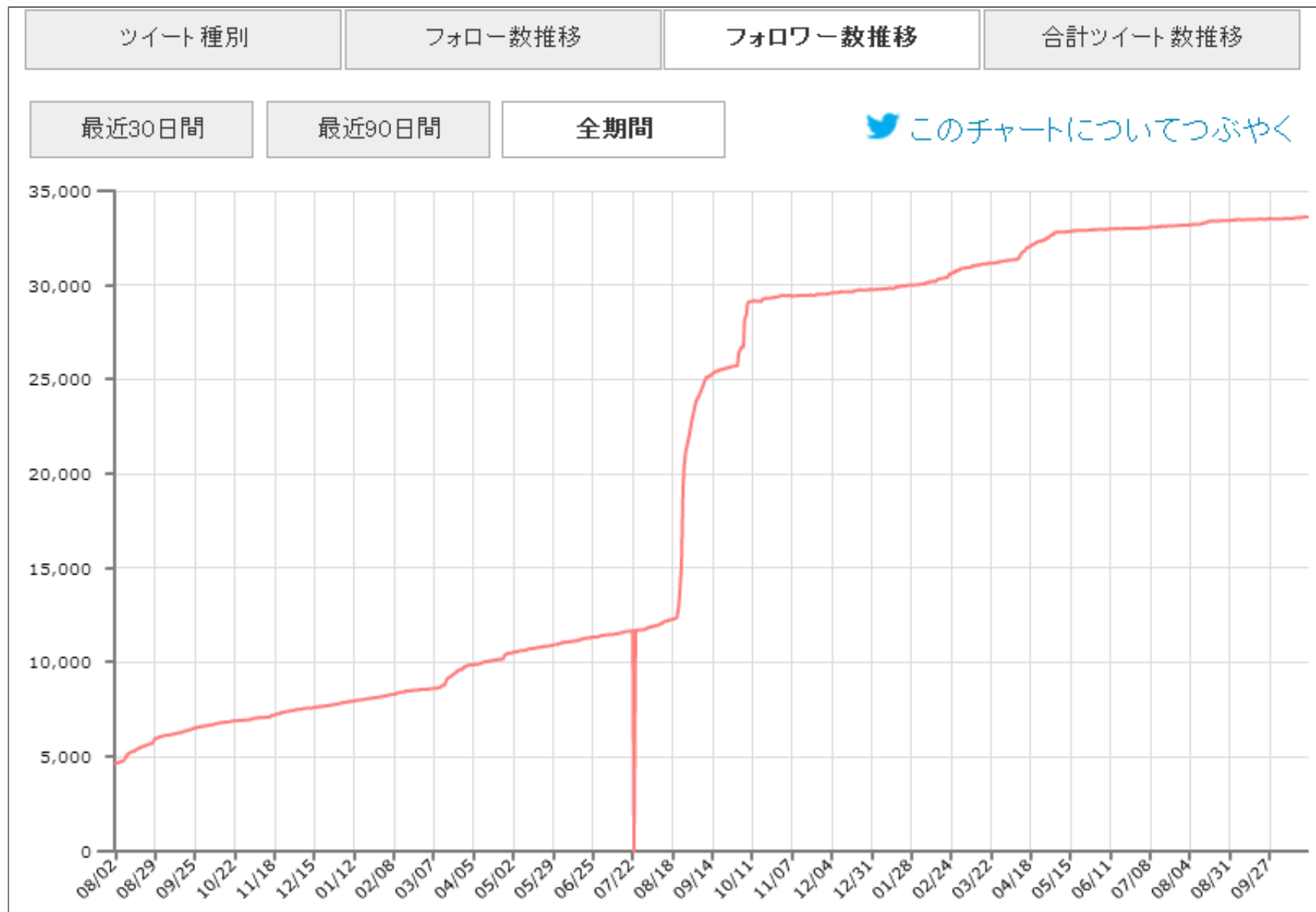
蝶能力車さん 運営サイト

楽しいことソコにありますか? ?

このまとめに参加する



# ■ 結果的に・・・あっという間に3万フォロワー超獲得




- **コンセプト（キャラクター）固め**
- **運用の基本フレームワークの確立**
- **運用担当者の確保、チーム組成**

# ■ コンセプト固め

## 履歴書

2010年 7月 12日更新

ふりがな	イナダ アンナ	
氏名	池谷 アンナ	
生年月日	1979年 7月 14日	(西 21 歳)
電話番号	047-438-1111	E-MAIL: contact@ikea.com
ふりがな		
住所	千葉県清安市 JR新清安駅近郊	
ふりがな		
勤務先 (50音順に漢字を省略する場合があります)	IKEA Japan K.K. コンタクトセンター	




年	歳	出来・出来 (60歳まで記入してください)
1996	17	スウェーデンのイケアストアにてCS/パートタイマーとして入社
2001	22	CSの各エリアを編成の後、フルタイマーに
2004	25	YPP に応募 日本へ
2006	27	日本人コワーカー (池谷さん/70歳上) と結婚
2007	28	一児を出産
2010	30	イケア・コンタクトセンターに復帰 現在に属す

記入上の注意 ①、年齢以外の欄には性別や職歴を記入。②、出生地がVISA取得中、出生地がVISA取得済みの場合、③、年齢の記入は、年齢が60歳未満の場合。

### 【特技・趣味・得意科目等】

ホームファニッシング、DVD 鑑賞、料理、ホームパーティー開催、読書、パンとお菓子作り、ジョギングなど

### 【なぜTwitterを始めるの?】

アントンとは仲がよくって、お客さまと Twitter でおしゃべりしているのが楽しそうだったので、ちよろど私の左様も Twitter をやり始めて、とっても興味があって、コンタクトセンターで働いていると、お客さまが今どんなこと知りたいかや、小さなことだけ知っているともっとイケアを楽しんでもらえるの! っていうことについていろいろ気づくの、これをぜひ皆さんにシェアしたいなって思います。いつもは Web 上でお客さまの質問に答えているんだけど、実は、Web の私はロボットなんです。24 時間対応できるよ。 (たんにトントンカンはお返事しちゃって・・・ごめんねさね、でもいまだ強中です!) でももっと楽しくフレンドリーにお客さまとお話ししたいし、お客さまも Twitter のほうが気軽に質問できるでしょう? もしもみんながリツイートしてくれればもっともっとたくさんの人にイケアのことを知ってもらえるはず! ちなみに、同じタイミングで、コンタクトセンターのメンバーでブログを書き始めるから、新しい記事が投稿されたらツイートしてみたいなとお知らせしたいなって思います。ブログチームとも協力して、イケアのことをどんどん広められたらいいな。まだまだ私も知らないイケアのことがたくさんあるから、いろんなコワーカーに質問させてもらおうかしらね! けど、その時はよろしくね!

### 【自己PR】

もともと日本にとっても興味があって、スウェーデンで YPP というプログラムの応募があったので応募して、日本に来たんです。そうしたら夫と出会っちゃったの (笑) しかも前は池谷さん! さんが運命的でしょう? もち日本に来て 6 年になるから、日本語も自由に読み書きできるようになりました。おしゃべりが大好きで、お客さまとお話ししたくてカスタマーサービスエリアで働いてきたんだけど、今私があるコンタクトセンターはお客さまと直接お話しできるから私にぴったりです! もちろんイケアは大好きで、私の家も積極的にホームファニッシングしてます。私のこれまでのホームファニッシング経験やコツも、皆さんにシェアできたらいいな、とにかくイケアのいるんだことを伝えるくらいはお伝えしようと思います。もう、私は言葉も理解することは好きじゃないの、わかりやすく、シンプルに考えてツイートしていきます。シンプルに考えるのはイケアではとっても得意でしょう? 私もいつの間にかシンプルに考えてちゃんと行動するのが得意になったの! お客さまにもシンプルに話せ方がわかりやすいね、とにかくイケアのことをより多くのお客さまに知ってもらって、楽しんでってもらって、イケアをもっと好きになってもらえるようにがんばります!

## ■ 基本スタンスとして

- 質問には基本的に100%リプライ
- くだらない質問への対応も含め、  
フォロワーの期待にプラスαした内容を  
リプライするよう徹底
- 社内のキャンペーン情報、おもしろイベン  
ト、混雑状況などもお知らせツイート  
(カスタマーサポート的観点から)

## ■ 「中の人」経験から学んだこと

- ファン/フォロワーは思ったより温かい(むしろ熱い)
- 狙いすぎると(だいたい)スベる
- 世の中ゴトとの連携の大切さ
- 社内からの認知の重要性
- 日々の細かい積み重ねが、強固なエンゲージメントの獲得へとつながる

**複数社のコミュニティマネージャー経験  
から見えてきた、運用のポイント**



## ■ 各SNSコミュニティの主な共通点と違い

### 仕様は異なるものの、本質的な部分は同じ

#### 共通点

- リアルタイム性
- 拡散性
- ファン/フォロワーの反応が可視化され、コミュニケーションが取れる

#### 違い

- 投稿できるコンテンツ内容の違い（文字数、掲載内容など）
- リーチのしかた
- コミュニケーションの取り方の違い
- 時間の概念
- ユーザー層

## ■ ポイントは3つ！

- 常に広い視野で！
- 足元はきちんと！
- どうすればファンが喜ぶかを必死で考える！

# ■ 1 : 常に広い視野で！

コミュニティマネージャーに必要な感覚は2つ！

引き出しの多さ

常識

「世の中ゴト」への  
アンテナの感度をあげる

「消費者視点」を  
常に意識

## ■ 2 : 足元はきちんと！

安定運用に欠かせないもの、それは安定した組織！

**チームの組成**

**リソースに応じた  
体制を組む**

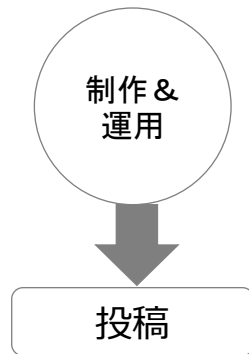
**社内の理解**

**日頃からの啓蒙活動  
(ファン/フォロワーの声を  
共有するなど)**

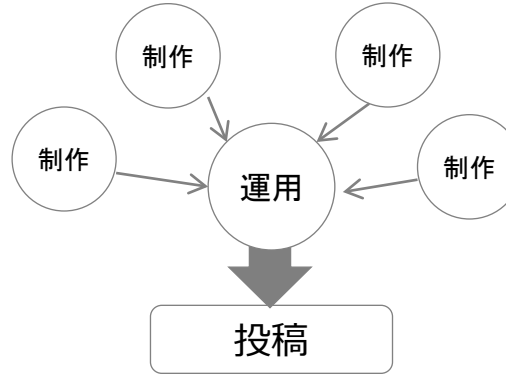
## ■ 2 : 足元はきちんと！ [チームの組成]

### 運用体制一覧（書籍第三章図2）

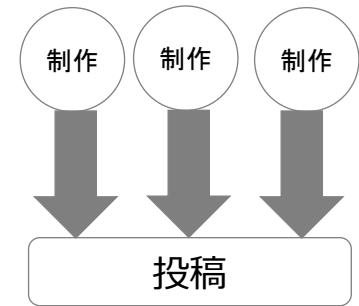
①制作&運用担当者集中型



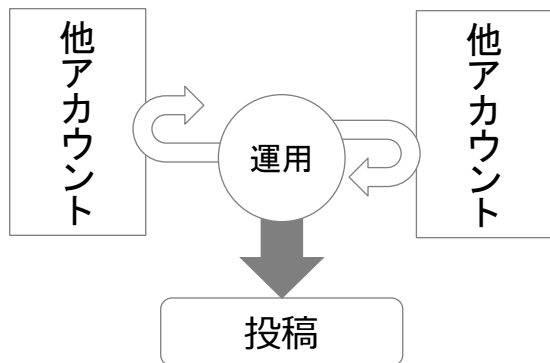
②制作担当者分散型



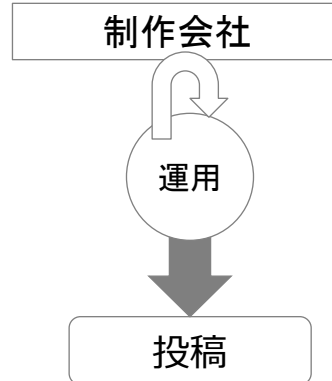
③制作&投稿担当者分散型



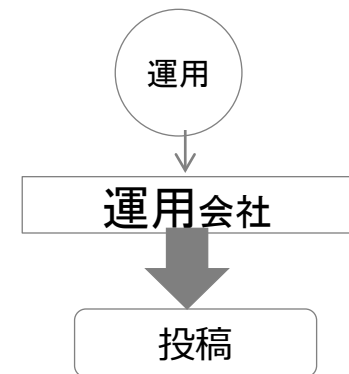
④他アカウントによる投稿流用型



⑤外注型（制作部分のみ）



⑥外注型（運用全般）



# ■ 3 : どうすればファンが喜ぶかを必死で考える！

内と外、2つの視点から運用

ファン/フォロワー  
からの反応

他ページ/アカ  
ountの投稿例

効果/反響の  
可視化

他社のページも積極的に  
閲覧しましょう

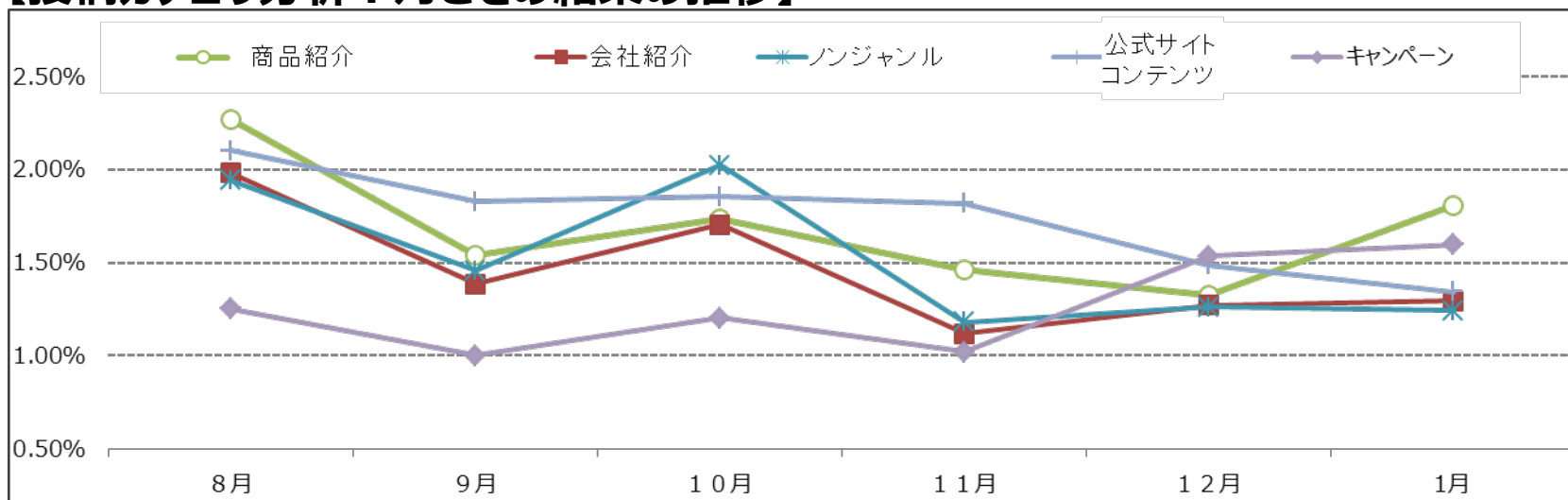
# ■ 3 : どうすればファンが喜ぶかを必死で[継続的なPDCA]

## カテゴリ別評価などにより、人気の投稿を把握

【投稿カテゴリ分析：月次の結果】

順位	コンテンツカテゴリ	投稿数	平均いいね！数	平均コメント数	平均シェア数	平均エンゲージメント率
1	商品紹介	2	1,481	8	32	1.81%
2	キャンペーン	1	1,403	21	16	1.61%
3	公式サイトコンテンツ	2	1,157	10	37	1.34%
4	会社紹介	1	1,068	8	12	1.29%
5	ノンジャンル	1	1,025	7	13	1.24%

【投稿カテゴリ分析：月ごとの結果の推移】



# ■ 3 : どうすればファンが喜ぶかを必死で[他社の投稿例]

## 東京ディズニーリゾート

(2013年7月8日投稿)

みんなにHAPPINESSを届けてくれそうなダブルレインボー！！夢と魔法の王国のシンボルに本当に魔法がかかった瞬間です。  
[http://v6.advg.jp/adpv6/r/7uK\\_YWx](http://v6.advg.jp/adpv6/r/7uK_YWx)



いいね！	74,257
コメント	303
シェア	2,237

## JAPAN AIRLINES

(2013年11月14日投稿)

あ、先越された！



いいね！	33,197
コメント	506
シェア	1,341

## JR東日本

(2014年2月7日投稿)

もうすぐバレンタインデーですね。

実は京葉線を走る全ての車両の中にたった一組、ハート型の吊り手をペアで並べています。何気なく手にした人にも、運よく巡りあえた人にも、いいことがありますように。



いいね！	11,852
コメント	167
シェア	1,848



おわりに

**コミュニティマネージャーは、最高に  
面白い仕事だと思います！**



**もっとファン/フォロワーを喜ばせ、  
更にビジネスインパクトを出し、  
認知を高めていきましょう！！**

ご清聴ありがとうございました

# Q & A

Tribal Media House, Inc.

