

各 位

2012 年(平成 24 年)6 月 25 日

株式会社大広

広報部

～Facebook 上のファンのアクションを 1 つのシステムに統合化。～

## Facebook 上での CRM 活動をサポートするシステム「f-CRM」開発、サービス開始

株式会社大広(本社:東京都港区、代表取締役社長:高野 功)は、株式会社エクストーン(本社:東京都渋谷区、代表取締役:桂 信)、株式会社コムニコ(本社:東京都港区、代表取締役:林 雅之)と共同で、Facebook 上での CRM 活動をサポートするシステム「f-CRM」を開発、本日よりサービスを開始いたします。

「f-CRM」とは、企業の Facebook ページ上の各アプリを統合し、いわば「親アプリ」の位置付けで機能する Facebook アプリです。いままで各アプリ上でのファンのアクションはそれぞれ分散しており、一過性の盛り上がりで終わってしまうケースが多かったところを、f-CRM を導入することで、ファンのアクションを統合、蓄積し、数値などの形で可視化させることが可能となります。これにより、各アプリ施策を企業 Facebook ページ総体としての CRM 活動の一環としても機能させることが可能となります。

さらに、f-CRM システム上にもアンケート機能など各アプリ同様の機能を内包することもできるため、Facebook アプリを実施していない企業ページが導入することも可能となっております。

大広は、お取引先の様々なビジネス課題に対して、これまでも高品質なソリューションサービスを提供してまいりました。さらに、今回の「f-CRM」のサービス開始により、企業のデジタル領域へのニーズに応えるパートナーとして機能していくことを目指してまいります。

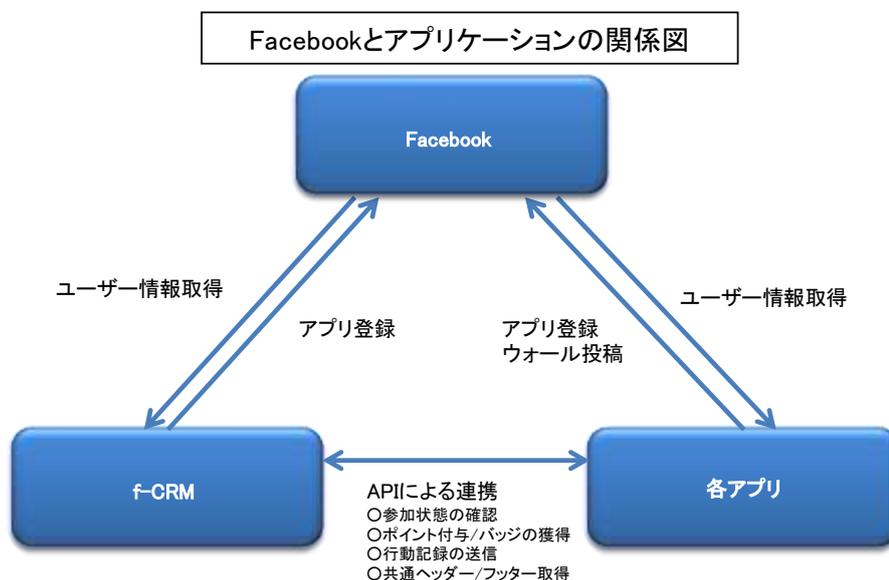
f-CRM の概要は、以下の通りです。

## f-CRM 開発の背景

日本における Facebook ユーザーや企業 Facebook ページの増加により、Facebook 上でファンを集めて情報を告知するだけでなく、より深い関係(エンゲージメント)を結ぼうという機運が高まってきました。そこで、Facebook アプリを単に「いいね！」を集めるためだけでなく、CRM にも活用すべく本システムを開発いたしました。

## f-CRM の概念図

各アプリとf-CRMが、独自のAPIを経由し、  
ユーザーの管理を行います。



## f-CRM API の機能

### ①参加状態の確認

ユーザーごとの f-CRM 参加(アプリのインストール)状態を確認することができます。

ユーザーの識別は Facebook のユーザーID で行います。

### ②ポイント付与/バッジ獲得

各アプリ、またはアンケート等の回答単位ごとに、行動したユーザーに対してポイントやバッジを付与することができます。その際の獲得したポイントやバッジの情報を返します。

ステージ毎の条件を満たすと、ステージをクリアし、クリア情報、次のステージ情報を返します。

(結果表示のための画像情報を含みます)

### ③行動記録の送信

各アプリでのユーザーの行動を記録します。記録された行動は、f-CRM アプリで表示されます。

### ④共通ヘッダー/フッター取得

企業 Facebook ページ内の各アプリに共通させるヘッダー/フッター表示のための情報を返します。

### f-CRM 導入のメリット

企業 Facebook ページにおいて、いままでは個別に機能していた各 Facebook アプリが、f-CRM を導入することにより、大きな CRM 活動の一環としても機能するようになります。

それにより、各アプリによる盛り上がりを単なる一過性のものとしてではなく、継続的なマーケティング活動の一部として捉えることができるようになり、またそれらを蓄積していくことも可能となります。

(たとえば、ファンに体験してもらいたいアプリ群を f-CRM システムと関連付けることで、様々なアプリを体験するファンのアクションに応じてポイントやバッジを付与することが可能となり、ファンのアプリ間の巡回を促す、といったゲーミフィケーションのような効果を得ることが実現できます。)

※API: Application Program Interface の略称。あるプラットフォームにおいてアプリケーションを開発する際、手間を省き、より簡潔にプログラムできるように設定されたプログラム言語等のことを指す。

※ゲーミフィケーション: 商品/サービスにゲーム要素(デザインやメカニズム等)を組み込むことで、ユーザーのモチベーションやロイヤルティを高めるマーケティング手法の一種。

※「Facebook」は Facebook Inc.の商標です。

本件に関するお問い合わせは下記までお願いいたします。

株式会社大広 総務局広報部 遠藤、長谷川

TEL:03-6364-8601