**Twitterを活用してのマーケティングに関する研究**

PMコース　矢吹研究室　1142009　安藤勇樹

1. 研究の背景

　現代は，画一的コミュニケーションから会話的コミュニケーションへと変わりゆく時代である．はるか昔に確立され，長年かけて洗練されてきた成功の法則が効果を発揮しなくなってきている．伝統的なマーケティング，顧客サポート，製品リサーチのやり方がそうした変化を被っている．

　インターネットの普及でコミュニケーションには質，量ともに大きな変化が起きた．ユーザは文書，写真，ビデオなど多様な情報を簡単に発信できるだけでなく，Googleをはじめとする検索エンジンのおかげで，興味あるテーマについてインターネット上の膨大な情報を瞬時に検索できるようになった．同じく重要な事として，ユーザが発信した情報は検索エンジンを通じて関心を同じくする他のユーザに受け止められるようになった．従来のマスメディアは新聞であれテレビであれ，少数の発信者が大衆に向けて情報を一方通行で送りつけるものであった．しかしインターネットの普及以後，大量の情報がユーザ間のネットワークに流れるようになった．そして，インターネット自体も静的なウェブサイトから日々更新される動的なブログへと変わっていった．さらに，多数のユーザがリアルタイムで交流する場を提供するソーシャルネットワークへと会話性を高めてきている．現代では，情報優位性はユーザ側に移ったと言える．

　これにより，世界的大企業から個人事業者まで，ユーザとの会話が企業の存亡に関わる重要性を持つ時代となった．供給者側だけの論理で製品やサービスを作る時代は終わり，今やユーザとの会話が製品やサービスの在り方を決めるのである．

　これら会話的要素を含むツールとしてTwitterが存在する． Twitterとは，世界中の人々が様々なテーマについて会話をするコミュニケーション・ツールである．また，自分と共通の関心を持つ人々を世界中いたるところに発見できるチャネルでもある．昨年末（2012年12月）にTwitterのアクティブユーザ数は2億人を超え，1日に3.4億ものツイートがされている．Twitterは顧客と企業との間に密接な関係を構築し，対話的環境を作り出すのに最適なツールである．

　近年ではTwitter上でマーケティングを行い，売上の向上を図る企業が増えてきている．実際に，売上が向上した企業は数多く存在している．コミュニケーション・ツールであるTwitterをマーケティングに活用する事で，宣伝した製品が閲覧者の会話を通じて広く知れ渡って行くのである．低コストで，尚且つ広報効果も高いTwitterはこれからの広告媒体の中核を担って行くことになるだろう．

1. 研究の目的

　Twitterは利用料金が無料であるため，人件費以外掛からない．またユーザ間の会話によって起こる情報の拡散も狙える．そのためコミュニケーション・ツールとしても広告媒体としても有用であると言える．

　本研究ではTwitter上で行われているマーケティング活動を調査し，成功パターンを明確にする．成功パターンが明確化されればマーケティングを行う際に掛かる人的負担を軽減できる．また狙った層へ効果的に情報を伝えられるようになる．

1. プロジェクトマネジメントとの関連性

　コミュニケーション・マネジメントとの関連性がある．ある情報を伝えたいターゲットに効果的に伝えるという点に関連性が窺える．

1. 研究の方法

　Twitter解析ツール，アクセス解析ツール，検索APIを活用して分析を行う．成功事例として挙げた企業のTwitter上でのマーケティング活動を調査する．初めに，調査対象である企業のツイートを収集し解析を行う．次に，ツイートのURLリンクからのHPへのアクセス状況を解析する．最後に，検索APIを用いてマーケティングに関係するツイートを抽出する．

　解析結果は主に時間軸と親睦軸から分析する．時間軸は成功事例企業が最もツイートを行っている時間帯とする．親密軸はフォロワー数増減の推移やフォロワーを増やす試みとする．

1. 現在の進捗状況

　Twitter解析ツールとアクセス解析ツールの試験運用を行った．検索APIについてはまだ取り掛かっていない．

1. 今後の計画

　Twitter解析ツールとアクセス解析ツールを用いて成功事例企業のマーケティング分析を行う．これにより，複数の企業のツイート状況を比較する．またフォロワー数の増減，ツイートをする時間帯，HPへのアクセス状況などから類似点を調査する．その後，検索APIによるつぶやきの抽出を行う．

参考文献

シェル・イスラエル．ビジネス・ツイッター―世界の企業を変えた140文字の会話メディア―．滑川海彦訳．前田博明訳．第1版，日経BP社，2010, 438p.