

# ソーシャル・メディアの活用状況に関する調査

2011年8月19日  
ACAP研究所 海外情報研究会

- ◆回答方法・本エクセルシートにご記入の上、メールに添付してご返信ください。
  - ・本エクセルシートをプリントして、ご回答をご記入の上、FAXでお送りいただいても構いません。
  - ・ご回答は、回答欄の該当する項目のプルダウンで「○」をお選びください。
  - ・文字でのご記入をお願いしている箇所には、内容をご記入ください。
- ◆お願い **・会員が複数いらっしゃる企業は会社を代表して1名の方がご回答ください。**
  - ・ソーシャル・メディアについては、会社としての認識や方針も、まだ固まっていない場合も多いかと存じます。必ずしも会社の見解として確定したものでなくとも、個人的な見解からお答えいただいても構いません。なお、調査データには、企業名も個人名も含みません。
- ◆締め切り **2011年8月30日(火)とさせていただきます**
- ◆返信先 **メール： ACAP研究所メールアドレス [acap-2@acap.jp](mailto:acap-2@acap.jp) 調査返信専用のアドレスです。**  
**FAX： ACAP研究所宛 03-3353-5049**

## ◆質問 1 業種区分

【一つを選択】ご所属の企業は、ACAP会員企業の業種区分で下記のどれになりますか。

1-①
食品
1-②
繊維・衣料
1-③
化学・石油
1-④
電機
1-⑤
輸送機器

1-⑥
精密機器
1-⑦
その他製造業
1-⑧
流通・サービス
1-⑨
金融・保険
1-⑩
電気・ガス・電話・通信

1-⑪
運輸・旅行
1-⑫
情報産業
1-⑬
団体
1-⑭
その他(ご記入ください)

◆質問 2 ソーシャル・メディアの認知・活用

【複数選択可】

【質問A】ソーシャル・メディアの認知

下記のリストにあるソーシャル・メディアにあたるインターネット上のサービスの内、ご存じのものをお選びください。

【質問B】お客様相談部門での活用

下記のリストにあるソーシャル・メディアの内、「お客様の声を知る」ために貴社のお客様相談部門が活用しているものがあれば、お選びください。

【質問C】他部署での活用

下記のリストにあるソーシャル・メディアの内、「お客様の声を知る」ために、お客様相談部門以外の貴社の部署で活用しているものがあれば、お選びください。

		◆質問 A	◆質問 B	◆質問 C
		ソーシャル・メディアの認知	お客様相談部門での活用	他部署での活用
1	ブログ			
2	Twitter			
3	Facebook			
4	MySpace			
5	LinkedIn			
6	YouTube			
7	Ustream			
8	2ちゃんねる			
9	mixi			
10	GREE			
11	Mobage(モバゲー)			
12	はてな			
13	価格.com			
14	yahoo!知恵袋			
15	教えて!goo			
16	OKWave			
17	@cosme			
18	cookpad			
19	ウイメンズパーク			
20	発言小町			
21	いずれも該当しない			
22	状況が分からない			

◆質問 3 その他のソーシャル・メディア活用と活用部署

Q2の【質問B】と【質問C】について、下記に該当する場合、自由回答欄にご記入ください。

3-①

★Q2の一覧にないソーシャル・メディアで「お客様の声を知る」ために貴社のお客様相談部門が活用しているものがあれば、右の自由回答欄にご記入ください。

3-②

★Q2の一覧にないソーシャル・メディアで「お客様の声を知る」ために、お客様相談部門以外の貴社の部署で活用しているものがあれば、右の自由回答欄にご記入ください。

3-③

★Q2の【質問C】でソーシャル・メディアを「お客様の声を知る」ために、お客様相談部門以外の貴社の部署で活用していると回答された場合、その部署名を右の自由回答欄にご記入ください。

◆質問 4 お客様の声の積極的収集

【一つを選択】貴社では、ソーシャル・メディアから「お客様の声」を積極的に収集していますか。あるいは、する予定がありますか。「している」、または、「する予定がある」場合は、その実施部署名をご記入ください。

4-①
している

4-②
する予定がある

4-③
していない・ する予定がない

4-④ 実施部署名

◆質問 5 お客様の声を収集するツール

【一つを選択】「お客様の声」を収集するために、インターネット上の特定のコメントを自動的に検索・収集できる専用ソフトを導入していますか。

5-①
している

5-②
する予定がある

5-③
していない・ する予定がない

◆質問 6 収集したお客様の声のレポート

【一つを選択】収集した「お客様の声」を分類・整理して、社内にレポートしていますか。「している」、または、「する予定がある」場合は、その実施部署名をご記入ください。

6-①
している

6-②
する予定がある

6-③
していない・ する予定がない

6-④ 実施部署名

◆質問 7 お客様の声への対応

【一つを選択】ソーシャル・メディア上の「お客様の声」に対して、そのお客様に直接コンタクトを取って対応することがありますか。「ある」場合は、その実施部署名をご記入ください。

7-①
ある

7-②
ない

7-③ 実施部署名

◆質問 8 ソーシャル・メディアの活用をためらう理由

【複数選択可】ソーシャル・メディアの活用に、まだ、ためらいがあるとすると、それはどのような理由からですか。  
あてはまるものをいくつでもお選びください。選択肢以外の理由があれば、「その他」の欄にご記入ください。

8-①
使うのは何となく危ない気がする

8-⑥
企業情報をどこまで出して良いか迷う

8-⑩ その他

8-②
コメントを見るのは良いが書き込みは危ない

8-⑦
批判を浴びて「炎上」するかもしれない

8-③
私的な会話なのでビジネスにはそぐわない

8-⑧
企業の方針として使用は禁止されている

8-④
参加やコメントの仕方がよく分からない

8-⑨
使ってみたがうまくいかなかったという例を聞いている

8-⑤
成りすましや事実の捏造に翻弄される

◆質問 9 ソーシャル・メディアについて感じていること

【自由回答】ソーシャル・メディアについて、お感じになっていることがありましたら、自由にご記入ください。

回答欄	
-----	--

質問は以上で終了です。ご協力ありがとうございました。

ご回答済みのシートは、メール添付、または、FAXにて上記宛先まで期限内にお送りくださいますようお願い申し上げます。