

# Full Speed

月刊SNSレポート 2020年05月号

---

Monthly **SNS** Report Vol.010



トピック

03          Facebook

04          Twitter

05          Instagram

06          LINE

07          フルスピード事例紹介

## 【Facebook】新型コロナウイルス対策「中小ビジネス助成プログラム」を発表

### トピックス

Facebook社は現地時間4月2日、新型コロナウイルス感染拡大の影響を受けた、世界の中小企業を支援する「中小ビジネス助成プログラム」を発表しました。このプログラムでは、1億ドルの支援金を現金とFacebook広告クレジットとして提供すること。Facebookが運営する30か国以上の最大30,000の対象となる中小企業に限り、助成金の受け取りが可能です。

### 1億ドルにもわたる「中小ビジネス助成プログラム」

## 中小ビジネス助成プログラム

新型コロナウイルス(COVID-19)の世界的な大流行により、ビジネスに混乱が生じているお客様もいらっしゃることでしょう。少額の経済的支援でも大いに役立つという声を聞き、この困難な時期にお役に立てるよう、Facebookは1億ドル相当の助成金と広告クレジットを提供します。



▲参照元：<https://www.facebook.com/business/boost/grants>

新型コロナウイルス感染症(COVID-19)が現在、世界中のビジネスに影響を与えています。中小ビジネスをサポートするための取り組みでFacebookは1億ドル相当の助成金と広告クレジットを提供するプログラムを展開しました。

支援金の活用例としては、人員を維持する、地代・家賃をカバーする、より多くの顧客とつながる、営業費用をカバーする等が挙げられています。このプログラムは、Facebookが事業を展開している30か国以上の最大3万社の中小企業で、FacebookやInstagram・What's Upに公式ページを開設していない企業も、支援を受けられるとのこと。応募資格は以下の4つになります。

- ① 2～50人の社員を雇用している
- ② 1年以上、事業を継続している
- ③ 新型コロナウイルス(COVID-19)の影響によりビジネス上の困難を抱えている
- ④ Facebookが事業を展開している地域内または近隣地域に所在する

この、Facebook社の経済的支援の取り組みで、多くのビジネスが助かることでしょう。

更なるFacebook社の新型コロナウイルス対策の動きに注目です。 (SNSコンサルタント：林)

## 【Twitter】クライシスにおけるブランドコミュニケーションを発表

## トピックス

Twitter社は、2020年3月12日、新型コロナウイルス感染拡大の影響を受けたTweet内容と情報発信において、現状における企業ビジネスと日常のユーザーにおける正しいTwitter活用を「クライシスにおけるブランドコミュニケーション」として言及しました。

## クライシスにおけるブランドコミュニケーションとは？



参考：[https://blog.twitter.com/ja\\_jp/topics/marketing/2020/BrandCommCrisis.html](https://blog.twitter.com/ja_jp/topics/marketing/2020/BrandCommCrisis.html)

新型コロナウイルスの出現とそれに続く感染拡大以降、世界中でCOVID-19に関する話題が何百万もツイート、リツイートされてきました。COVID-19関連の投稿は非常に多く、今や#Coronavirusは今では2020年で多くのユーザーに使用されているハッシュタグとなりました。

Twitter社はこの新型コロナウイルスの現状に対し、『これは皆さんにとっての「マーケティングの絶好の機会」ではありません。私たちは、健康への脅威に皆さんの自社ブランドを関連付けようとしないことをお勧めします。しかし私たちは、この状況が新しい現実であり、私たち自身が深慮を持って乗り越える必要があるものだと認識を持ちたいと考えています。』とコメントしました。「クライシスにおけるブランドコミュニケーション」として、以下の7つの心がけを掲げています。

- ①自らのブランドを知る
- ②現状を把握する
- ③カスタマーサービスとサポート
- ④顧客行動の変化を予測する
- ⑤思いやりを持ったトーンを使う
- ⑥娯楽と気晴らし
- ⑦コミュニティとポジティブさ

このような時期におけるコミュニケーションでは、Twitterでブランドとつながる人々の気持ちを高揚させるポジティブなストーリーを共有することや、ブランドが語ることのできるユニークなポジティブなアイデアを考えたり、個人のコミュニティをTwitter上にも持ち込んでみる、といったことを検討してこの危機的な状況を乗り越えることが必要だと考えられます。

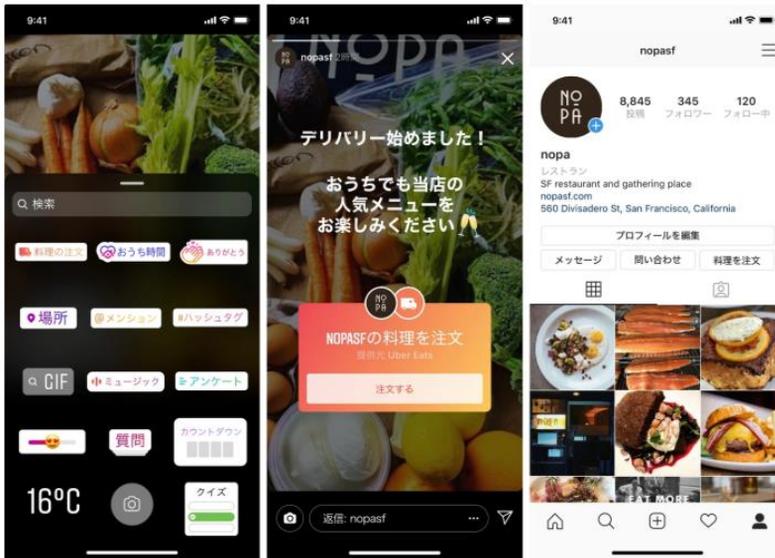
(SNSコンサルタント：林)

## 【Instagram】飲食店から料理を注文できる機能を日本でも導入スタート！

### トピックス

4月27日（月）、飲食店からスタンプやアクションボタンを通じて料理を注文できる機能を日本でも導入することが発表されました。この機能は新型コロナウイルスの影響を受けている飲食店を支援するため、4月中旬にアメリカとカナダで導入したものです。日本でも順次展開をされており、条件を満たしているビジネスは無料で利用が可能になりました。

### Instagramストーリーズ投稿での新機能「料理を注文スタンプ」



▲参照元：<https://about.fb.com/ja/news/2020/04/instagram-food-delivery/>

今回のアップデートにより、飲食店は「料理を注文」スタンプをInstagramストーリーズの投稿で使ったり、プロフィールにアクションボタンを追加したりすることができます。ユーザーがスタンプやアクションボタンをタップすると、飲食店が設定したページが表示され、注文を完了するという仕様。

この機能を使用できる条件としては、ビジネスアカウントかつ、国内におけるパートナーである「Uber Eats」の加盟店であれば、スタンプ利用やアクションボタン設定は無料で行うことが可能とのこと。※Instagramアカウントの開設およびビジネスアカウント設定も無料。

また、ユーザーがお気に入りの飲食店をサポートしたい場合、各店舗ストーリーズ投稿内の「料理を注文」スタンプを自分のアカウントでシェアすることが可能です。

国内でも外出自粛によって店舗営業の継続が難しくなったり、売上が減少してしまっている飲食店が増えている状況です。今も多くのビジネスがInstagramを活用してデリバリー情報などを顧客に発信しています。今回のアップデートにより、料理の注文というアクションに至るまでをスムーズにInstagram上で完結させることができるようになります。これを機に、より一層Instagramの活用が、飲食系ビジネス企業で増えることが見込まれますね。 (SNSコンサルタント：林)

## 【LINE】飲食業界の支援「新型コロナ対応無料配信」機能がリリース！

## トピックス

2020年4月16日より、飲食店やドラッグストア・スーパーマーケットなどにおける新型コロナウイルス対策を支援するため、店舗からの情報発信のための機能「新型コロナ対応無料配信」の無償提供を開始しました。店舗の営業時間の変更やテイクアウト・デリバリーの対応、入荷状況などの活用目的として、1日2回まで無料でメッセージ配信が可能な機能です。

## 店舗向け「新型コロナ対応無料配信」機能配信イメージ



参考：<https://www.linebiz.com/jp/column/service-information/20200416/>

今回の新機能では、下記9つのカテゴリから選択してメッセージを作成し、配信することが可能に。

- ①営業時間のお知らせ ②休業のお知らせ ③中止のお知らせ  
 ④テイクアウトについて ⑤デリバリーについて ⑥宅配サービスについて  
 ⑦感染症対策について ⑧入荷のお知らせ ⑨販売終了のお知らせ

メッセージの作成・配信設定は、管理画面「LINE Official Account Manager」のメニュー「新型コロナ対応無料配信」から設定可能です。この機能の利用対象は、プレミアムアカウントと認証済アカウントに限定されています。未認証アカウントの場合は、管理画面上の「設定」>「アカウント認証をリクエスト」にて、認証済への変更を申請する必要があります。また、通常のメッセージ配信のように分析結果の確認や予約送信は出来ません。

現在、新型コロナウイルス感染拡大の影響で、営業時間の変更や休業等の対応を行う店舗、テイクアウトに対応する飲食店が増加しています。店舗での入荷状況の問い合わせ対応施策としても、ユーザーの事前周知情報としても、外出を必要最低限に抑えるための施策として役立つことができるでしょう。店舗を所有するLINEアカウントでは、積極的にこの機能を活用していきたいですね。

(SNSコンサルタント：林)

【LINEウェビナー】効果を出すためのLINE運用ノウハウ ～目的・KPI設計～

トピックス

LINEでのプロモーションが有効なのは理解しつつも、どのように運用したら良いのかがわからずなかなか活用できていないという方も多いのではないのでしょうか？

今回は、4月に開催した「LINEでのWebプロモーション戦略ウェビナー」での内容をもとに、LINE運用のポイントをご紹介します。

目的に合わせたKPI設計が重要！

	認知向上	興味・検討促進	満足度向上	獲得
目的				
KPI例	<ul style="list-style-type: none"> <li>リーチ (友だち獲得)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>開封率 (効果的な配信)</li> <li>拡散 (いいね数、シェア数)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ユーザー満足度 (サービス提供)</li> <li>売上や注文数との 相関関係 (アンケート)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>CV数 (販売促進)</li> <li>店舗送客数 (予約ツール)</li> </ul>

SNSの中で国内ユーザー数が最多であるLINEは、目的に合わせて様々なマーケティングシーンで活用することが可能です。

活用の幅が広いからこそ、**目的やKPI(指標)**をしっかり定め、それに沿った運用することが大切なポイントになります。

<例> 「認知向上」を目的とした場合…

見ていくべき指標は、どれだけのユーザーに届いたか = **“リーチ”** になります。

“大多数のユーザー”に“コストを抑えて”リーチすることを課題として、LINEでは**友だち獲得につながる施策**を行う必要があります。

1. 広告やキャンペーン等をはじめとした施策によって幅広く友だちを獲得
2. 獲得した友だちをアカウントに定着させるためのメッセージ配信

獲得した友だちからのブロックを防ぐためには、アカウントのユーザー属性に合った情報を適切なタイミングでメッセージ配信することが大切です。

目的・KPI設計から効果的なメッセージ配信のノウハウまで、お気軽にご相談くださいませ。

(SNSコンサルタント：二俣)

## 【ウェビナー】今後の開催スケジュール

## トピックス

新型コロナウイルスの世界的な感染の拡大、日本国内でも政府による緊急事態宣言が発令し私たち生活者も活動自粛が求められており、不要不急の外出を控えている状況です。

そのような状況下、企業としてどのようなプロモーションを行っていくべきかお悩みの方に向け、「今行うべきWebプロモーション」に関するウェビナーを多数開催いたします。

## 5月ウェビナー開催スケジュール

## Full Speed

Ad Technology &amp; Marketing Company

日程	時間	内容
2020/5/14(木)	15 : 00～	DSP ウェビナー
2020/5/21(木)	15 : 00～	“デフォイキ” ウェビナー
2020/5/28(木)	15 : 00～	SNS ウェビナー

## ＜今後のウェビナースケジュール＞

- ・ 5月14日(木)15時～ : DSP
- ・ 5月21日(木)15時～ : デフォイキ
- ・ 5月28日(木)15時～ : SNS

詳細が決まり次第、弊社HPまたはメルマガ、SNS等にてご案内いたします。

**お申し込みをご希望の方は、お気軽にお問い合わせくださいませ！**

## ＜ウェビナー開催速報＞

4月30日に「非常時における企業SNSのあり方」に関するウェビナーを開催しました。

後日発刊予定の月間SNSレポート号外にて開催レポートとして内容の一部をお届けいたします。

(SNSコンサルタント：二俣)

月刊SNSレポート 2020年5月号  
Monthly SNS Report Vol.010

---

**ご不明点などございましたら**

**マーケティングコンサルティング事業部**

**ソーシャルメディアマーケティング部まで！**

**Mail : [s-consul@fullspeed.co.jp](mailto:s-consul@fullspeed.co.jp)**



Full Speed

Ad Technology & Marketing Company

**Full Speed**

“ココロ ∞ テクノロジー”