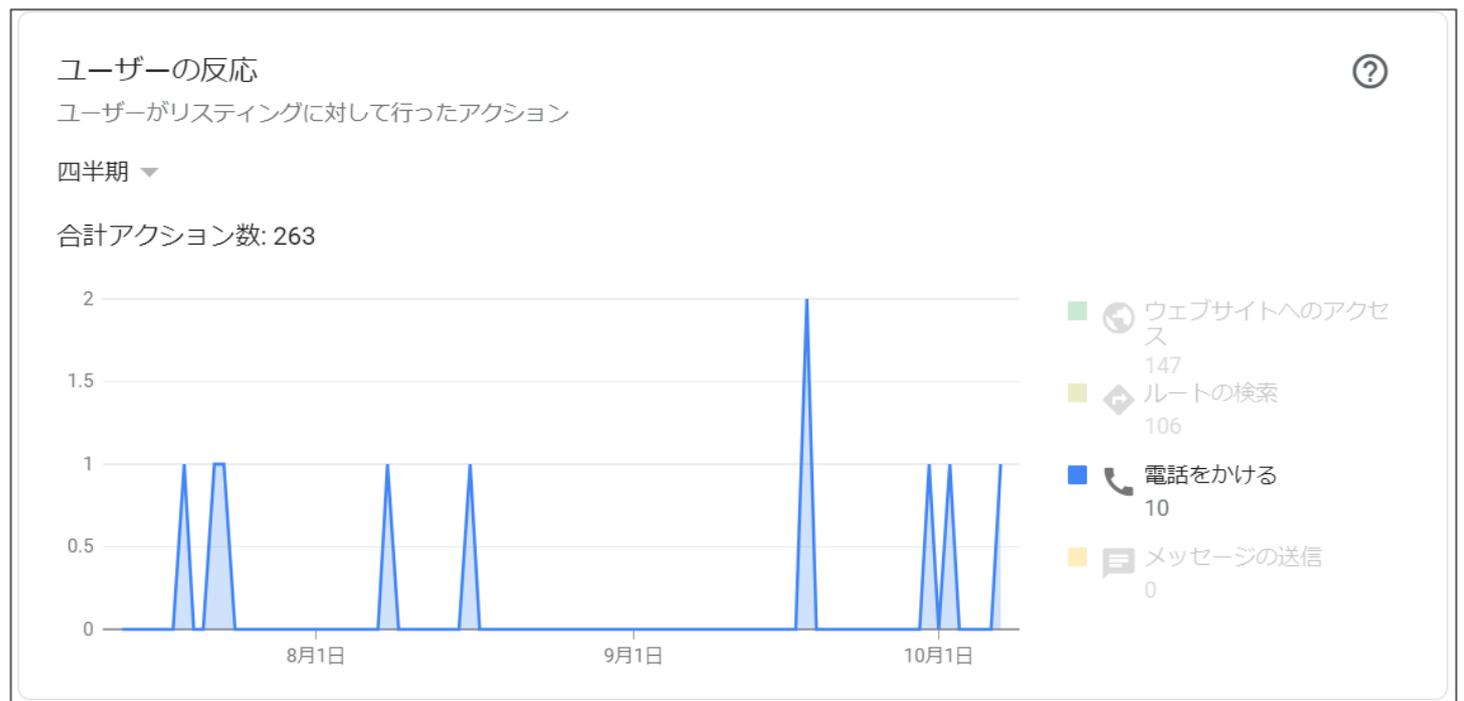


国内初、電話による問い合わせ分析も行うGoogleマイビジネスの運用代行サービスを提供
～通話記録を分析し、電話予約が多い飲食店やクリニックなど地域ビジネスの集客増を支援～

インターネット広告代理店の株式会社ローカルフォリオ（英語表記：LocalFolio Inc.、本社：東京都港区、代表取締役社長：小林 治郎、以下「当社」）は、2019年10月23日より、当社が提供する電話での問い合わせ内容を記録できるサービス「TotalTrack（トータルトラック）」をGoogleマイビジネスに組み込んだ、Googleマイビジネスの運用代行サービスを提供開始します。これにより、Googleマイビジネスの初期登録や日々の運用代行に加えて、Googleマイビジネス経由での電話による問い合わせ内容の詳細を分析・提供することができ、より効果的なGoogleマイビジネスの活用が可能となります。

◆背景

日本人の2人に1人は来店前に店舗情報をネットで調べる（※1）と言われており、デジタルマーケティングを用いた集客の対策は今後ますます欠かせないものとなっています。Googleマイビジネスは、店舗情報などのビジネス情報を登録すれば、Google検索やGoogleマップなどにビジネス情報が表示されるサービスですが、無料の集客支援ツールとして、近年利用者が急激に増えています。地域に根差した飲食店や歯医者をはじめとする来店型ビジネスでは、依然として電話での問い合わせが大半を占めており、商品やサービスの利用購入決定の際は7割が電話で問い合わせしている（※2）一方で、Googleマイビジネスで分かるのは電話番号の表示が「タップもしくはクリックされた回数」であり、実際に店舗などへ電話が「つながった回数」を含めた肝心な内容を把握するのは難しい現状があります。



▲Googleマイビジネス画面例

◆本サービスの詳細

2020年のオリンピック控え今後ますますインバウンド需要が高まる中で、当社はこのGoogleマイビジネスを店舗事業者などがより効果的に活用できるように、問い合わせ電話の通話記録ができるサービス「TotalTrack（トータルトラック）」を組み合わせ、Googleマイビジネスの運用代行サービスを開発しました。これにより、Googleマイビジネスの初期登録や日々の運用代行に加え、Googleマイビジネス経由での電話問い合わせ内容を録音することで、「いつ、どんな用件でかかってきて、どのように対応したのか」を完全に見える化することが可能となります。さらに、Googleマイビジネスでは、電話番号の表示がタップもしくはクリックも問い合わせ数としてカウントされていましたが、本サービスでは、実際に電話がつながった回数のみをカウントし、より正確な実績値を提供します。



▲当社独自の電話分析のレポートを提供

当社は昨年より、一部の顧客企業へ本サービスを試験的に提供してきましたが、利用した飲食店を経営する企業からは「Googleマイビジネスからかかってきた電話の7割近くが予約の電話だったことから、Googleマイビジネスの管理に力を入れ始めた」「従業員の電話対応で接客スキルが分かり、育成に力を入れることにした」「夕方に予約電話が多くかかってきたことから、そのタイミングに合わせて予約状況をSNSで公開するようにした」など、集

客に限らない多様な場面における業務改善が成果として出ています。（※目黒区飲食店顧客企業A社様）また、当社独自のレポートにより、複数の店舗を運営する事業者は店舗別の計測データを一元で確認することができるほか、当社の専任担当者が月に一度のデータレポートの結果をもとに、顧客企業へ効果的なアドバイスを行うことで、より効果的なGoogleマイビジネスの活用が可能となります。

◆今後について

本サービスは、これまでチラシなどオフラインでの集客手段を活用していた事業者などが、デジタルマーケティングの最初の導入として気軽に利用できるよう、月額3,500円の低価格で提供し、2020年までに全国30,000店舗にまで展開することを目指しています。また今後は、Googleマイビジネスから電話を通じて予約につながった回数 of 測定機能も追加して、Googleマイビジネスを活用しながら中小企業の事業拡大を後押しして参ります。

◆参考

※1 Google Surveys: (n of 1,177 Japanese online users 18+), June, 2017

※2 スマホ普及時代の電話での問い合わせに関する調査（楽天コミュニケーションズ株式会社）

◆Googleマイビジネス管理サービスについて

正式リリース日	: 2019年10月23日
料金	: 月額3,500円（税別）／1店舗毎、初期登録込
サービス内容	: 初期登録代行作業、月一回の店舗別レポート*、店舗情報のメンテナンス
追加機能（TotalTrack機能）	: 問い合わせ電話の内容記録、分析・・・（別途追加料金：月額5,000円（税別）／無料通話100分含む）
*レポート内容	: 複数店舗を全体レポートとして表示、月別で表示可能

◆TotalTrack（トータルトラック）について

電話でのお問い合わせを可視化できる機能です。リスティング広告と組み合わせ、どのキーワードから電話が鳴ったかを計測できるほか、当社独自開発のプラットフォームに組み合わせAIを使った自動最適化が可能。また「誰から、いつの何時に何秒の電話があったのか、通話の内容は何だったのか」をログ生成し、通話録音と文字起こしができる国内唯一のソリューションです。経営者はエンドユーザーの声を基に、ビジネス機会の発見、ホームページ改良、応対品質の改善に役立てることができます。当社は通信事業者として総務省に認可を受け、さらなる機能追加を自社で開発しております。

◆株式会社ローカルフォリオについて

当社は米国の大手インターネット広告代理店であるReachLocal Inc. の日本支社として2011年に営業活動を開始し、独自のプラットフォームを用いて、地域に根差した企業の成長を後押しすべくデジタルマーケティングの支援をしてまいりました。2018年10月には日本事業のさらなる発展のため、ニューホライズンキャピタル株式会社より出資を受け資本的に独立しております。今後、より日本の地域に根差した企業の成長を後押しすべく、システムもより親和性の高いものとして開発し、2019年8月13日に株式会社ローカルフォリオに社名変更しました。

代表者	: 代表取締役社長 小林 治郎（コバヤシ ジロウ）
所在地	: 〒105-0004 東京都港区新橋 6-19-13-8
設立年月	: 2019年8月
資本金	: 2,500万円（資本準備金除く）
事業内容	: インターネット広告コンサルティングおよびインターネット広告の運営
公式サイト	: https://www.localfolio.co.jp/

【本サービスに関するお問い合わせ先】

株式会社ローカルフォリオ 担当：ビジネス開発部

TEL：050-1742-0168 / FAX：03-6672-4410

E-mail：info@localfolio.co.jp

【本プレスリリースに関するお問い合わせ先】

株式会社ローカルフォリオ 広報担当：斧田（オノダ）

TEL：050-1745-0948 / FAX：03-6672-4410

E-mail：pr@localfolio.co.jp