

## Webモニタリング アラート

バズアラート : マイクロブログの急上昇検知  
リスクアラート : 炎上誘発媒体の有人投稿検知

[www.deloitte.com/jp/wa](http://www.deloitte.com/jp/wa)

デロイト トーマツ リスクサービス株式会社

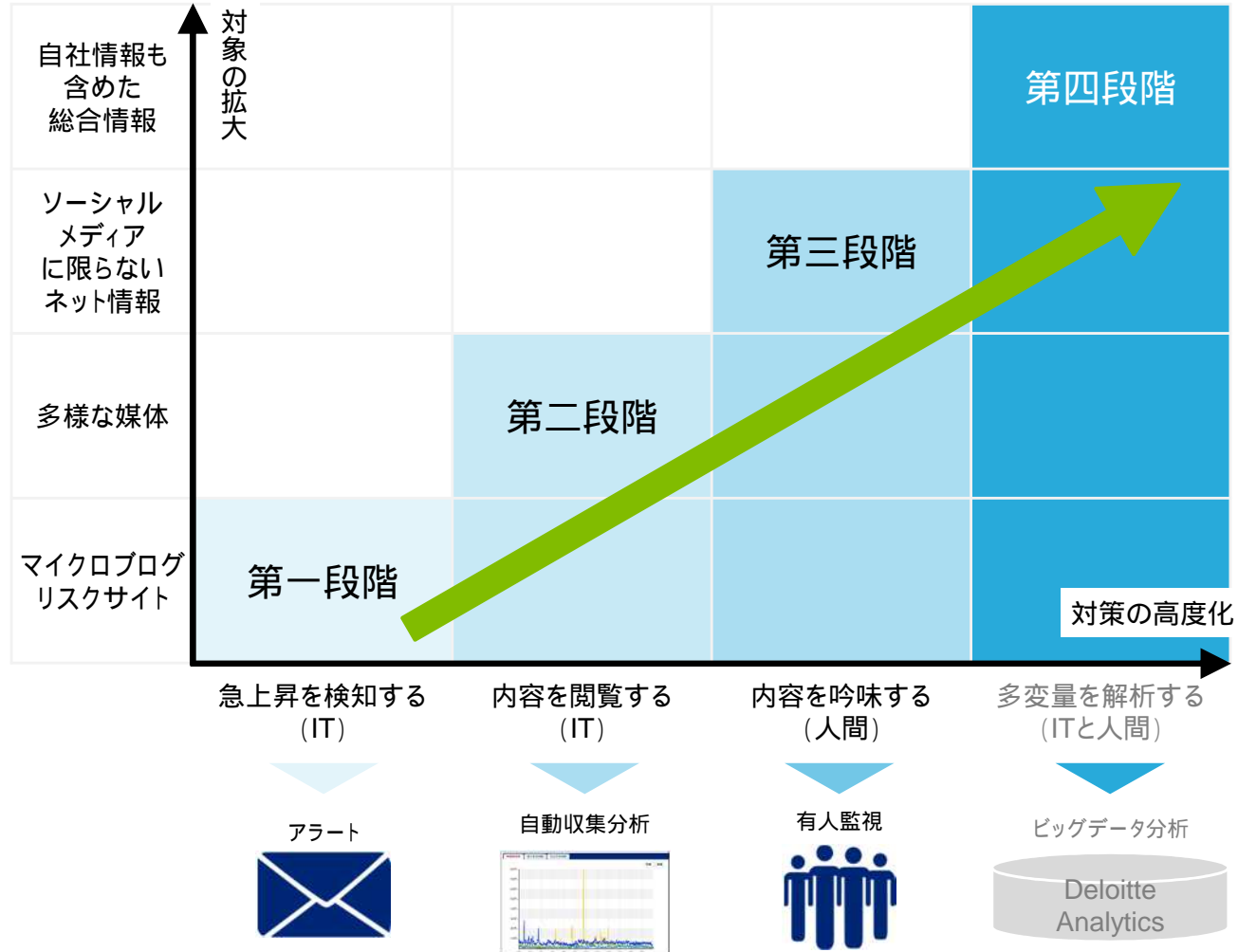
2015年4月 Ver1.46

「Webモニタリングアラート」、「バズアラート」および「リスクアラート」はデロイト トーマツ リスクサービス株式会社 が登録する商標です。

# Webモニタリングの段階的な高度化

急上昇検知(不利益をもたらす投稿の急激な拡散:いわゆる炎上)に始まり、大量の情報から傾向を把握するビッグデータ分析のお手伝いまで、お客様のご要望とステージに即した幅広いサービスをご提供可能です。

## 段階的な高度化のイメージ




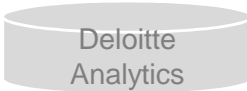


「トーマツWebモニタリング」はデロイトトーマツ リスクサービス株式会社 が登録する商標です。

# Webモニタリングの目的

第一段階の目的は、ソーシャルメディアにおける急上昇の把握です。第二段階は急上昇の影響範囲や論調の確認、第三段階は、第一/第二段階では検知しづらい希少投稿の把握や直感的な発見を目的として行います。

## 段階と目的の関係イメージ

段階	第一段階	第二段階	第三段階	第四段階 (発展中)
対象情報	マイクロブログ リスクサイト	多様な媒体	ソーシャルメディアに 限らないネット情報	ネット情報に加えて 自社情報も含めた 総合情報
サービス	急上昇を検知する (IT) アラート 	内容を閲覧する (IT) 自動収集分析 	内容を吟味する (人間) 有人監視 	多変量を解析する (ITと人間) ビッグデータ分析 
目的	検知 <ul style="list-style-type: none"> <li>反響検知</li> <li>炎上検知</li> <li>内容確認</li> </ul>	検知/確認 <ul style="list-style-type: none"> <li>影響範囲確認</li> <li>論調確認</li> </ul>	検知/確認/抽出 <ul style="list-style-type: none"> <li>重要投稿抽出</li> <li>希少投稿抽出</li> <li>直感的な発見</li> </ul>	潮流把握/予測 <ul style="list-style-type: none"> <li>テキストマイニング</li> <li>統計的推定</li> <li>統計的検定</li> </ul>
付加価値	僅少	小	中	可能性大

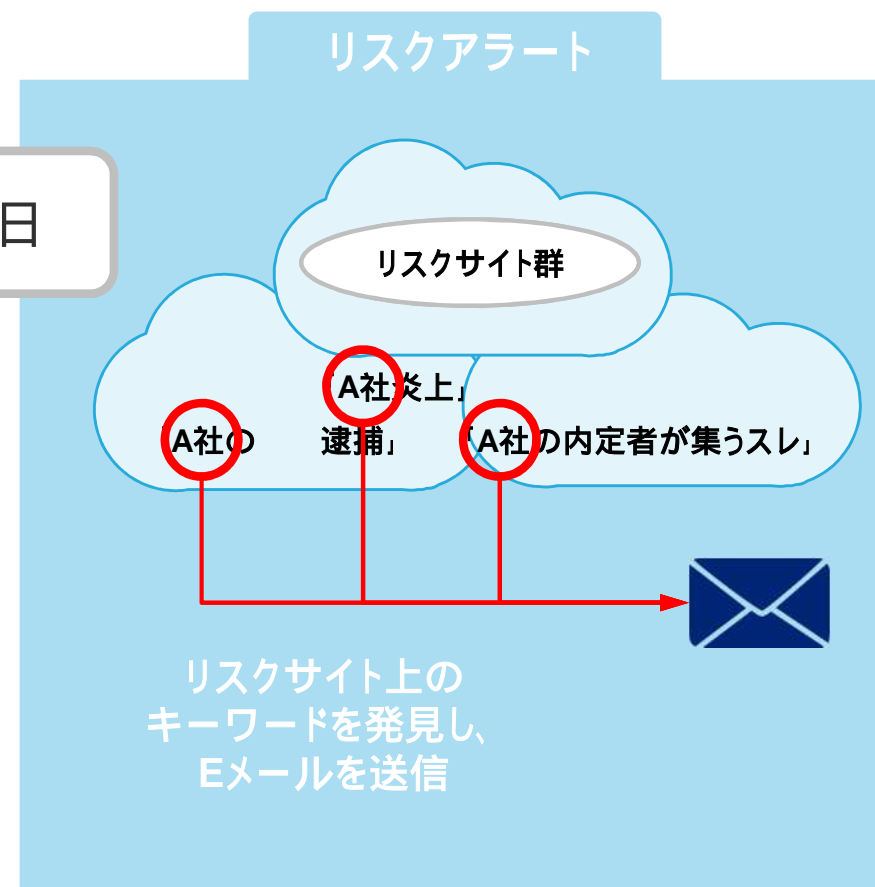
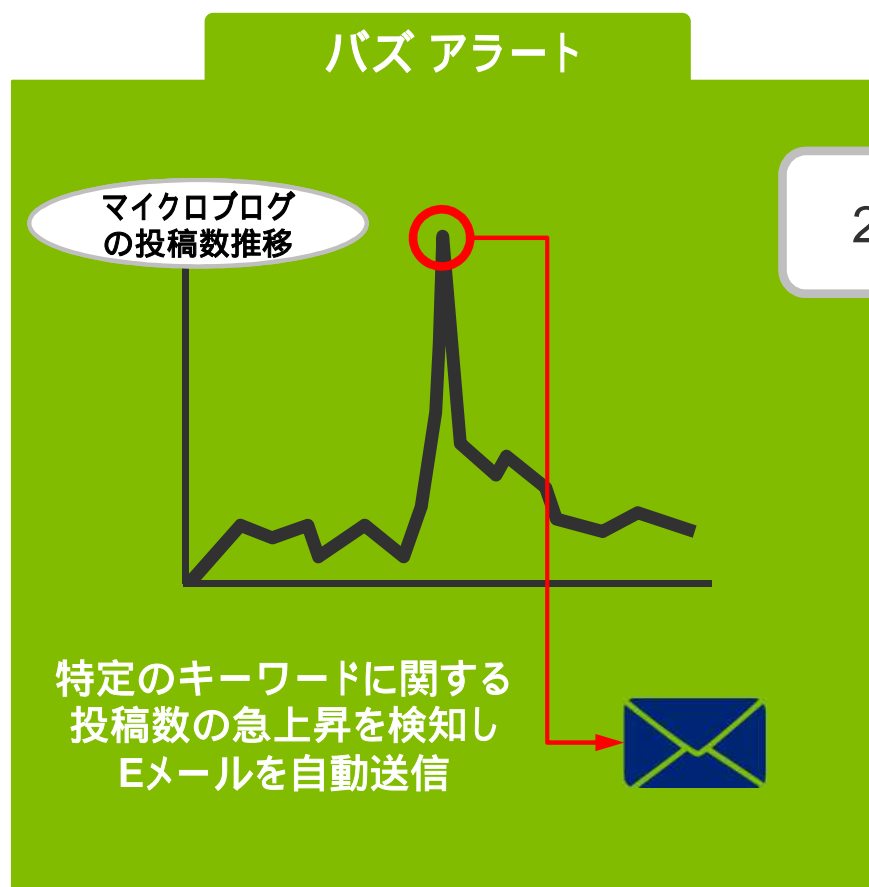
「トーマツWebモニタリング」はデロイトトーマツ リスクサービス株式会社 が登録する商標です。

# アラートサービスの概要

バズアラート

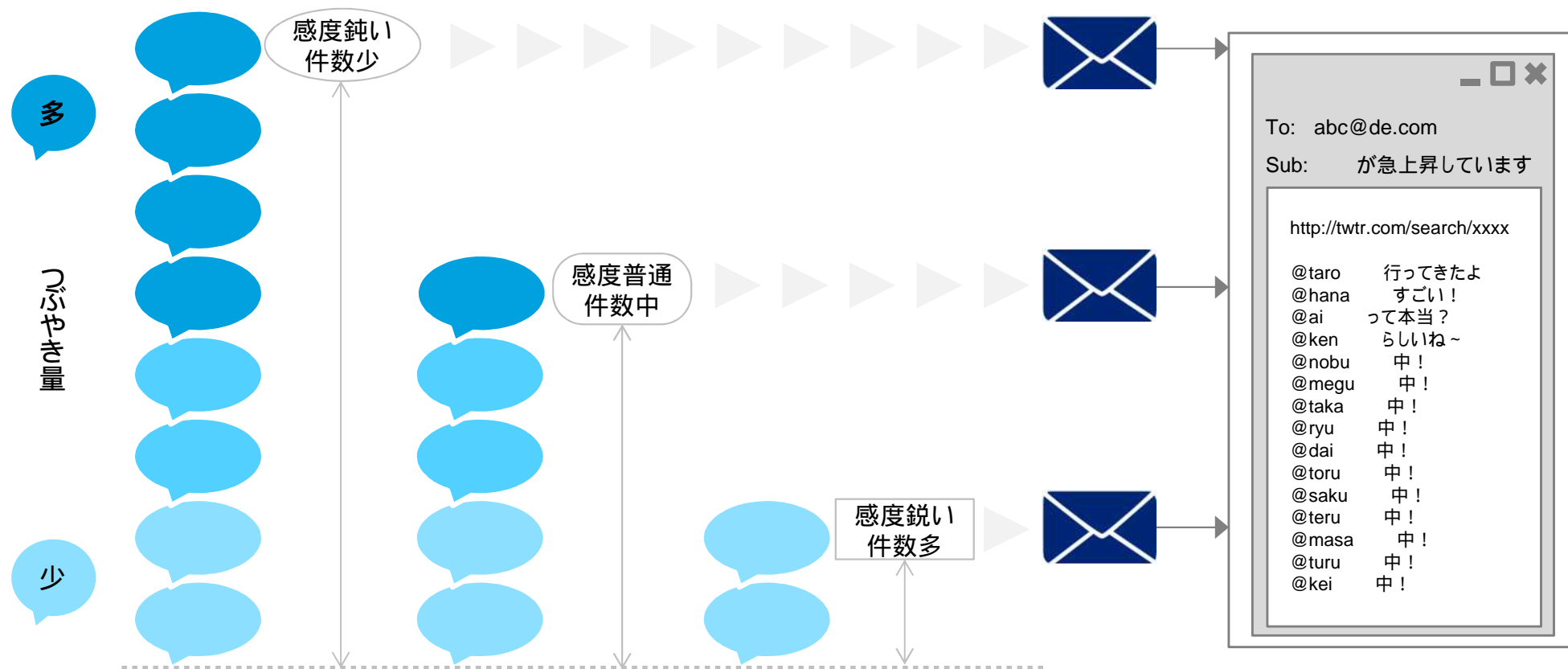
リスクアラート

マイクロブログ中の特定の投稿数の急上昇を警報する「バズアラート」と、炎上誘発媒体への投稿をオペレータが監視する「リスクアラート」の2種類のアラートサービスがあります。



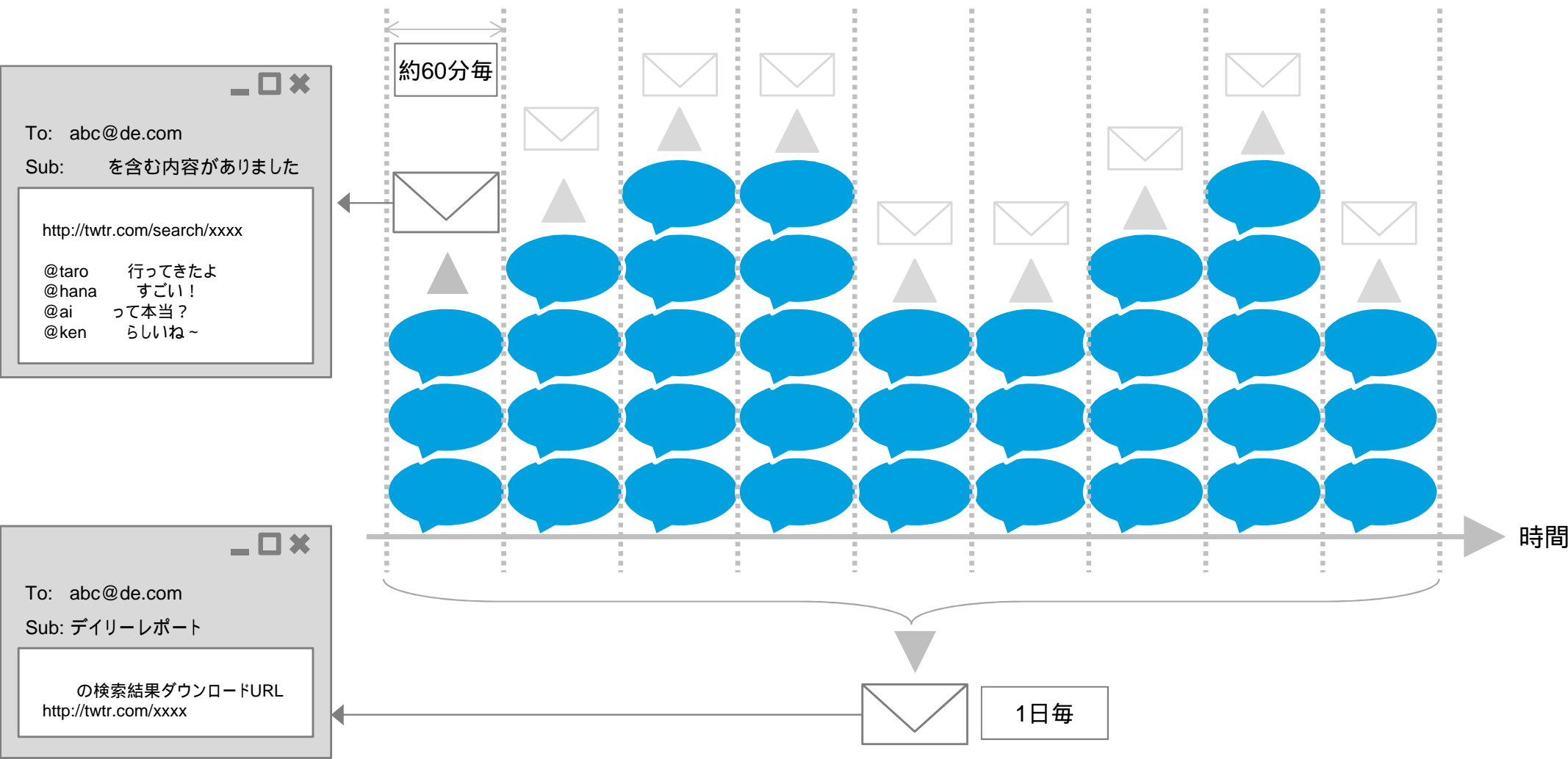
# バズアラートの詳細

リアルタイムに近い頻度で、マイクロブログ中の特定の投稿数の急上昇を察知して警報を発します。キーワードに合致するつぶやきの量に応じ、約60分毎にEメールでアラートを送ります。



# バズアラートの詳細

急上昇アラートの他に、出現レポート、デイリーレポートがあります。それぞれ約60分毎、1日毎に通知します。



# バズアラート サービス内容・料金表

バズアラート

最低利用期間は1年間です。リスクアラート、自動収集 と併用いただくことで、更に効果は高まります。

種類	内容	料金（消費税等別途）		
キーワード 設定	<ul style="list-style-type: none"> <li>・3種類ご指定いただけます</li> <li>・マイクロブログの検索フォームに指定できる条件</li> <li>・ごく簡単な除外ワードの設定も可能</li> <li>・設定と変更は弊社コンサルタントにご依頼いただきます</li> </ul>	初期 設定	5万円	運用 60万円/年 (5万円/月)
受信メール アドレス	<ul style="list-style-type: none"> <li>・1つご指定いただけます（メーリングリストのアドレスのご指定も可能）</li> </ul>			
急上昇 アラート	頻度：1時間毎に感度に応じて発報 感度：以下の3種類 <ul style="list-style-type: none"> <li>・鋭い：少しの変化でアラートを発する</li> <li>・普通：ある程度の変化でアラートを発する</li> <li>・鈍い：大きな変化でアラートを発する</li> </ul> 内容：検索画面へのリンクURLとキーワードに合致するつぶやき			
出現 レポート	頻度：1時間毎にキーワードに合致した投稿が発生すると発報 内容：検索画面へのリンクURLとキーワードに合致するつぶやき			
デイリー レポート	頻度：日次 内容：直近24時間のキーワードに合致した投稿が記録されたCSVファイルのダウンロードURL データアーカイブ：ダウンロード用CSVは直近1年間分保管			
インシデント 発生時 助言 サービス	<ul style="list-style-type: none"> <li>・Webモニタリング アラートで収集された投稿についてのみ、対応の要否等に関して弊社コンサルタントに口頭の助言をお求めいただくことができます。回答は平日営業時間内でお電話による口頭のご説明、もしくはメール本文に記載させていただきます。</li> </ul>			5万円/月

# バズアラート サービス レピュテーションコントロール対応料金表

バズアラート

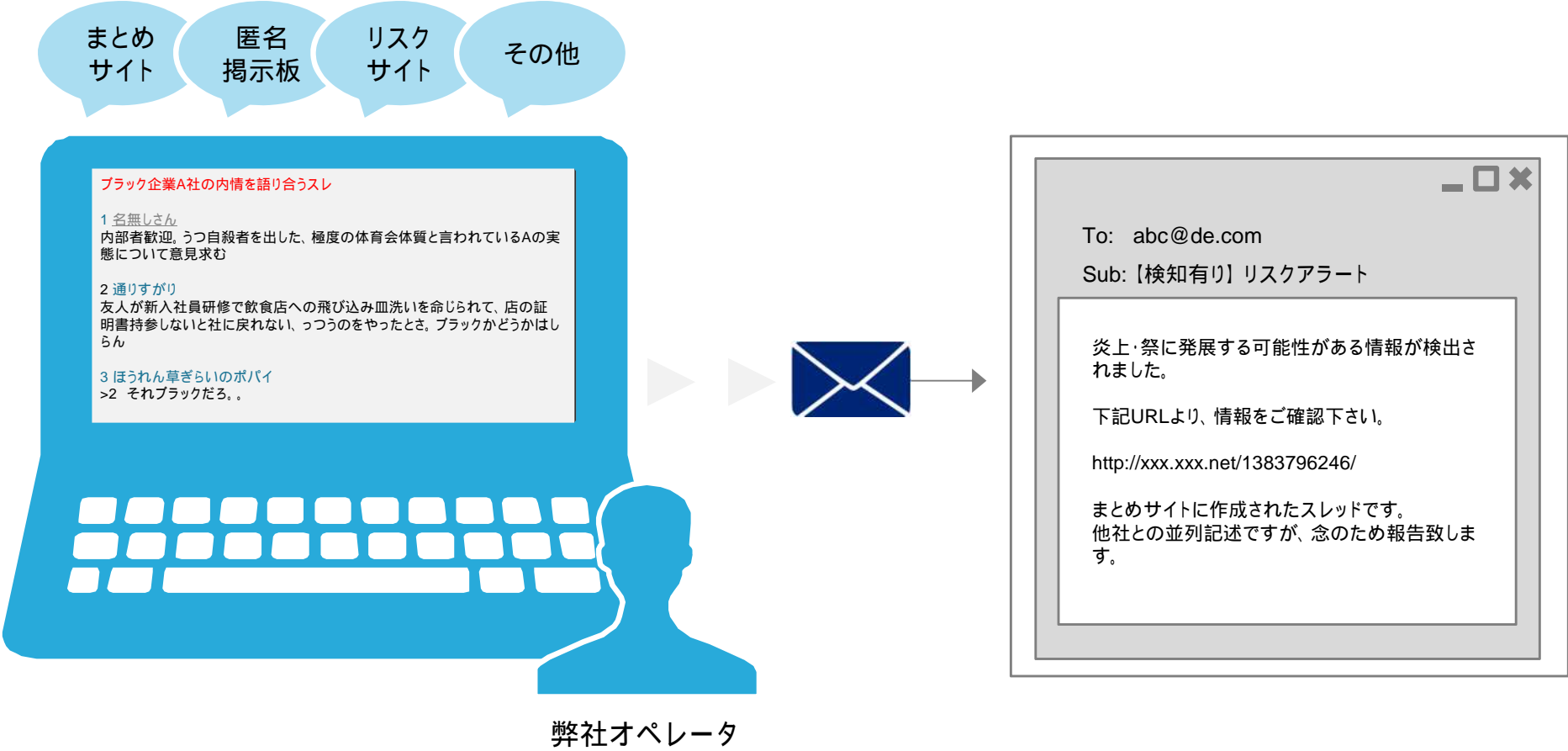
最低利用期間は3ヶ月です。リスクアラート、自動収集と併用いただくことで、更に効果は高まります。

種類	内容	料金（消費税等別途）		
キーワード 設定	<ul style="list-style-type: none"> <li>・3種類ご指定いただけます</li> <li>・マイクロブログの検索フォームに指定できる条件</li> <li>・ごく簡単な除外ワードの設定も可能</li> <li>・設定と変更は弊社コンサルタントにご依頼いただきます</li> </ul>	初期設定	5万円	運用 30万円/3ヶ月 (10万円/月)
受信メール アドレス	<ul style="list-style-type: none"> <li>・1つご指定いただけます（メーリングリストのアドレスのご指定も可能）</li> </ul>			
急上昇 アラート	頻度：1時間毎に感度に応じて発報 感度：以下の3種類 <ul style="list-style-type: none"> <li>・鋭い：少しの変化でアラートを発する</li> <li>・普通：ある程度の変化でアラートを発する</li> <li>・鈍い：大きな変化でアラートを発する</li> </ul> 内容：検索画面へのリンクURLとキーワードに合致するつぶやき			
出現 レポート	頻度：1時間毎にキーワードに合致した投稿が発生すると発報 内容：検索画面へのリンクURLとキーワードに合致するつぶやき			
デイリー レポート	頻度：日次 内容：直近24時間のキーワードに合致した投稿が記録されたCSVファイルのダウンロードURL データアーカイブ：ダウンロード用CSVは直近1年間分保管			
インシデント 発生時 助言 サービス	<ul style="list-style-type: none"> <li>・Webモニタリングアラートで収集された投稿についてのみ、対応の要否等に関して弊社コンサルタントに口頭の助言をお求めいただくことができます。回答は平日営業時間内でお電話による口頭のご説明、もしくはメール本文に記載させていただきます。</li> </ul>			10万円/月



# リスクアラートの詳細

特定のサイトを随時監視し、キーワードが出現した時にEメールでお知らせします。  
監視すべきサイトが分からない、判断できない場合におすすめです。



# リスクアラート サービス内容・料金表

リスクアラート

最低利用期間は1年間です。バズアラート、自動収集と併用いただくことで、更に効果は高まります。

種類	内容	料金（消費税等別途）			
キーワード設定	<ul style="list-style-type: none"> <li>企業名もしくは商品/サービス名を1語</li> <li>お客様の目的に応じたキーワードをアドバイス</li> <li>業界毎等の広範なキーワード設定も別途お見積りにより可能</li> </ul>	初期設定	5万円	運用	60万円/年 (5万円/月)
受信メールアドレス	<ul style="list-style-type: none"> <li>1つご指定いただけます（メーリングリストのアドレスのご指定も可能）</li> </ul>				
対象サイト	<ul style="list-style-type: none"> <li>匿名掲示板：速報5スレッド</li> <li>まとめサイト：4サイト</li> <li>ニュース/リスクサイト：11サイト</li> <li>まとめブログ：90サイト</li> </ul>				
定期報告	頻度：平日の朝6時頃 内容：調査結果はなく、調査機能が通常稼働している事をお知らせ				
アラート	頻度：随時 内容： <ul style="list-style-type: none"> <li>対象サイトに掲載された情報のみ</li> <li>対象サイトにおける全検出分を提供するものではない</li> </ul> 検知の原則： <ul style="list-style-type: none"> <li>タイトル(まとめブログのトピック名、掲示板のスレッド名等)にキーワードが含まれる(オペレータがある程度の語のゆらぎには対応する)</li> <li>タイトルに、業種業態に関するワードがあり当該話題に関する投稿中にキーワードが含まれる</li> <li>キーワードが明確に含まれない場合でも、関連が強い(未確定情報として通知)</li> </ul> 炎上や祭りに発展した後はアフィリエイトブログへの大量掲載が予測されるため、それらの中から代表的なサイト記事URLのみをアラートに含み、拡散状況等についてはメール文章にて伝える				
メルマガ	ご要望いただいたお客様には、不定期で発行するソーシャルメディアの炎上や祭りに関するメルマガを、受信メールアドレスにお届けします。				
インシデント発生時助言サービス	<ul style="list-style-type: none"> <li>Webモニタリングアラートで収集された投稿についてのみ、対応の要否等に関して弊社コンサルタントに口頭の助言をお求めいただくことができます。回答は平日営業時間内でお電話による口頭のご説明、もしくはメール本文に記載させていただきます。</li> </ul>				5万円/月

# リスクアラート サービス レピュテーションコントロール対応料金表

リスクアラート

最低利用期間は3ヶ月です。バズアラート、自動収集と併用いただくことで、更に効果は高まります。

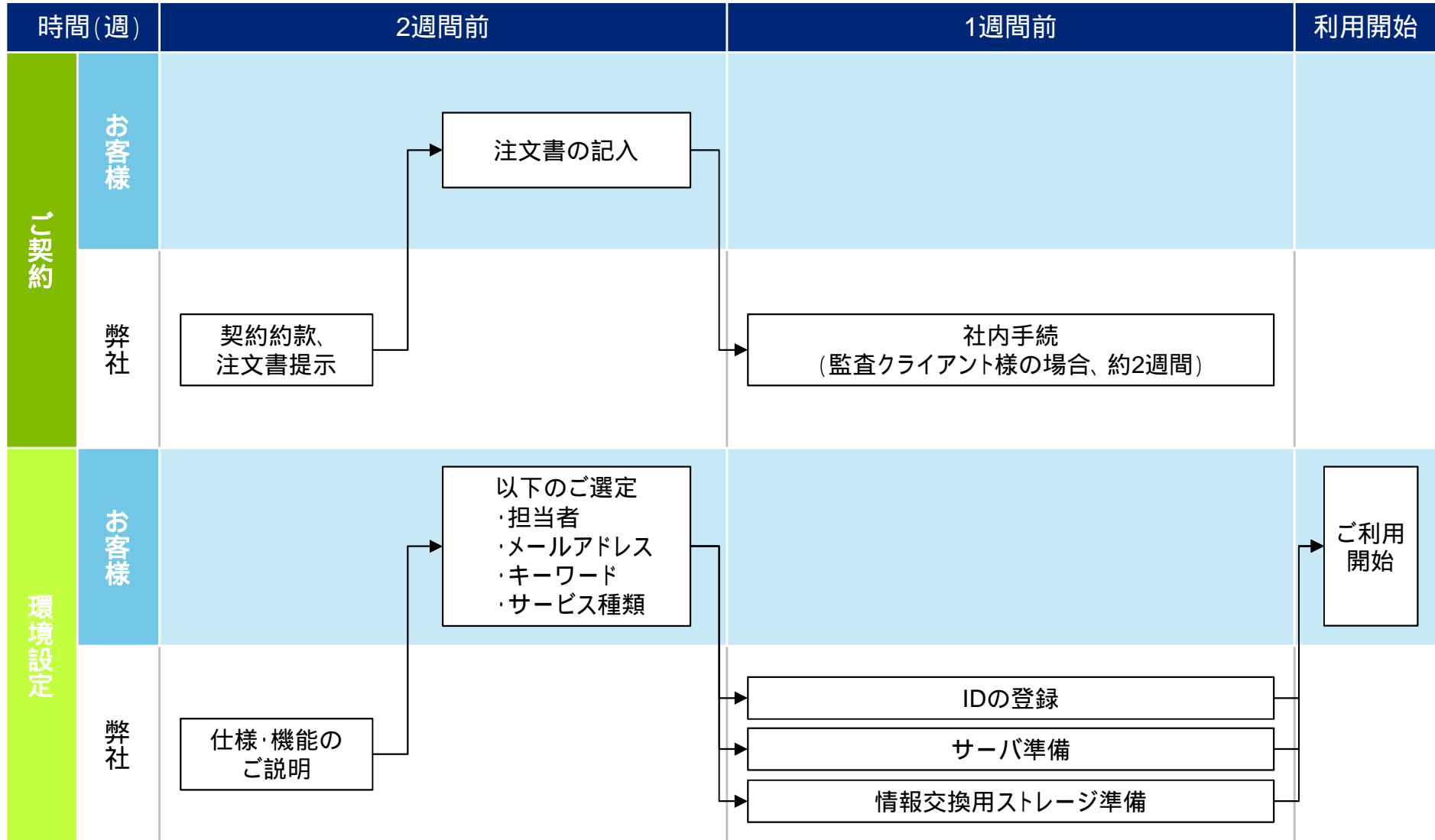
種類	内容	料金（消費税等別途）			
キーワード設定	<ul style="list-style-type: none"> <li>企業名もしくは商品/サービス名を1語</li> <li>お客様の目的に応じたキーワードをアドバイス</li> <li>業界毎等の広範なキーワード設定も別途お見積りにより可能</li> </ul>	初期設定	5万円	運用	30万円/3ヶ月 (10万円/月)
受信メールアドレス	<ul style="list-style-type: none"> <li>1つご指定いただけます（メーリングリストのアドレスのご指定も可能）</li> </ul>				
対象サイト	<ul style="list-style-type: none"> <li>匿名掲示板：速報5スレッド</li> <li>まとめサイト：4サイト</li> <li>ニュース/リスクサイト：11サイト</li> <li>まとめブログ：90サイト</li> </ul>				
定期報告	頻度：平日の朝6時頃 内容：調査結果はなく、調査機能が通常稼働している事をお知らせ				
アラート	頻度：随時 内容： <ul style="list-style-type: none"> <li>対象サイトに掲載された情報のみ</li> <li>対象サイトにおける全検出分を提供するものではない</li> </ul> 検知の原則： <ul style="list-style-type: none"> <li>タイトル(まとめブログのトピック名、掲示板のスレッド名等)にキーワードが含まれる(オペレータがある程度の語のゆらぎには対応する)</li> <li>タイトルに、業種業態に関するワードがあり当該話題に関する投稿中にキーワードが含まれる</li> <li>キーワードが明確に含まれない場合でも、関連が強い(未確定情報として通知)</li> </ul> 炎上や祭りに発展した後はアフィリエイトブログへの大量掲載が予測されるため、それらの中から代表的なサイト記事URLのみをアラートに含み、拡散状況等についてはメール文章にて伝える				
メルマガ	ご要望いただいたお客様には、不定期で発行するソーシャルメディアの炎上や祭りに関するメルマガを、受信メールアドレスにお届けします。				
インシデント発生時助言サービス	<ul style="list-style-type: none"> <li>Webモニタリングアラートで収集された投稿についてのみ、対応の要否等に関して弊社コンサルタントに口頭の助言をお求めいただくことができます。回答は平日営業時間内でお電話による口頭のご説明、もしくはメール本文に記載させていただきます。</li> </ul>				10万円/月

# 導入までの流れ

バズアラート

リスクアラート

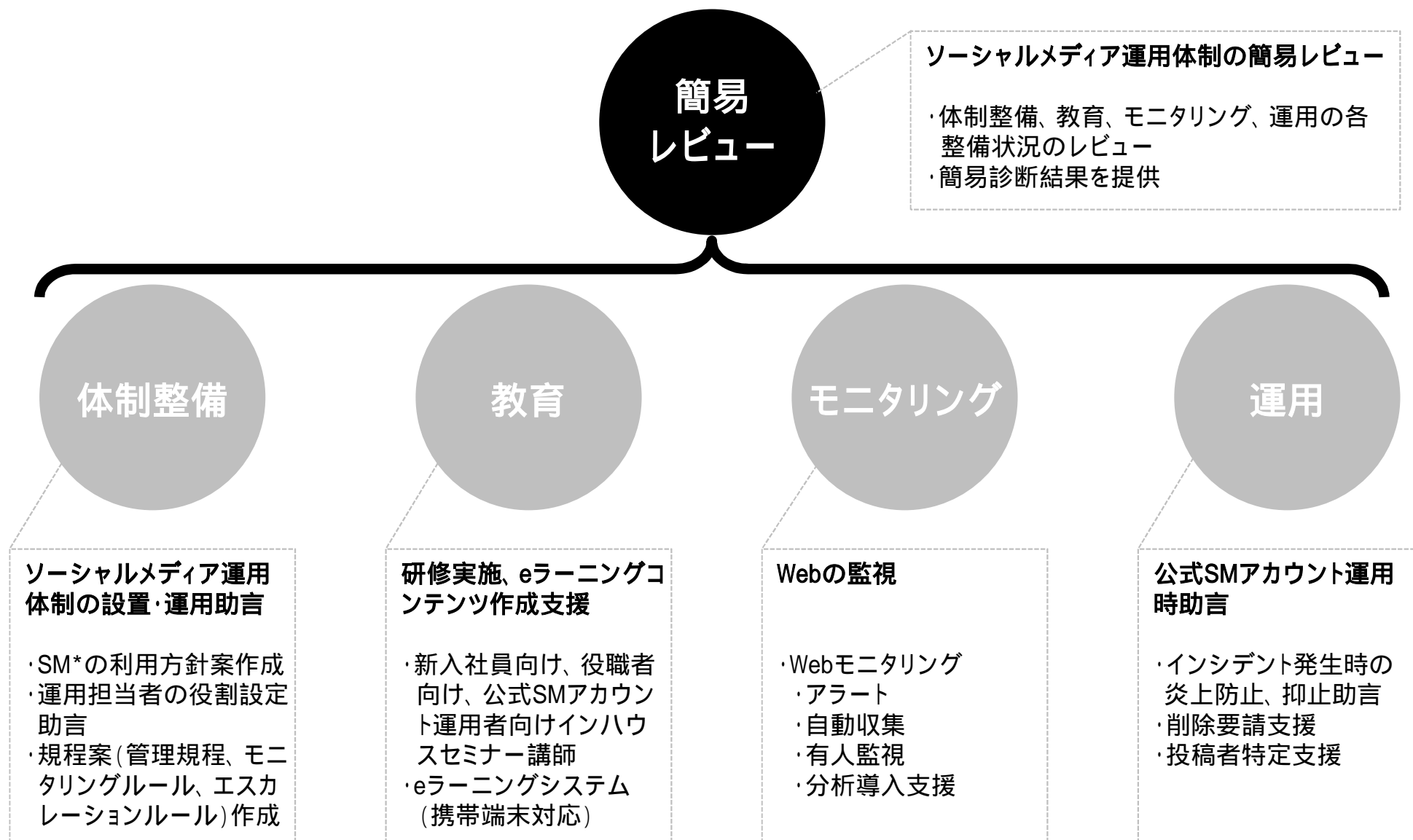
サービス導入までにおおよそ2週間程度必要です。



# トーマツのソーシャルメディア関連サービス

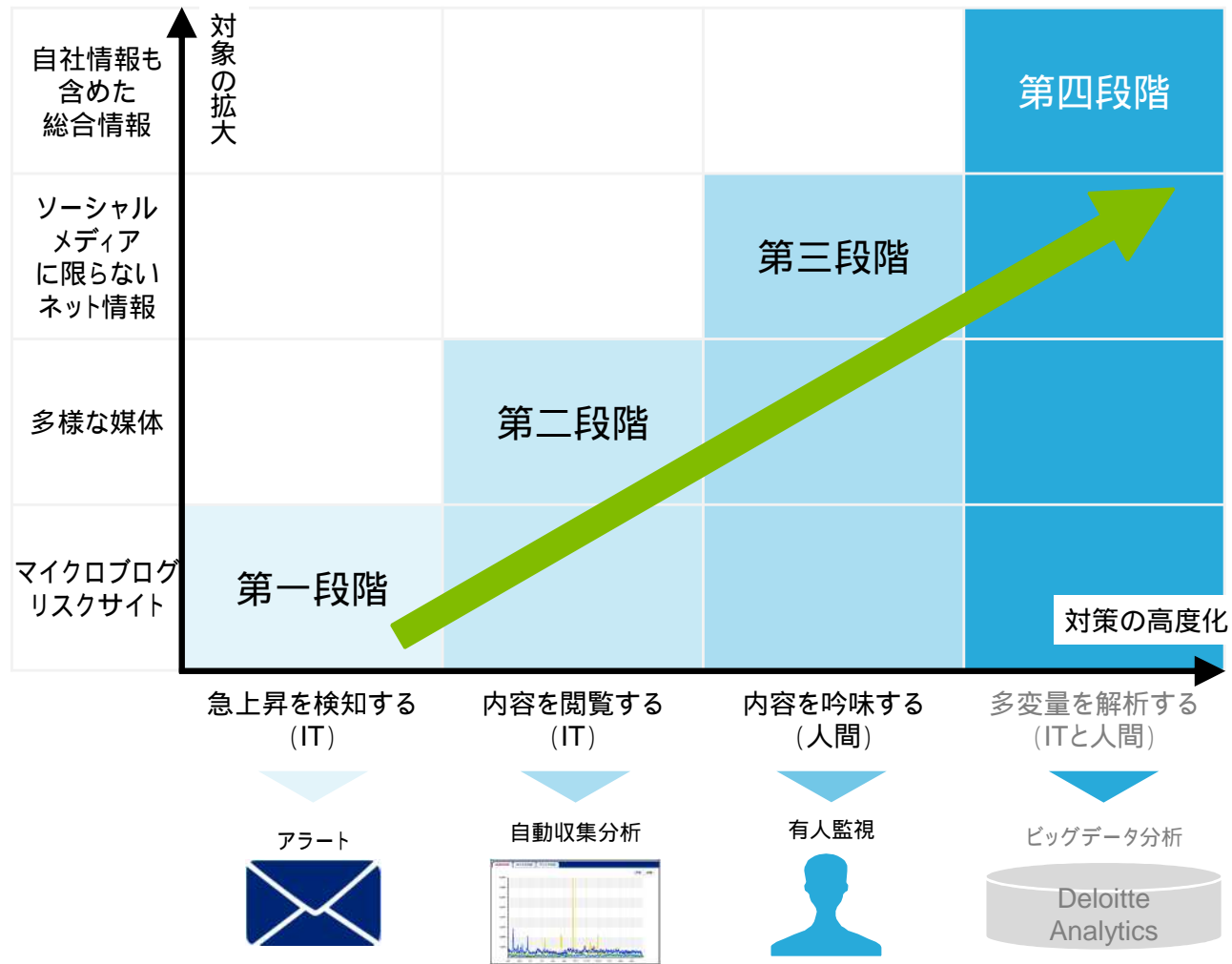
# ソーシャルメディアに関する弊社のサービス

弊社はソーシャルメディアに関する様々なサービスをご提供しています。



# Webモニタリングの段階的な導入

Webモニタリングは以下のように段階的に進めていくことをお勧めしています。



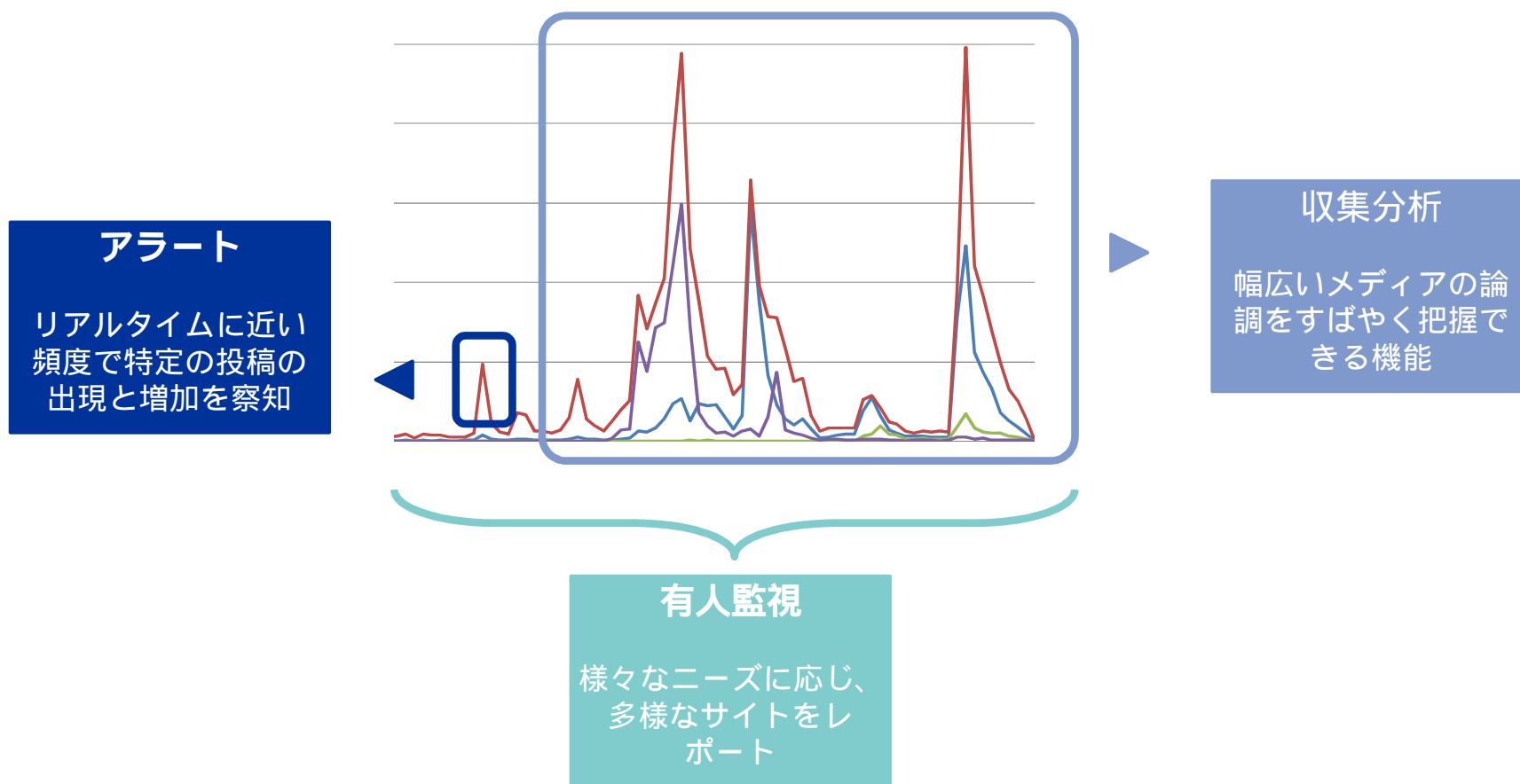
# あるキーワードにおけるソーシャルメディア投稿量の推移と三種のWebモニタリング

貴社の状況に合わせて三種類のWebモニタリングサービスのご選択が可能です。

- ・リスクの兆候を察知するための
- ・細かなご要望に対応可能な

- 「アラート」
- ・経過分析を行うための
- 「有人監視」

「収集分析」





# 問い合わせ先

お気軽にお問い合わせください。

## 問い合わせ先

電話	090-9813-1660 (亀井) 090-8345-2698 (和田) 090-9848-2244 (崔) 090-3903-9083 (田沼) 080-2112-1984 (谷崎)
Eメール	<a href="mailto:dtrs-ltg@tohmatu.co.jp">dtrs-ltg@tohmatu.co.jp</a>
Webサイト	<a href="http://www.deloitte.com/jp/wm">www.deloitte.com/jp/wm</a>

## サービス提供者

社名	デロイトトーマツ リスクサービス株式会社
社名(英語)	Deloitte Tohmatsu Risk Services Co., Ltd.
所在地	〒100-0005 東京都千代田区丸の内3丁目3番1号 新東京ビル 8階
主な事業内容	リスクマネジメントに関するコンサルティングサービス
事業開始日	2009年4月1日
代表取締役社長	丸山 満彦
資本構成	有限責任監査法人トーマツ100%
資本金	50,000,000円
電話	03-6213-1300(代表)
Webサイト	<a href="http://www.deloitte.com/jp/dtrs">www.deloitte.com/jp/dtrs</a>

# Deloitte.

## デロイト トーマツ

デロイト トーマツ グループは日本におけるデロイト トウシュ トーマツ リミテッド(英国の法令に基づく保証有限責任会社)のメンバーファームおよびそのグループ法人(有限責任監査法人 トーマツ、デロイト トーマツ コンサルティング 合同会社、デロイト トーマツ ファイナンシャル アドバイザー 合同会社、税理士法人 トーマツ および DT 弁護士 法人を含む)の総称です。デロイト トーマツ グループは日本で最大級のビジネス プロフェッショナル グループのひとつであり、各法人がそれぞれの適用法令に従い、監査、税務、法務、コンサルティング、ファイナンシャル アドバイザー 等を提供しています。また、国内約40都市に約7,900名の専門家(公認会計士、税理士、弁護士、コンサルタントなど)を擁し、多国籍企業や主要な日本企業をクライアントとしています。詳細はデロイト トーマツ グループ Web サイト([www.deloitte.com/jp](http://www.deloitte.com/jp))をご覧ください。

Deloitte (デロイト) は、監査、コンサルティング、ファイナンシャル アドバイザー サービス、リスク マネジメント、税務およびこれらに関連するサービスを、さまざまな業種にわたる上場・非上場のクライアントに提供しています。全世界150を超える国・地域のメンバーファームのネットワークを通じ、デロイトは、高度に複合化されたビジネスに取り組むクライアントに向けて、深い洞察に基づき、世界最高水準の陣容をもって高品質なサービスを提供しています。デロイトの約210,000名を超える人材は、“standard of excellence” となることを目指しています。

Deloitte (デロイト) とは、英国の法令に基づく保証有限責任会社であるデロイト トウシュ トーマツ リミテッド (“DTTL”) ならびにそのネットワーク組織を構成するメンバーファームおよびその関係会社のひとつまたは複数指します。DTTL および各メンバーファームはそれぞれ法的に独立した別個の組織体です。DTTL (または “Deloitte Global”) はクライアントへのサービス提供を行いません。DTTL およびそのメンバーファームについての詳細は [www.deloitte.com/jp/about](http://www.deloitte.com/jp/about) をご覧ください。

本資料は皆様への情報提供として一般的な情報を掲載するのみであり、その性質上、特定の個人や事業体に具体的に適用される個別の事情に対応するものではありません。また、本資料の作成または発行後に、関連する制度その他の適用の前提となる状況について、変動を生じる可能性もあります。個別の事案に適用するためには、当該時点で有効とされる内容により結論等を異にする可能性があることをご留意いただき、本資料の記載のみに依拠して意思決定・行動をされることなく、適用に関する具体的事案をもとに適切な専門家にご相談ください。

© 2015. For information, contact Deloitte Tohmatsu Risk Services Co., Ltd

有限責任監査法人 トーマツ 東京事務所  
エンタープライズ リスク サービスは、  
2006年2月8日、監査法人として初めて  
情報セキュリティ マネジメントの国際  
規格である ISO/IEC 27001 の認証を  
取得しました。  
2009年4月1日には、デロイト トーマツ  
リスク サービス 株式会社をこの認証  
範囲に含めております。



IS 501214 / ISO (JIS Q) 27001

有限責任監査法人 トーマツ 東京  
事務所における BCP/BCM サービス  
提供部門およびデロイト トーマツ  
リスク サービス 株式会社は、  
2011年3月11日に事業継続  
マネジメント システムの規格である  
BS 25999-2:2007 の認証を取得  
し、2013年2月19日に国際規格  
である ISO 22301:2012 の認証を  
取得しました。



BCMS 568132 / ISO 22301

Member of  
**Deloitte Touche Tohmatsu Limited**