



## Webモニタリングサービス ソーシャルメディア上の風評監視

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

デロイト トーマツ リスクサービス株式会社

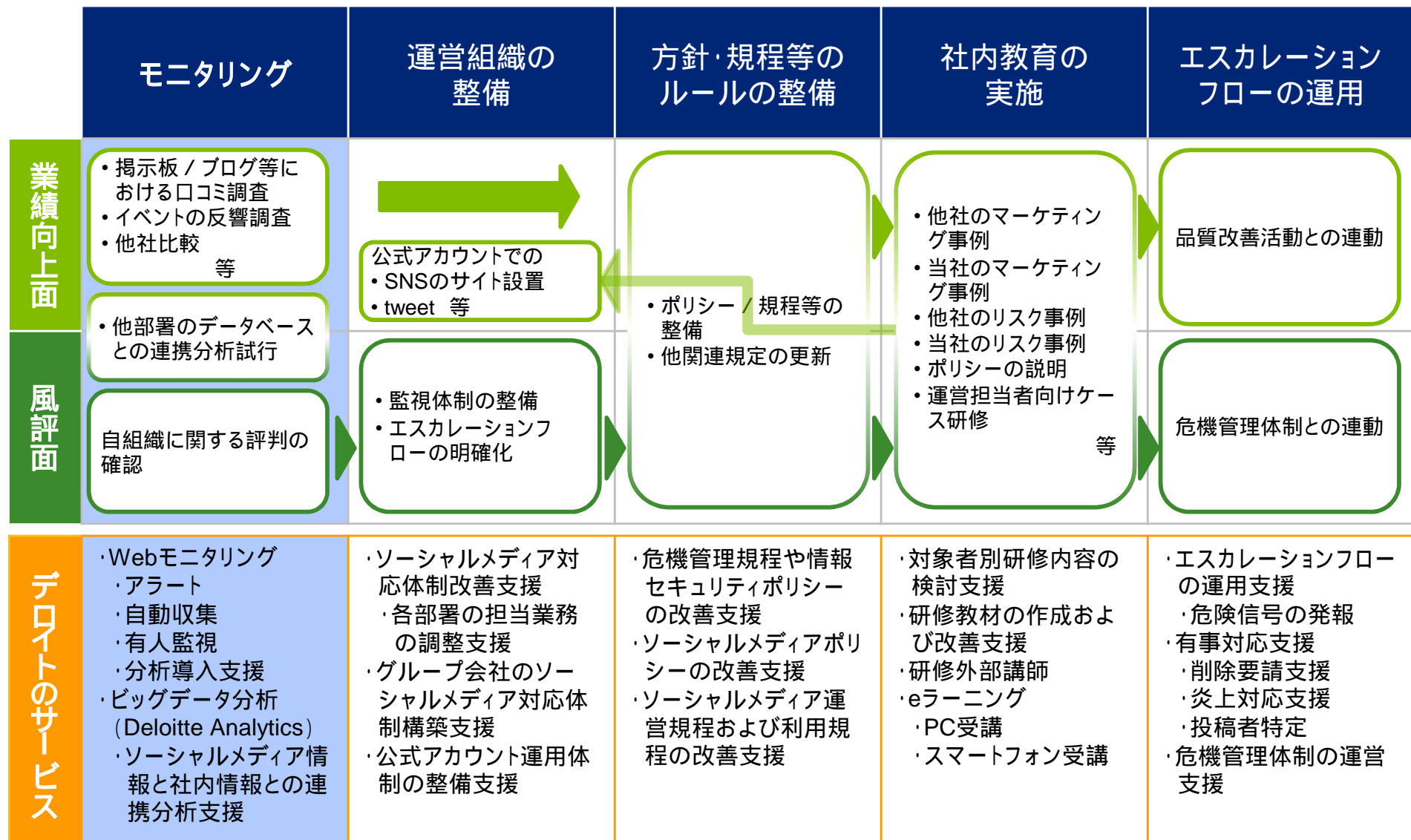
2015年12月 Ver1.14

「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。

# ソーシャルメディア対応体制とWebモニタリング

# ソーシャルメディア対応体制整備の一般的な進め方と弊社のサービス

Webモニタリングから着手されることをお奨めしています。



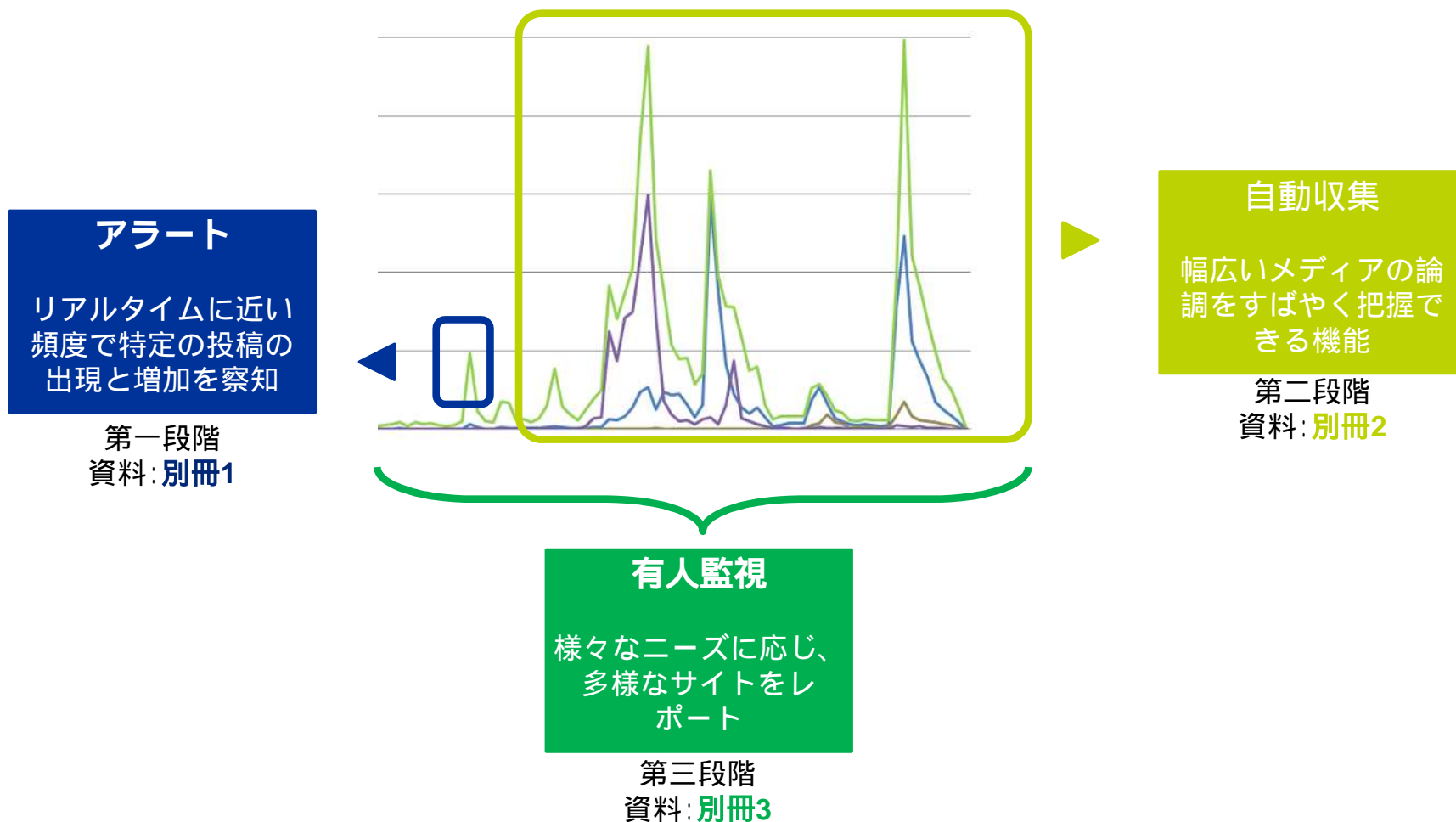
# Webモニタリングサービス

# 貴社のご要望と状況に合わせて選択できる3種のWebモニタリングサービス

## 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Webモニタリング

- ・リスクの兆候を察知するための
- ・経過分析を行うための
- ・細かなご要望に対応可能な

「アラート」  
「自動収集」  
「有人監視」



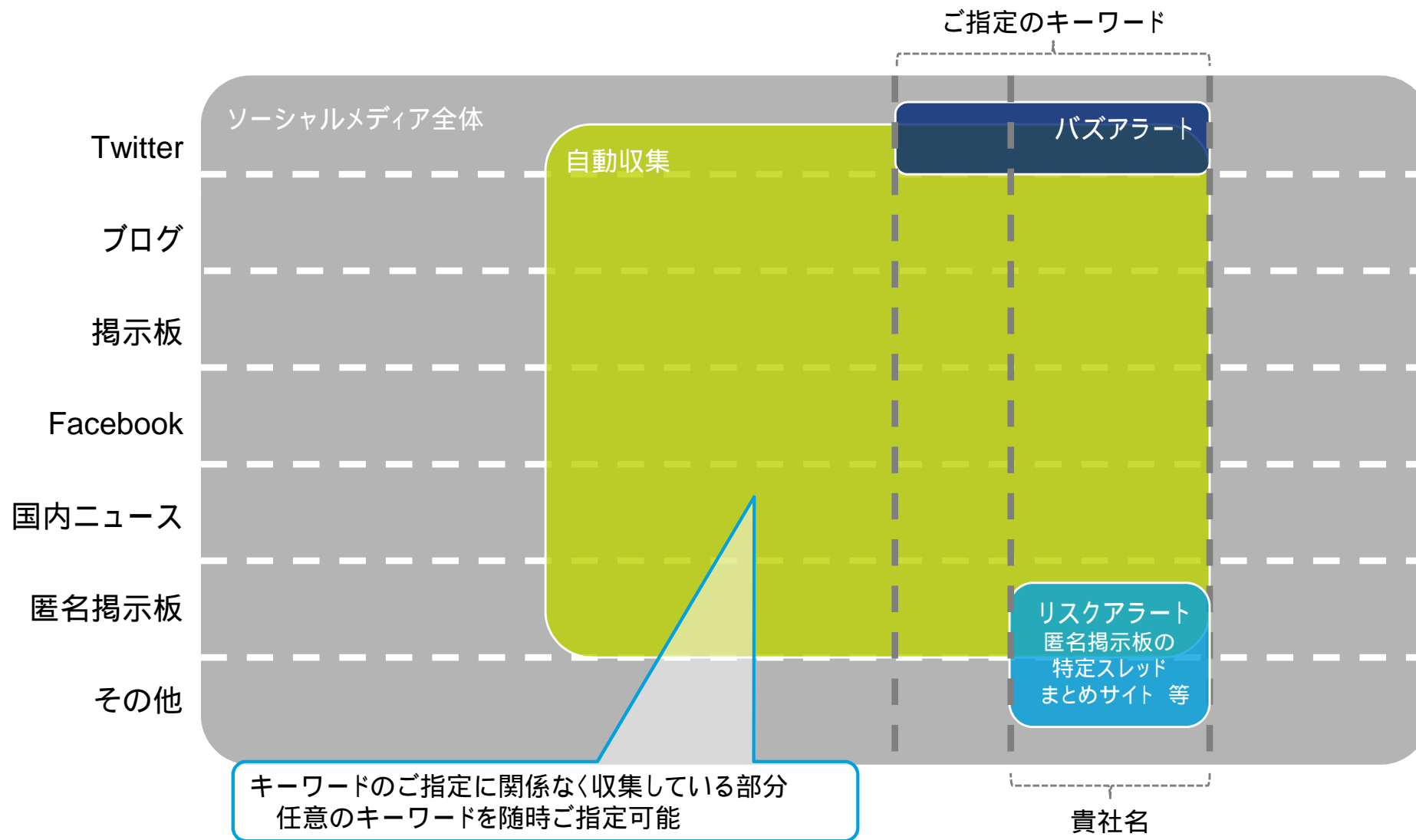
# それぞれのサービスは想定目的に沿って仕様を最適化

## 各サービスの特長

	 バスアラート	リスクアラート	 自動収集	 有人監視
対象メディア 次スライド参照	<ul style="list-style-type: none"> <li>twitter</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>弊社が定めた110のリスクサイト</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ブログ / 掲示板 / twitter</li> <li>Facebook / 国内ニュース</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>自動収集の対象を主にご要望に応じて追加も可</li> </ul>
利点	<ul style="list-style-type: none"> <li>24h7daysで急拡散を検知できる</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>24h7days炎上誘発サイトの投稿を検知できる</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>任意のキーワードで13ヶ月間遡って論調確認ができる</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>柔軟な仕様</li> <li>少数投稿の発見</li> </ul>
想定する脅威	<ul style="list-style-type: none"> <li>炎上</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>炎上</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>風評被害</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>情報漏洩</li> <li>不適切投稿</li> </ul>
想定目的	<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>	<ul style="list-style-type: none"> <li>炎上の要因検知</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>影響範囲確認</li> <li>論調確認</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>情報漏洩発見</li> <li>不適切投稿発見</li> </ul>
収集条件	<ul style="list-style-type: none"> <li>貴社と同意したキーワードを含むtweet</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>貴社名を含む投稿</li> <li>貴社名を含むスレッド</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>キーワードは自由指定</li> <li>キーワード変更後すぐに反映</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>自動収集の条件を主にご要望に応じて追加も可</li> </ul>
収集方法	<ul style="list-style-type: none"> <li>Twitter社提供のインターフェース利用</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>オペレータ巡回目視</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Twitter以外: オリジナルのクロールシステム</li> <li>Twitter: 事業者から購入</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>自動収集活用</li> <li>オペレータ巡回目視</li> </ul>
収集率 非保証	<ul style="list-style-type: none"> <li>最大500tweet/時間</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>対象サイトについては100%目標</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Twitter以外</li> <li>できるかぎり収集</li> <li>サイトによって強弱あり</li> <li>Twitter: 全体の10%程度</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>自動収集を手検索で補完</li> </ul>
ご注意	<ul style="list-style-type: none"> <li>キーワード指定にtwitter社のインターフェースに準じる条件有</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>定めたサイトにキーワードを含む投稿があれば発報</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>リアルタイムではない(インデックス化作業終了次第反映)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>仕様の確定には一定期間の運用実績に基づく改善が必要</li> </ul>

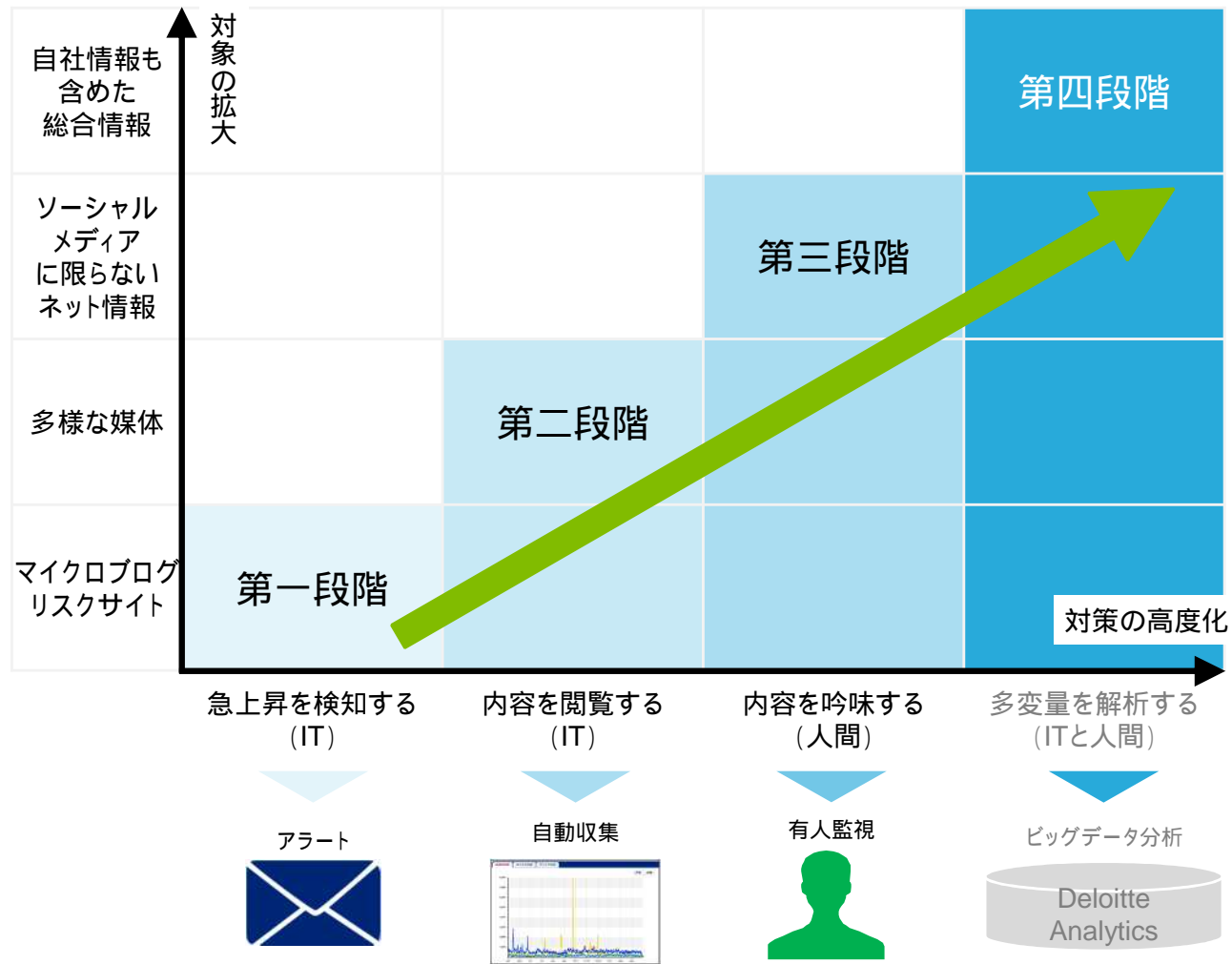
# 絞り込まれた対象メディア

## 第一、第二段階のWebモニタリング3サービスの対象メディアイメージ



# Webモニタリングの段階的な高度化

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。





# 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) 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、デロイト トーマツ 税理士法人および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8,500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220,000名を超える人材は、“making an impact that matters”を自らの使命としています。

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。

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/IEC27001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  
BS25999-2:2007の認証を取得  
し、2013年2月19日に国際規格  
であるISO22301:2012の認証を  
取得しました。



BCMS 568132 / ISO 22301

Member of  
**Deloitte Touche Tohmatsu Limited**