

Webモニタリング 自動収集 インターネット上の風評監視

www.deloitte.com/jp/wm

デロイト トーマツ リスクサービス株式会社

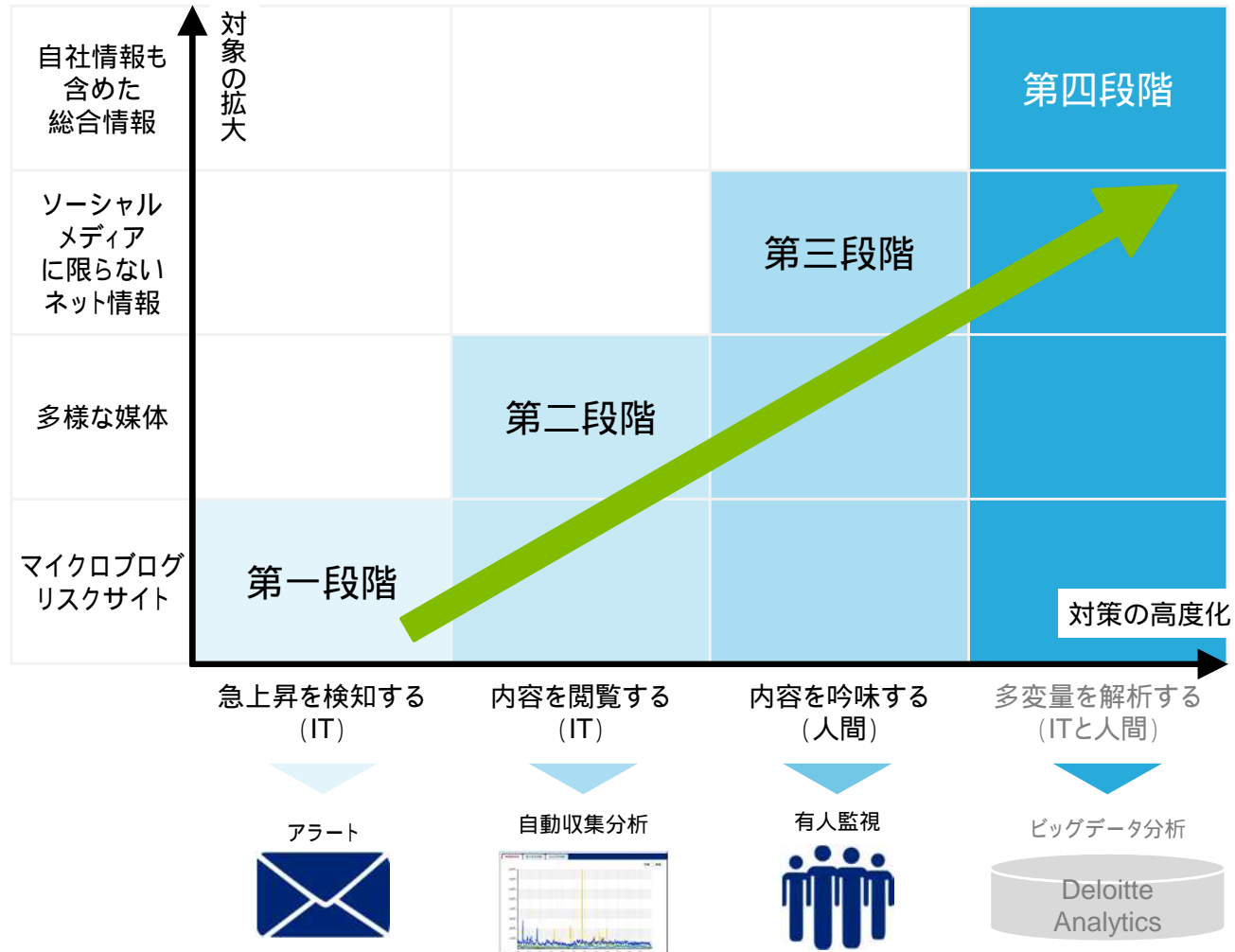
2015年4月 Ver2.41

「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




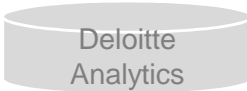


「トーマツWebモニタリング」はデロイトトーマツ リスクサービス株式会社 が登録する商標です。

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"> 反響検知 炎上検知 内容確認 	検知/確認 <ul style="list-style-type: none"> 影響範囲確認 論調確認 	検知/確認/抽出 <ul style="list-style-type: none"> 重要投稿抽出 希少投稿抽出 直感的な発見 	潮流把握/予測 <ul style="list-style-type: none"> テキストマイニング 統計的推定 統計的検定
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。

自動収集サービスの概要

概要

- Web上のCGM 情報を、自由に設定可能なキーワードに基づき自動で収集・アーカイブしグラフ表示するサービスです
 - お客様にはインターネット通信環境とWebブラウザをご用意いただき、各自のPCからアクセスしていただき、収集された情報をご覧いただきます

Consumer Generated Media
消費者が自発的に投稿し、それ
によって成立するメディアのこと。

特徴

- 過去13ヶ月さかのぼったデータから検索可能
- キーワードを何度も入力する必要がありません
- 検索エンジンでは一目でわかりにくい「検索該当件数の推移」が折れ線グラフでわかりやすく表示できます
 - 話題になっているかどうか一目瞭然で把握可能
 - 検索エンジンでは最も関連のある書き込みが上位に表示されますが、その他の情報は埋もれがちになります
- 日付ごとに分けて収集するため、同一の投稿を複数回に重複して収集することはありません
- ポジネガ分析、クラスタ分析によって思いもよらないキーワードに気付くことも可能

ご利用のイメージ

お客様にご用意いただくのはインターネット通信環境とPCです。お客様のPCからインターネット経由でアクセスしていただき、情報を閲覧していただきます。ソフトウェアのインストールは不要です。

ご利用イメージ

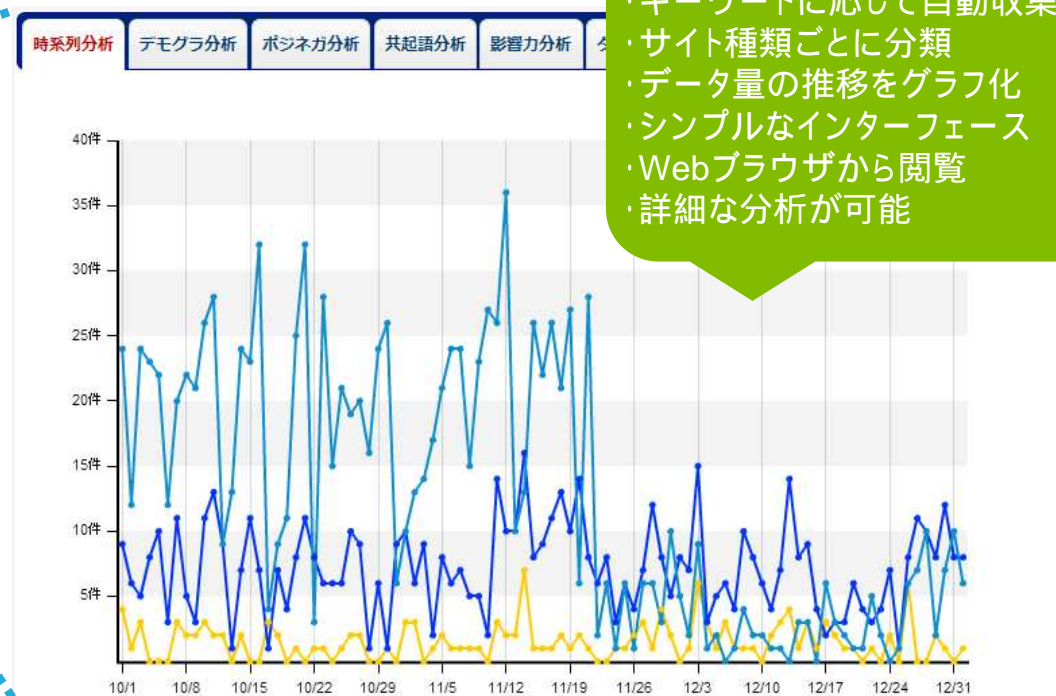
お客様のPCからインターネットのサービスのログインページからログインし、画面を操作するだけです。キーワードを自由に設定し、数千万のデータから適宜抜き出して表示とダウンロードが可能です。



お客様



インターネット
接続可能なPC

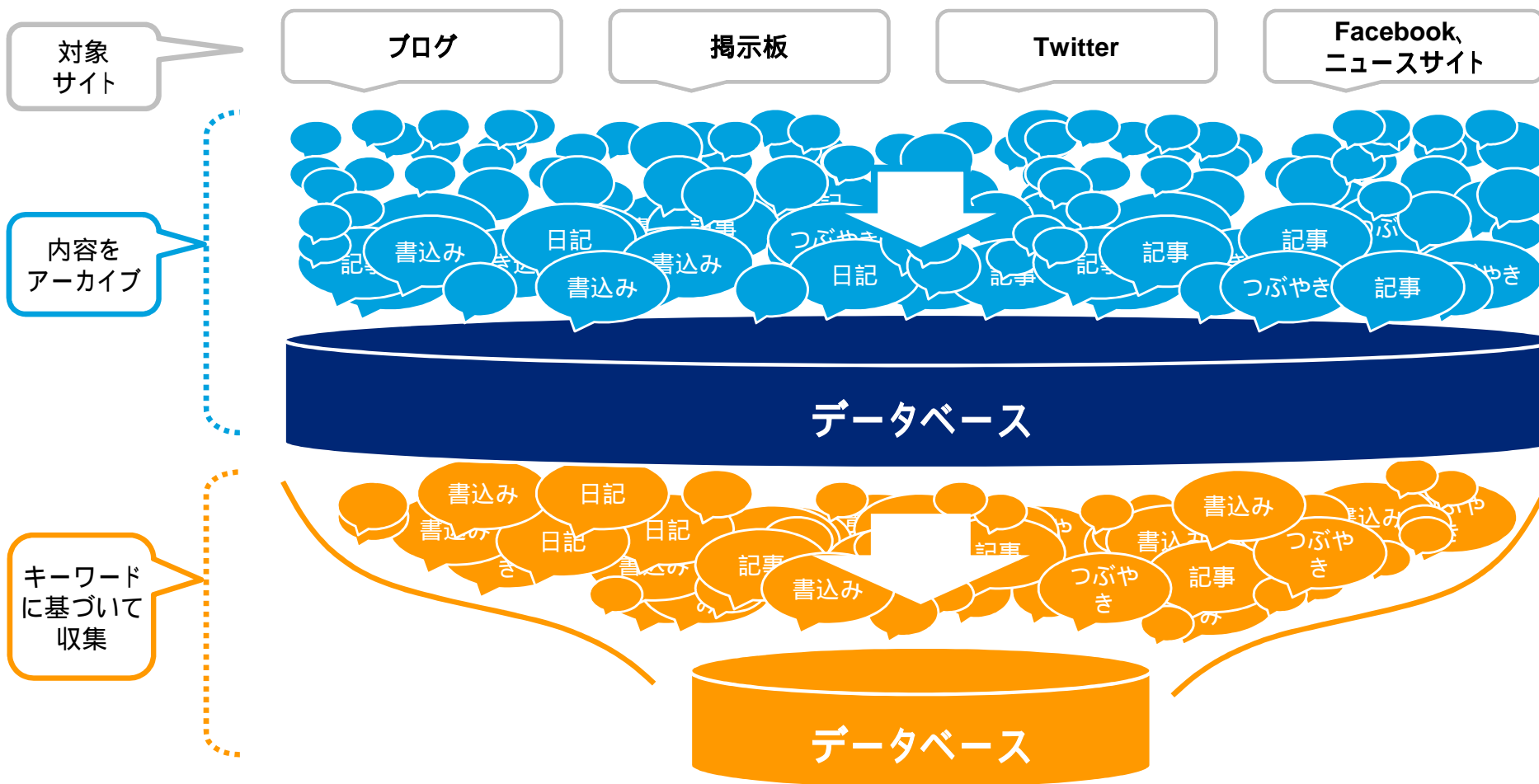


自動収集のサービスイメージ図

全体の情報をキーワードに関係なく収集します(青のデータベース)。

その情報群から任意にご指定いただくキーワードに基づいて情報を表示します(オレンジ色のデータベース)。

収集の概念イメージ



自動収集の仕様

自動収集の仕様

仕様	詳細
対象サイト	ブログ、掲示板、Twitter、ニュースサイト、Facebook
閲覧できるデータ	閲覧日より過去の直近13ヶ月間のデータ
収集する記事ごとの 保存量	約600文字程度 (全ての文字を保存するわけではありません)
キーワード設定方法	都度お客様でご変更可能
設定できるキーワード	・検索ワード(1,000文字or100行) ・不要ワード(1,000文字) ・絞込ワード
データの上限	年間で200万件 (検索ワードと不要ワードの合計文字数が30文字以上の場合かつ10万件以上の投稿がヒットする場合はキーワード設定できない)
ダウンロード	指定した日または全期間のダウンロードが可能
データ更新のタイミング	収集できた情報から順次反映
ブラウザ	・Mozilla Firefox(最新安定稼働バージョン) ・Google Chrome(最新安定稼働バージョン) ・Microsoft Internet Explorer(Ver8もしくは9)
ID追加	・1IDにつき20,000円/月 ・キーワードは各IDごとに変更可能

お断り

ご利用にあたっての事前にご承諾いただきたい事項

項目	詳細
収集率について	対象サイトであっても、媒体自体の仕様変更等様々な理由により全ての記事の収集を保証することは不可能です。
グラフへの反映タイミングについて	前日までのデータを翌日一括で反映するわけではありません。収集したデータを全て反映するまでに数日要します。
クローラーについて	クローラーは予期せぬ事態により動作を停止する場合があります。また、その旨は事前にお知らせすることが困難な場合があります。
定期メンテナンスについて	<ul style="list-style-type: none">・毎月第二金曜日(休日の場合は前営業日)を定期メンテナンス日とします。・この日は正午より翌朝9時までシステムを停止させて、品質改善バージョンの適用や障害対応バージョンの適用とその後の正常稼働の確認作業をします。
お支払いについて	<ul style="list-style-type: none">・ご契約は1年単位となります。・一括前払いでお支払いをいただきます。分割をご希望される場合は別途手数料を頂戴いたします。

自動収集の操作画面サンプル(1/2)

直感的でわかりやすいインターフェース



自動収集の操作画面サンプル(2/2)

キーワード設定画面です。検索ワードはAND、ORが使用できます。検索ワードは1,000文字もしくは100行まで、不要ワードは1,000文字まで設定可能ですが、収集するデータが1年間で200万件を超える場合は設定できません。

キーワード設定画面

メニュー編集

タイトル ●●フード株式会社

検索ワード (AND,OR)

- 評判
- ブラック
- 離職率
- 食中毒
- △△ メリットデメリット

不要ワード (NOT)

- 食品
- 株式会社

・AND条件は、スペースで区切って指定します。OR条件は、改行で区切って指定します。
※英数字の全/半角は区別されません。英数字の大/小文字は区別されません。
※「検索ワード」ボックスには分析対象の正式名だけでなく、別の呼び名や、間違える可能性のある表記をすべて入力してください。

クリア キャンセル 確定

検索ワードもしくは不要ワードいずれかが30文字を越える場合は直近10万件のデータのみ収集可能です

サービス内容・料金表

最低利用期間は1年間です。最小構成は108万円/年からご利用可能です。

種類	サービス	内容	料金（消費税等別途）			
基本プラン	自動収集	<ul style="list-style-type: none"> ・1ID ・1メニュー(キーワード入力画面) ・ブログ、掲示板が検索対象 ・時系列分析、デモグラ分析、ポジネガ分析、共起語分析 ・最長で直近13か月分のデータアーカイブとダウンロード 	初期設定	15万円	運用	年間 108万円 (一月あたり9万円)
	お得プラン	自動収集	「基本プラン」にメニュー(キーワード入力画面)を2つ増設	初期設定	15万円	運用
	メニュー追加	<ul style="list-style-type: none"> ・キーワード入力メニューの追加 ・合計8メニューまで追加可能 	初期設定	5万円	運用	年間 24万円 (一月あたり2万円)
	ID追加	IDの追加			運用	年間 24万円 (一月あたり2万円)
	影響力分析	Tweet数とRT数及びそれらの延べフォロワー数を折れ線グラフに表示 Tweet、ハッシュタグ、ユーザ名の頻出回数をランキングで表示			運用	年間 60万円 (一月あたり5万円)
オプション	ターゲット分析	Twitterの自己紹介欄及び本文から性別と年齢層を推定し、それぞれの属性毎に比率と頻出語句を表示			運用	年間 60万円 (一月あたり5万円)
	Twitter汎用データ追加	Twitter全体のデータをサンプリングして追加			運用	年間 24万円 (一月あたり2万円)
	Twitter専用データ追加	Twitterで、別途指定するキーワードに関するデータを追加*			運用	年間 6万円 (一月あたり5千円)
	国内ニュース追加	日本国内のニュースサイトを検索対象に追加			運用	年間 24万円 (一月あたり2万円)
	Facebook追加	Facebookを検索対象に追加			運用	年間 24万円 (一月あたり2万円)

*Twitterの仕様変更により、収集不可能になるケースがございます

レピュテーションコントロール対応料金表

最低利用期間は3ヶ月です。最小構成は54万円/3ヶ月からご利用可能です。

種類	サービス	内容	料金（消費税等別途）			
基本プラン	自動収集	<ul style="list-style-type: none"> ・1ID ・1メニュー(キーワード入力画面) ・ブログ、掲示板が検索対象 ・時系列分析、デモグラ分析、ポジネガ分析、共起語分析 ・最長で直近13か月分のデータアーカイブとダウンロード 	初期設定	15万円	運用	3ヶ月 54万円 (一月あたり18万円)
	お得プラン	自動収集	「基本プラン」にメニュー(キーワード入力画面)を2つ増設	初期設定	15万円	運用
	メニュー追加	<ul style="list-style-type: none"> ・キーワード入力メニューの追加 ・合計8メニューまで追加可能 	初期設定	5万円	運用	3ヶ月 12万円 (一月あたり4万円)
	ID追加	IDの追加			運用	3ヶ月 12万円 (一月あたり4万円)
	影響力分析	Tweet数とRT数及びそれらの延べフォロワー数を折れ線グラフに表示 Tweet、ハッシュタグ、ユーザ名の頻出回数をランキングで表示			運用	3ヶ月 30万円 (一月あたり10万円)
オプション	ターゲット分析	Twitterの自己紹介欄及び本文から性別と年齢層を推定し、それぞれの属性毎に比率と頻出語句を表示			運用	3ヶ月 30万円 (一月あたり10万円)
	Twitter汎用データ追加	Twitter全体のデータをサンプリングして追加			運用	3ヶ月 12万円 (一月あたり4万円)
	Twitter専用データ追加	Twitterで、別途指定するキーワードに関するデータを追加*			運用	3ヶ月 3万円 (一月あたり1万円)
	国内ニュース追加	日本国内のニュースサイトを検索対象に追加			運用	3ヶ月 12万円 (一月あたり4万円)
	Facebook追加	Facebookを検索対象に追加			運用	3ヶ月 12万円 (一月あたり4万円)

*Twitterの仕様変更により、収集不可能になるケースがございます

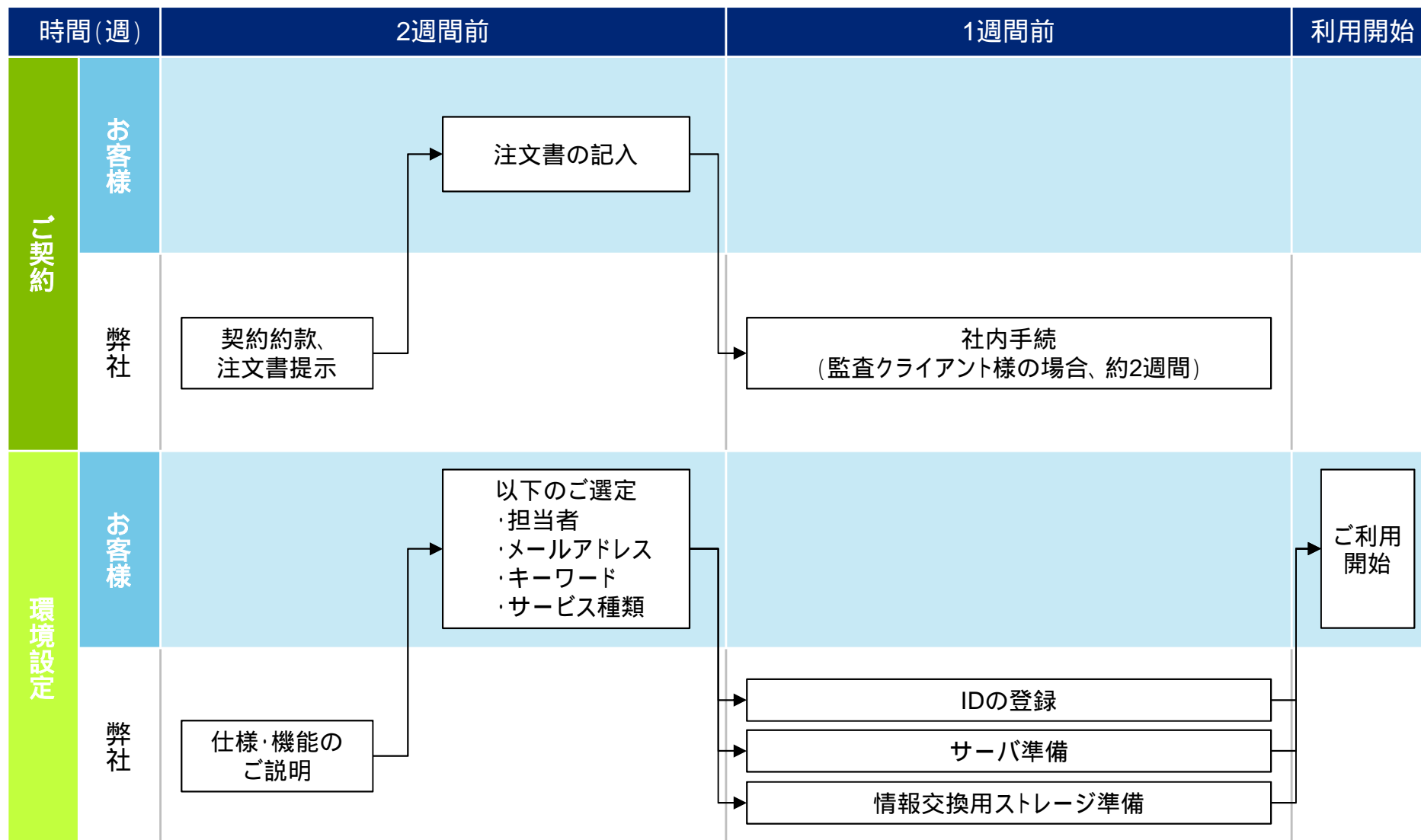
サービス内容・料金表(オプション)

Webモニタリングのご提供に限らず、様々なソーシャルメディア対応のお手伝いが可能です。

種類	サービス	内容	料金(消費税等別途)	
オプション	有人監視	<ul style="list-style-type: none"> ・レポートの作成代行 ・緊急アラートの通知 ・最低利用期間は3ヶ月、以後1ヶ月単位での利用が可能 	初期設定費	20万円
			月次運営費	40万円/月～
	分析導入支援	<ul style="list-style-type: none"> ・分析ツールの導入 ・コンサルタントによる3ヶ月間の導入・分析支援 		200万円～
	ソーシャルメディアポリシー策定助言	<ul style="list-style-type: none"> ・お客様作成のソーシャルメディアポリシー案に対する口頭助言 ・複数回の訪問(貴社ご指定のオフィス1箇所に対して) ・参考資料の提供 		要見積もり
	社内研修	<ul style="list-style-type: none"> ・社内向けソーシャルメディア研修講師 ・炎上事例等を題材とした研修資料の提供 	1.5時間	15万円
			2.0時間	20万円
インシデント発生時助言	Webモニタリングで収集した投稿を対象とし、リスクを伴う事案の発生の都度、対応等に関する質問に平日営業時間内で口頭もしくはメール本文で回答			10万円/月

導入までの流れ

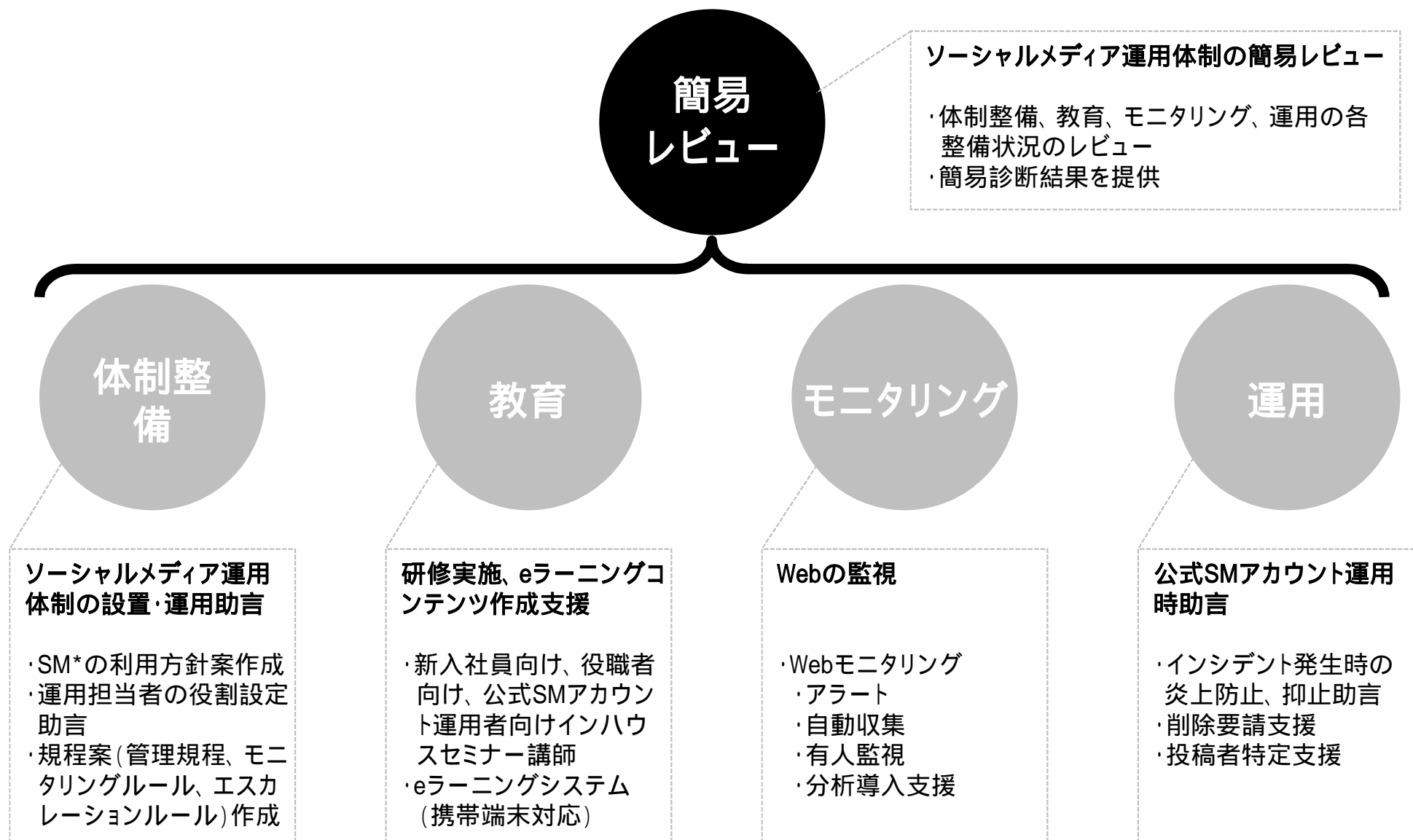
サービス導入までにおおよそ2週間程度必要です。



トーマツのソーシャルメディア関連サービス

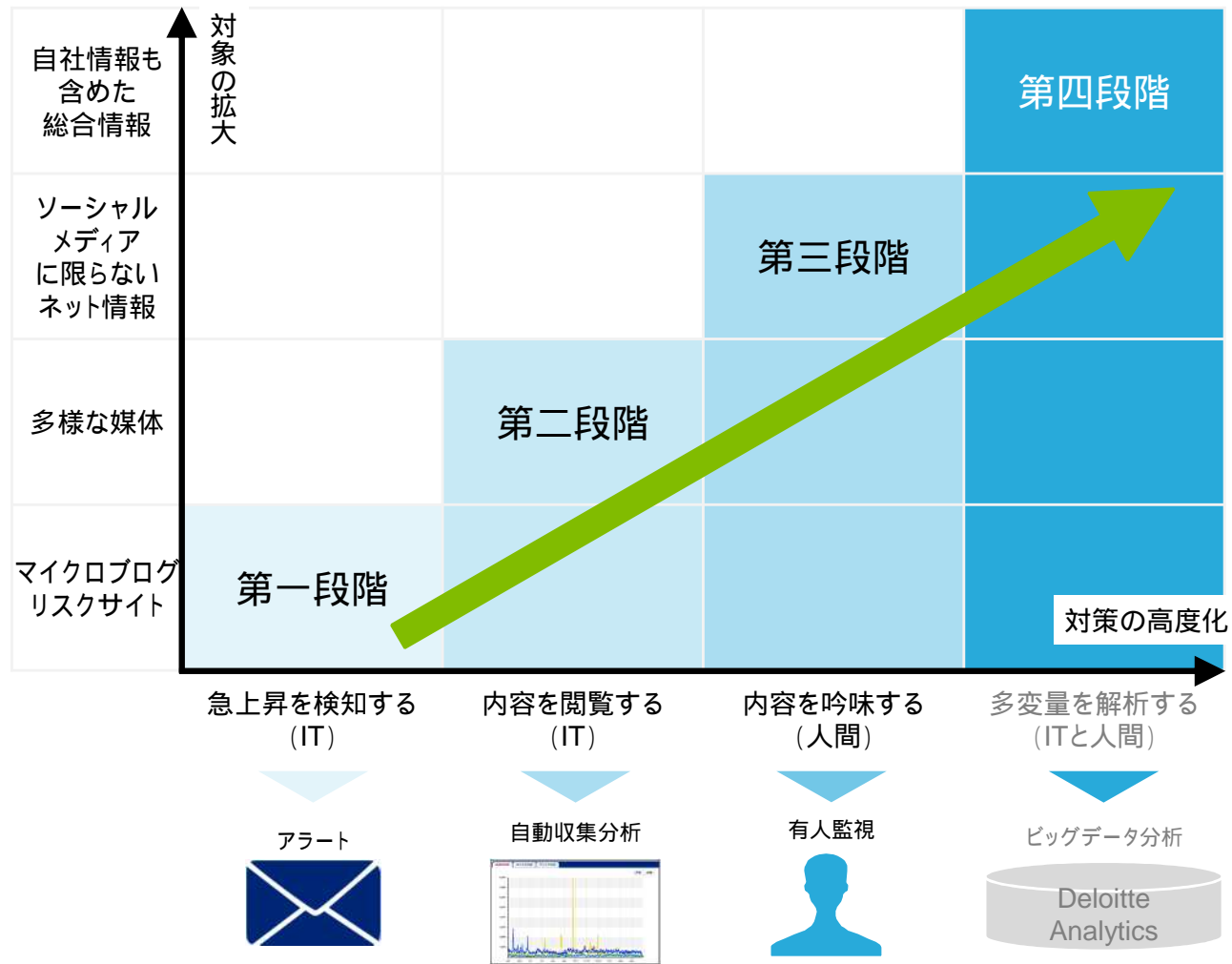
ソーシャルメディアに関する弊社のサービス

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。



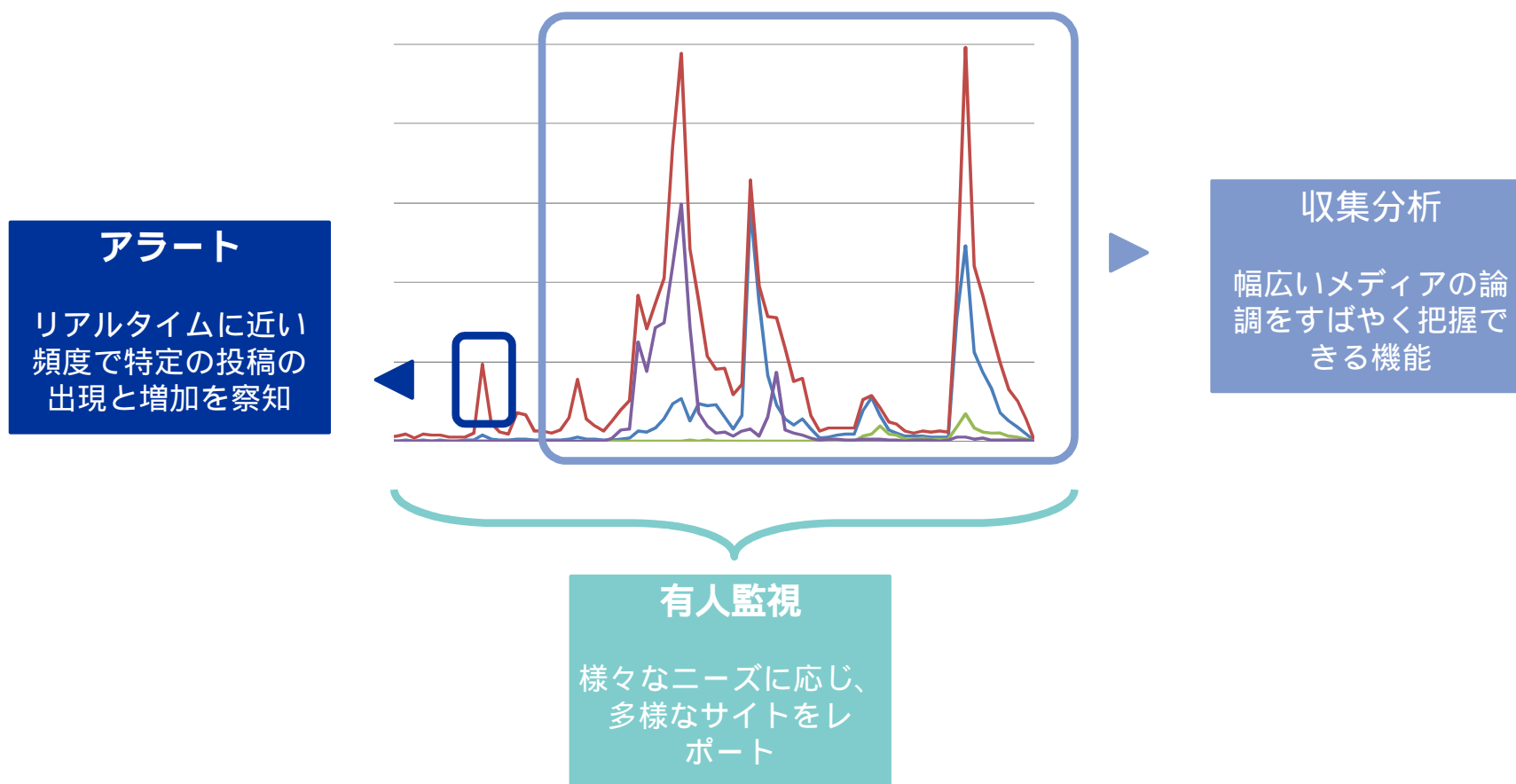
あるキーワードにおけるソーシャルメディア投稿量の推移と三種のWebモニタリング

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	dtrs-ltg@tohmatu.co.jp
Webサイト	www.deloitte.com/jp/wm

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	www.deloitte.com/jp/dtrs

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)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 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