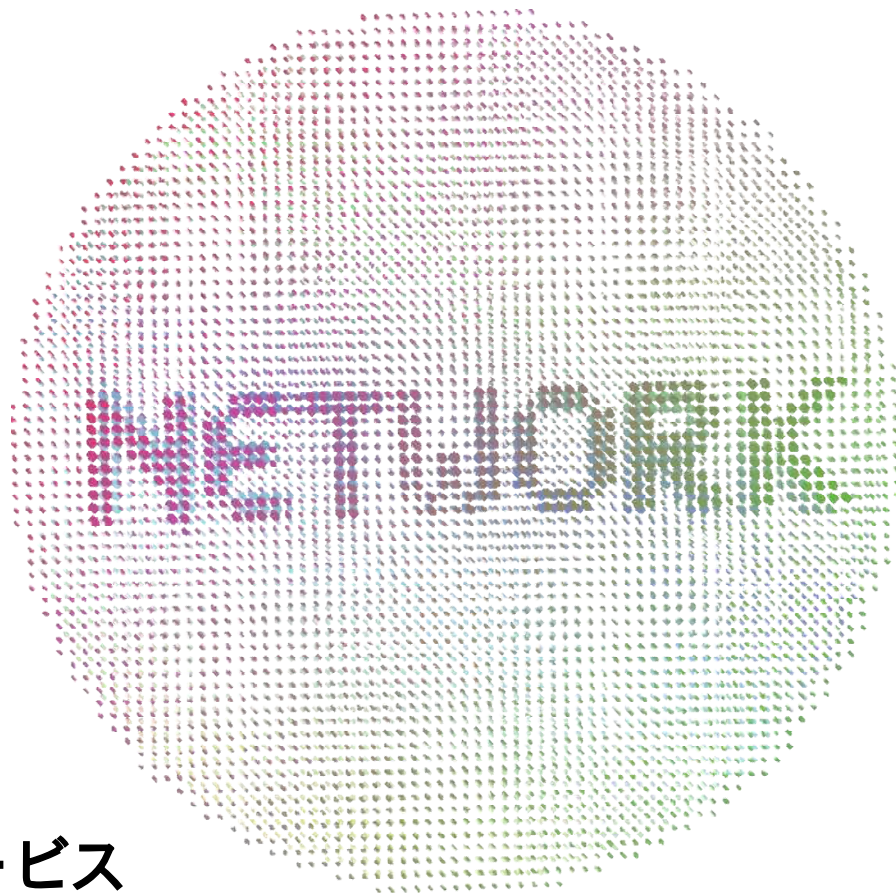


# Deloitte.

デロイト トーマツ



## 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

「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。

デロイトトーマツリスクサービス株式会社

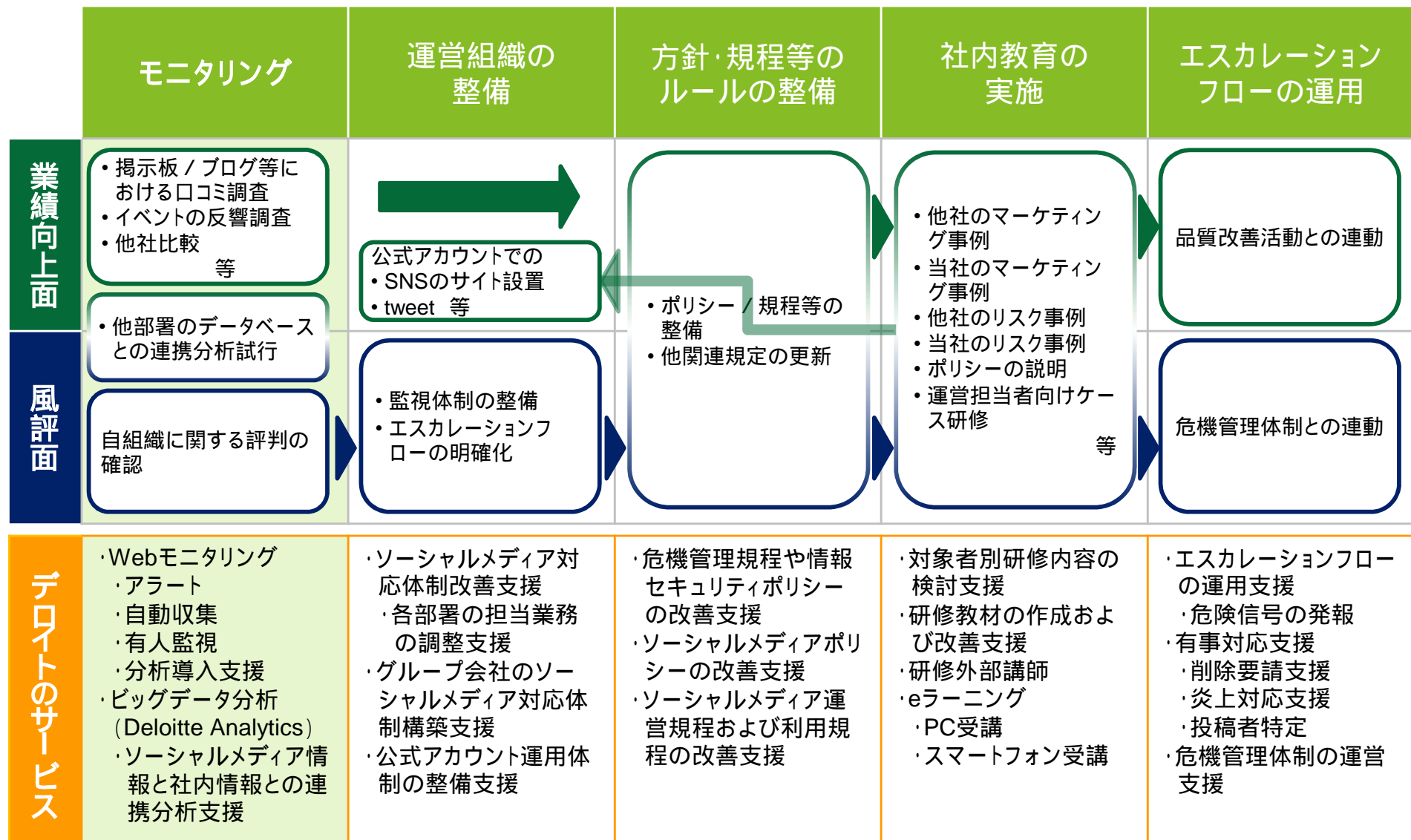
[www.deloitte.com/jp/wm](http://www.deloitte.com/jp/wm)

2018年4月 Ver1.28

# 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に関する様々なサービスをご提供しています

## 一般的なソーシャルメディア対応体制整備の進め方と弊社のサービス



# Webモニタリングサービス

# Webモニタリングサービスは目的に応じて大きく三種に分類されます

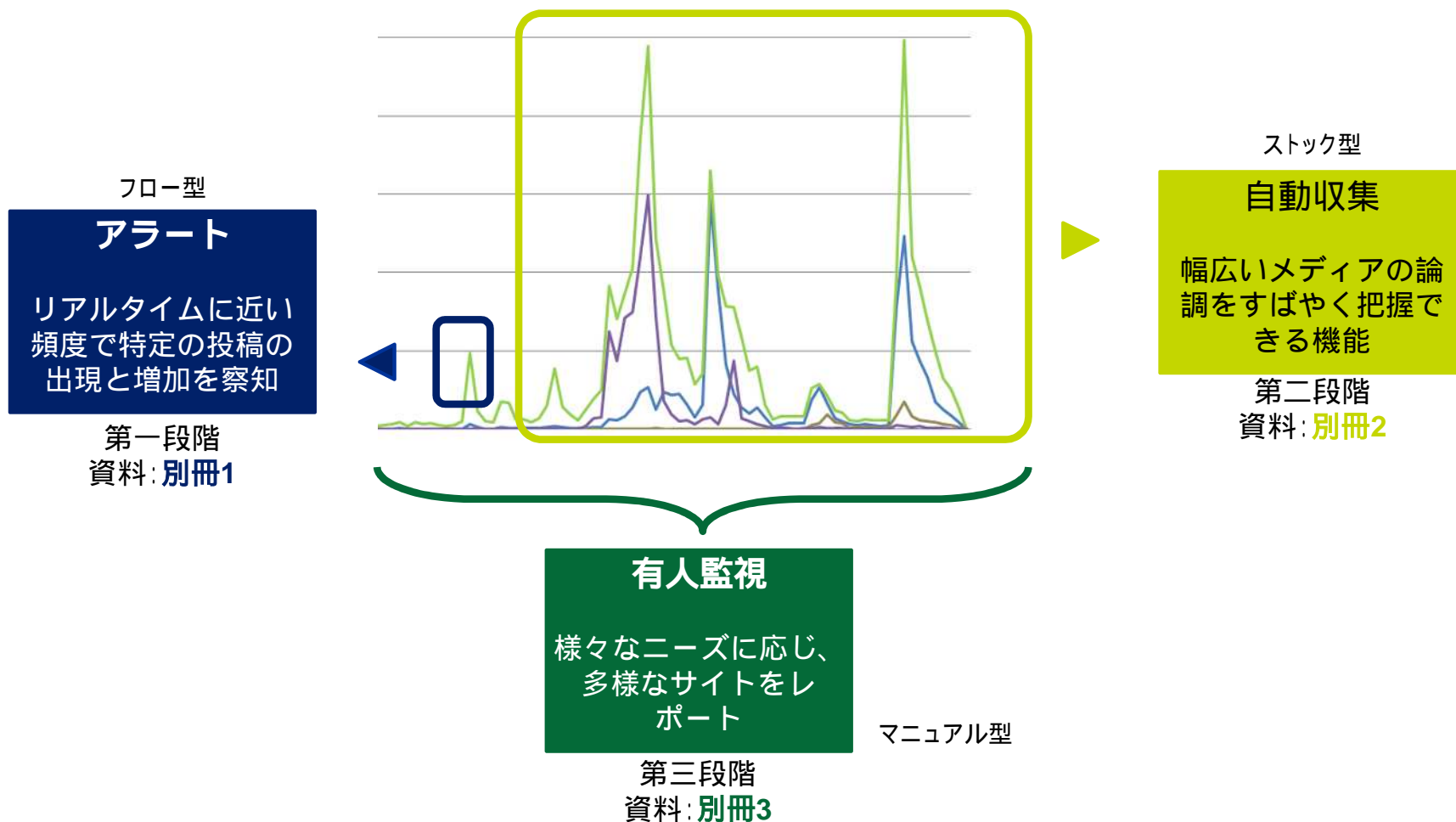
## フロー型/ストック型/マニュアル型のそれぞれの特徴

タイプ	目的	主たる対象	キーワード	使い方(機能)の例
フロー	<ul style="list-style-type: none"> <li>・炎上検知</li> <li>・拡散検知</li> </ul>	マイクロブログ	固定的	<ul style="list-style-type: none"> <li>・社名等の単語の検知件数が大幅に上昇したときに、メール等で担当者に速報</li> <li>・キーワード設定後からの投稿が対象</li> <li>・24時間365日稼動</li> </ul>
ストック	<ul style="list-style-type: none"> <li>・風評被害検知</li> <li>・品質異常検知</li> <li>・マーケティング</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ブログ</li> <li>・掲示板</li> <li>・マイクロブログ</li> <li>・ニュース 等</li> </ul>	柔軟	<ul style="list-style-type: none"> <li>・あらかじめ定義した対象媒体の投稿をできるかぎり収集</li> <li>・キーワードを指定すると現在から過去一定期間の投稿を抽出</li> <li>・ログインして利用</li> </ul>
マニュアル	<ul style="list-style-type: none"> <li>・不正投稿の発見(漏洩・迷惑行為等)</li> <li>・ダイレクトマーケティング</li> </ul>	指定された媒体	<ul style="list-style-type: none"> <li>・一次: 固定的</li> <li>・二次: 柔軟</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・対象媒体(あるいは対象アカウント)を絞り込み、不正投稿を発見</li> <li>・社名等でフィルタリング後に、不正かどうかは投稿内容を解読して判断</li> <li>・24時間365日稼動が理想</li> </ul>

# 貴社のご要望と状況に合わせて3種のWebモニタリングサービスから選択可能です

## 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Webモニタリング

- ・リスクの兆候を察知するためのフロー型の「アラート」
- ・経過分析を行うためのストック型の「自動収集」
- ・細かなご要望に対応可能なマニュアル型の「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しています

## 各サービスの特長



フロー型



ストック型

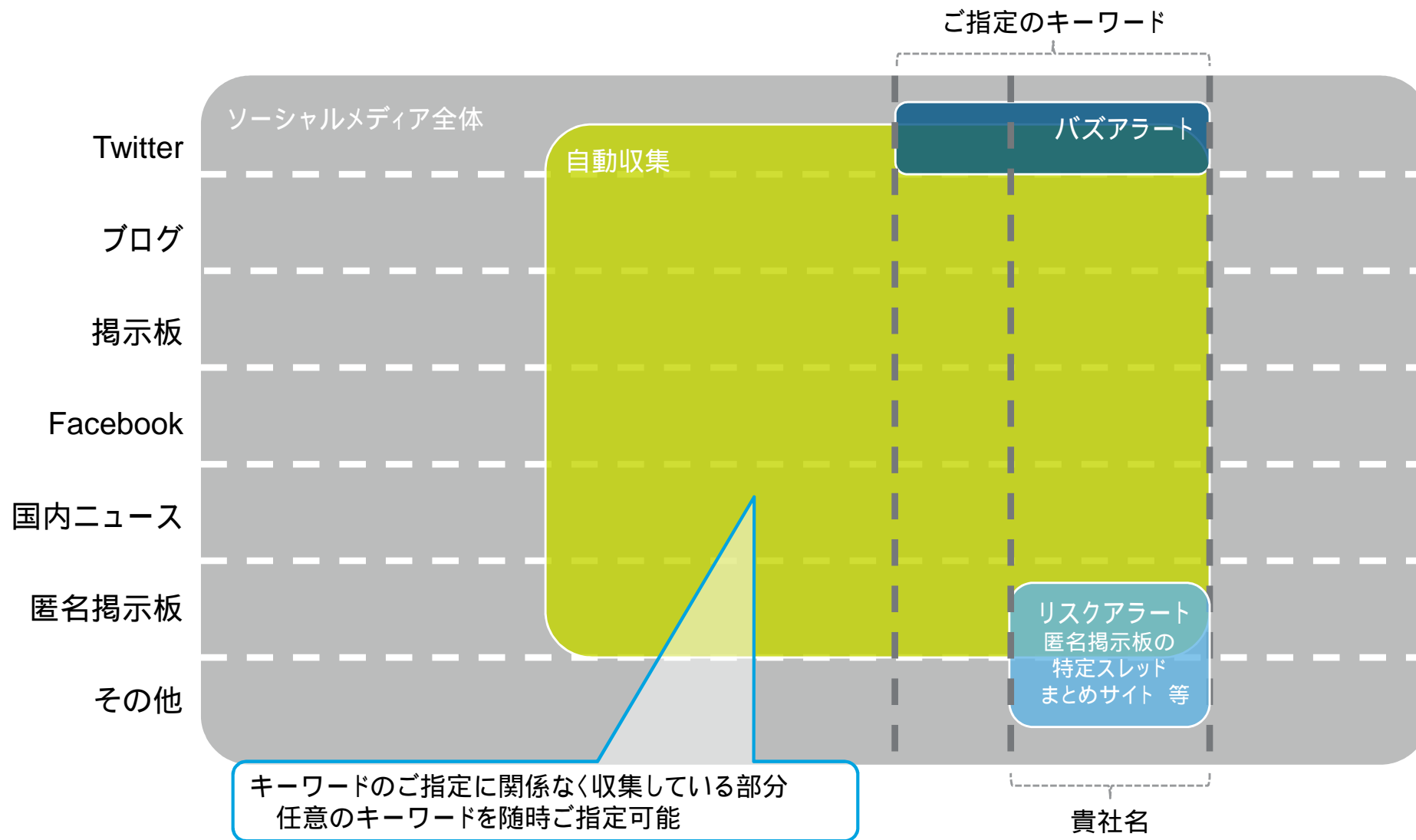


マニュアル型

	バズアラート5万円/月~	リスクアラート5万円/月	自動収集9万円/月~	有人監視30万円~
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>

# 対象メディアを絞り込んで収集します

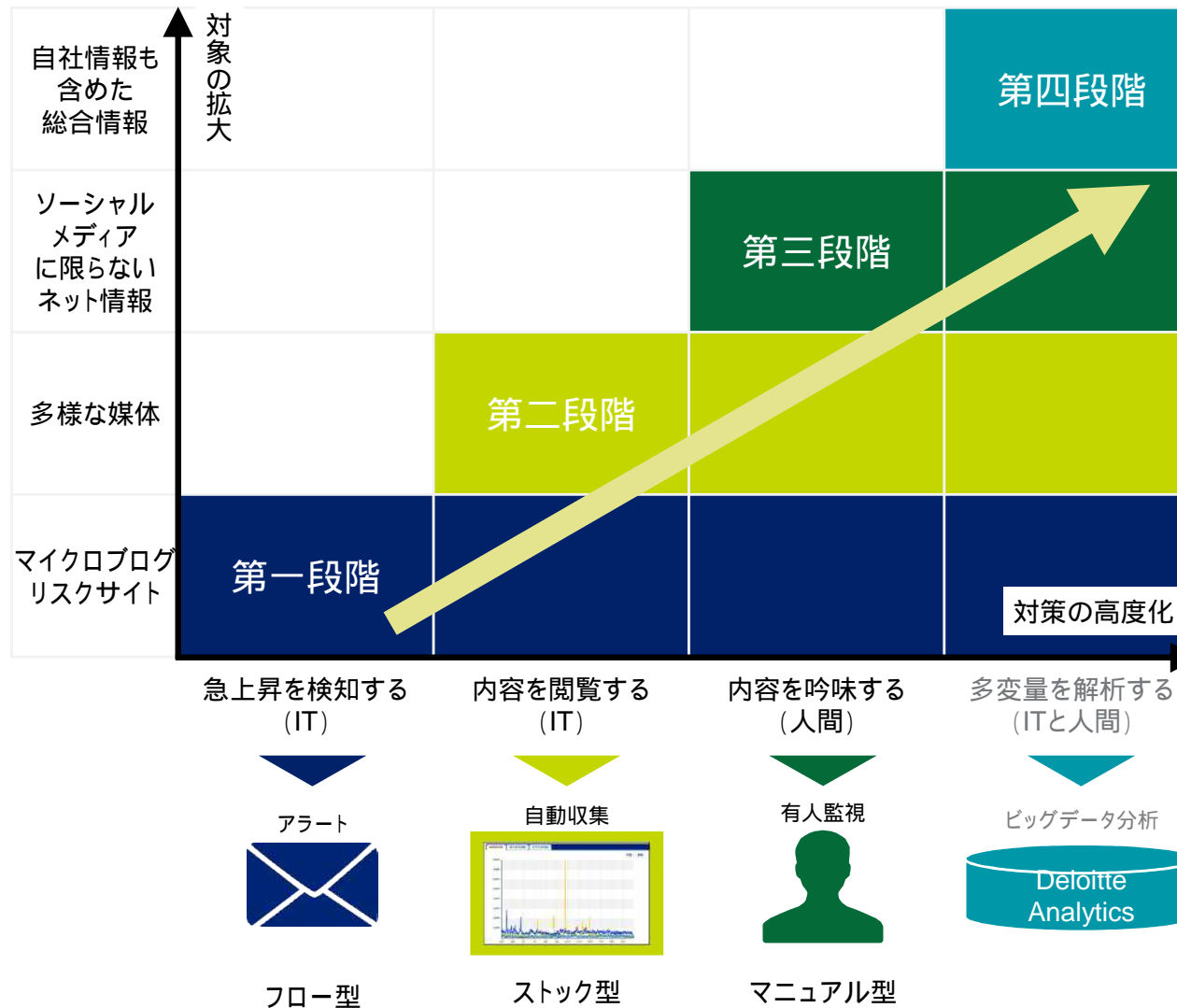
## 第一、第二段階のWebモニタリング3サービスの対象メディアイメージ





# Webモニタリングの段階的な高度化をお奨めしています

## 対象拡大に伴う対策高度化のイメージ



# 業務提供にあたっての留意事項

## ・契約の締結について

本資料は、弊社が貴社に提供予定の業務内容についてご提案するために記述したものであり、実際の業務着手に際しての諸条件は別に締結する「デロイトトーマツWebモニタリング注文書及び注文請書」によります。なお、正式な業務委託契約締結前に内示書等により暫定的に業務着手させていただく場合がありますが、正式契約締結に至らなかったときにはその内示書等に基づく準委任業務として対応します。

## ・法令等による業務範囲の制限(独立性)について

本資料に基づく弊社による業務の提供が、貴社および貴社の関係会社との関係において、公認会計士法等の法令および日本公認会計士協会が定める倫理規則等ならびに各国の相当する法令、規則等に定める独立性(以下単に「独立性」といいます)に現在または将来において抵触することが判明した場合は、独立性に抵触することとなる当該業務を提供しないことに加えて、弊社は、貴社における検討・経営判断の際に参考となるような情報・助言の提供、という形などの独立性に抵触することのない形で関与します。プロジェクトに基づき何らかの決定事項または執行事項が生じた場合には、貴社において決定および実施をお願いします。また、プロジェクトを推進する中で、会計監査やその他の保証業務の対象となる事項が発生した場合も、貴社において責任を持ち実施ください。

## ・業務の役割分担(貴社の責任)について

以下の項目は貴社の責任においてご対応をお願いします。

- ・全ての経営管理上の決定を行い、また、経営管理上の機能を果たすこと
- ・適切な技術・知識・経験を有している人員を、本件業務の管理・監督者として任命すること
- ・本件業務の適切性・結果について評価すること
- ・本件助言等の採否が貴社にもたらす結果についての責任を負うこと
- ・日常業務の監督を含む内部統制を構築・維持すること

## ・提出物の第三者開示について

貴社と特に合意した場合を除き、弊社の提出物は貴社のみのために作成され、第三者に開示することを予定しておりません。また、提出物の作成元が弊社であることについての開示も同様です。

# 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)
Eメール	<a href="mailto:dtrs-crisis-contact@tohmatu.co.jp">dtrs-crisis-contact@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 Tohmatu 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>

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であるデロイト トーマツ 合同会社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 アドバイザリー 合同会社、デロイト トーマツ 税理士 法人、DT 弁護士 法人およびデロイト トーマツ コーポレート ソリューション 合同会社を含む)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・保証業務、リスクアドバイザリー、コンサルティング、ファイナンシャルアドバイザリー、税務、法務等を提供しています。また、国内約40都市に約11,000名の専門家を擁し、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・保証業務、コンサルティング、ファイナンシャルアドバイザリーサービス、リスクアドバイザリー、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 Fortune Global 500® の8割の企業に提供しています。“Making an impact that matters”を自らの使命とするデロイトの約245,000名の専門家については、[Facebook](#)、[LinkedIn](#)、[Twitter](#) もご覧ください。

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を指します。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。Deloitte のメンバーファームによるグローバルネットワークの詳細は [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。



IS 669126 / ISO 27001