

2010年9月16日

株式会社アサツー ディ・ケイ

究極のサイトパトロールソリューション『キキコミ』が完成  
インターネット内の書き込みを24時間365日、人力で目視チェック  
コミュニティの監視から改善提案までを、日本で初めてワンストップで提供

株式会社アサツー ディ・ケイ(本社:東京都中央区 代表取締役社長:清水與二 以下 ADK)はインターネットコミュニティの大手監視事業者であるグローアレックス株式会社(本社:東京都港区 代表取締役:石塚亨 以下 グローアレックス)と共同で、インターネット上に拡大するソーシャルコミュニティのユーザ投稿(掲示板書き込み)を24時間365日、人力による目視チェックを行い、改善提案までワンストップで行うサイトパトロールソリューション『キキコミ』を開発いたしました。既に試験運用を実施しておりますが、9月下旬より本格的な稼働を開始します。

広告会社の強みである、プランニング、コンサルティングサービスを活用し、パトロール結果抽出から企業活動の戦略立案まで行うサービスは日本初となります。

今回のサービス開始に伴い、初年度5社、2年目以降10社以上のクライアント獲得を目標としています。

#### <「キキコミ」概要>

##### 1. サイトパトロールには、やはり「人間の力」が最強 (「聞きコミ」メニュー)

CGM や UGC (user-generated content) と呼ばれるユーザ参加型の WEB コンテンツは拡大の一途をたどっており、企業活動に多大な影響を及ぼす時代となっています。

一般的に、それらのチェックには機械検索を活用する手法が用いられますが、特にネガティブな書き込みについては「隠語」が使われているケースや、意図的な改行を用いた「縦読み」と呼ばれる手法、「逆説的表現」など特殊例が多く、悪質なケースほど見逃してしまうことが多くありました。

そこで ADK では機械検索方式よりも、実際に人間が目視を行い、文脈を読み取りながら監視活動を行うことがベストな方法と考え、より正確なコミュニティ状況の報告ができる体制を確立しました。

その体制の根幹となるのは、現在、警察庁からサイバーパトロール業務を受託するなど、豊富なインターネット上のサイトパトロール実績を持つグローアレックスの情報収集ノウハウです。24時間×365日稼働の高度セキュリティセンターで専門の担当者がサイト巡回を行い、高品質で正確な情報提供を行います。

#### ◇当社が注目した人材パトロールの強み

- 1) 隠語・特殊表現の発見(褒め殺しや誰か教えてください的な「釣り」表現)
- 2) 動画や画像、レイアウトなどテキスト以外の素材も判別可能
- 3) 会員制サイトもパトロール可能
- 4) 観察対象サイトをフレキシブルに設定できる(専門特化したサイトも監視可能)
- 5) 緊急パトロール体制の構築が容易(リコール実施時など、風評被害が懸念されるケースへの対応)
- 6) クライアントのコンプライアンス規定に応じてアラートレベルを柔軟に設定可能

### 2. 得られた情報を改善戦略立案に反映させる ADK ワンストップ体制(「効きコミ」メニュー)

従来のサイトパトロールサービスでは巡回内容の結果報告のみに留まってしまうことが通例でした。しかし、コミュニティが炎上した時、きっかけとなった商品や対応とは関係の無い所で「二次災害」がおきているケースもあります。例えば、「他の商品のクオリティまで問題があるのではないか」といった「煽り」を誘発させているケースや、その企業に対する好意的な書き込みを控える意識が働き、別商品の書き込み総量が自然減少してしまうケースなどです。これらの多くはサイトパトロール結果としては今まで見逃されてきました。

今回、開発した「キキコミ」では、目視チェックによって得られた高品質なパトロール結果を100%活用するために、情報の詳細な分析と、問題点を幅広い視点から抽出する作業を行い、コミュニティとの良好な関係改善を目指した計画提案まで行う、ワンストップ体制を構築しました。ADK が有するコミュニケーション戦略立案ノウハウを盛り込み、昨今注目度の高いネットを絡めた「戦略 PR」の手法も取り入れた提案を行うことがメインになります。

単純にパトロール結果を報告するだけでなく、その情報を用いて新たなマーケティング活動をご提案できることが、「キキコミ」の強みであると考えます。

また、ソーシャルコミュニティ活用に関するその他さまざまな課題に対して対策例をご提示できるコンサルティング体制も整えております。

### 3. ネーミングについて

コミュニティをサイトパトロールして情報を収集する「聞きコミ」作業と、その情報を活用することにより、コミュニティと良好な関係構築を目指す「効きコミ」。この2つを目的とする商材であることから「キキコミ」と名づけています。現在、商標登録申請中です。

### 4. 「キキコミ」サイト URL

<http://www.kikikomi.jp>

#### グローヴァレックス株式会社について

24 時間×365 日体制で稼働する高度セキュリティセンターを拠点に、大手通信キャリアや大手ポータルサイトなどはじめとした有力サイト群のパトロール業務で既に 10 年以上の業務実

績があり、ユーザ投稿の監視・分析のみならず、EC サイトにおける審査関連業務や CS 業務などにも多数の実績と業務ノウハウを有しています。また、その豊富な情報収集・分析ノウハウにより、民間で唯一、警察庁のサイバーパトロール業務を受託しています。

【本件に関するお問い合わせ先】

株式会社アサツー ディ・ケイ

インタラクティブコミュニケーションユニット  
第1インタラクティブビジネスデザイン局 関口  
TEL : .03-3547-2847 e-mail:sekiguchi@adk.jp

または、

広報室 矢島・大内

TEL : .03-3547-2003 e-mail:adkpr@adk.jp

グローアレックス株式会社

サイトマネジメントソリューションカンパニー 企画開発グループ 前川または 広報担当  
e-mail : sms-info@glovaalex.com

TEL:03-3589-3721(平日 10~18時)