

エルプランニング
監視サービス
ご提案資料

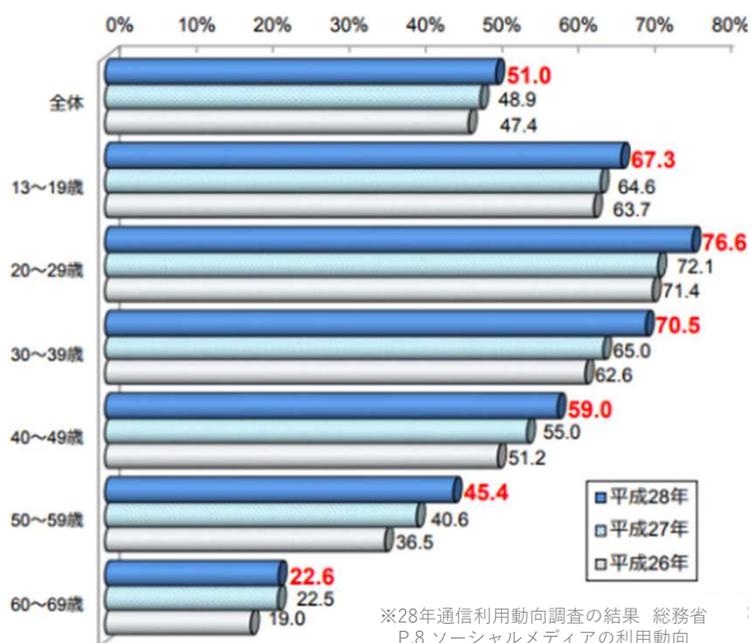


1. SNS上の口コミの重要性
2. なぜ監視が必要なのか？
3. 弊社の監視サービス
4. 導入企業のニーズ
5. 活用方法事例

SNS上の口コミの重要性

■ SNSは若者だけ・・・？

現在はあらゆる年代に使われています。



■ SNS利用者の人数

※SNS利用者数＝

日本人口×インターネット利用者率×SNS利用者率

年齢	人口(百人)	ネット利用者 (%)	SNS利用者 (%)	SNS使用者数 (百人)
0～6	6,032	—	—	—
6～12	7,534	82.6	16.7	1,039
13～19	8,329	98.4	67.3	5,516
20～29	12,378	99.2	76.6	9,405
30～39	15,607	97.5	70.5	10,728
40～49	18,395	96.7	59.0	10,495
50～59	15,446	93	45.4	6,521
60～69	18,099	75.7	22.6	3,096
70～79	13,973	53.6	9.9	741
80以上	9,849	23.4	12.0	277
年齢不詳	1,454	-	-	-
総人口	127,095			計47,819

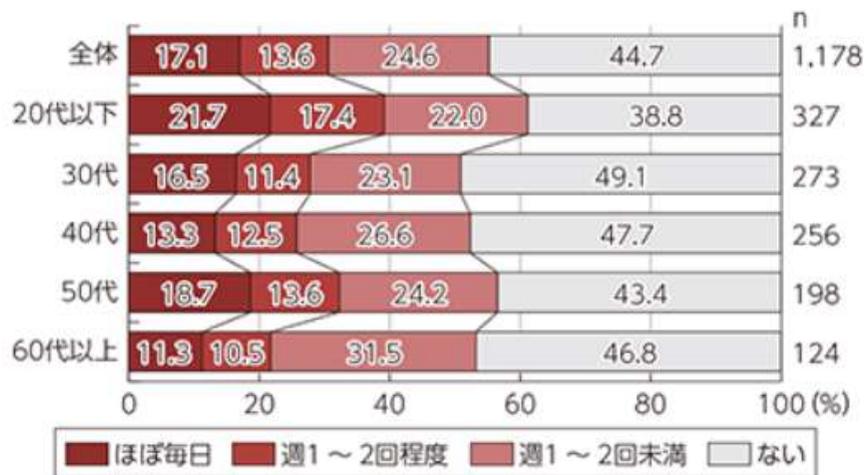
※平成27年国勢調査人口等基本集計（総務省統計局）

SNSは若者だけでなく、総人口の約4割もがSNSを利用しています。

誰かが発信した口コミは多くの人が見ています。

■ SNSでの情報拡散経験

SNS利用者の5割が拡散経験があり、17%のSNS利用者が毎日行っている



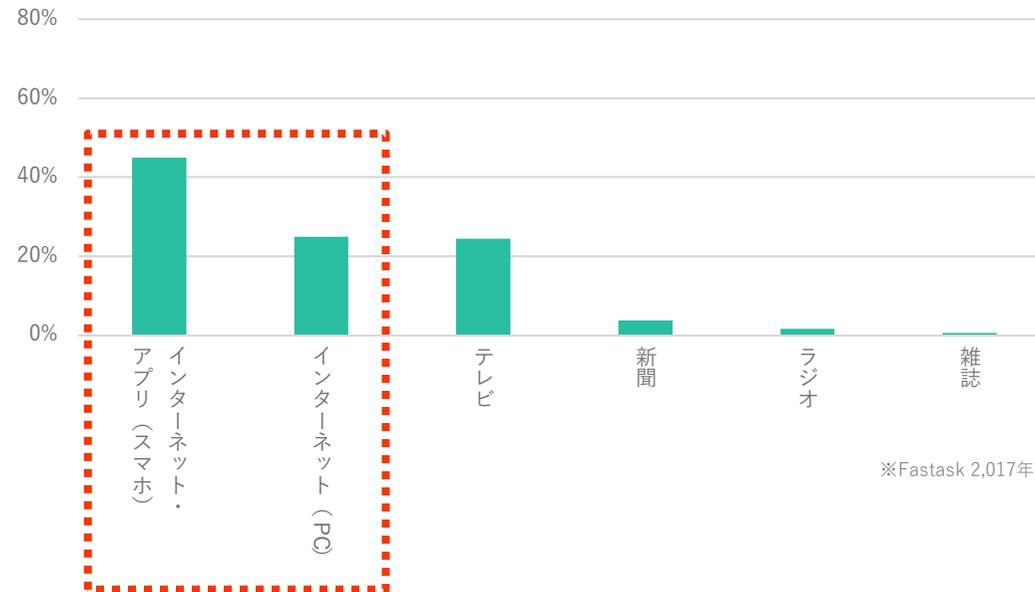
※平成27年総務省「社会課題解決のための新たなICTサービス・技術への人々の意識に関する調査研究」



実際にTwitterの企業アカウントでは、20万近くリツイートされることも。

SNSは利用者が多いだけでなく、多くの人が拡散し、二次拡散・三次拡散とひろがっていきます。

■若者の情報取得媒体



※Fastask 2017年2月 参考

SNS・口コミサイトなどWEBからの情報取得が増加



口コミの把握や対応が重要！

なぜ監視が必要なのか？

理由① 顧客の声を取りこぼさないため

松山駅前にある〇〇に行ったんだけど、店長すごいチンプラみたいでやばかった。客が帰るときも座りながらスマホいじって貧乏ゆすりしてたし。不快。
#〇〇松山駅前店

6:14 - 2018年7月7日

1件のリツイート 12件のいいね

フォローする

該当の店舗に注意、再発防止に



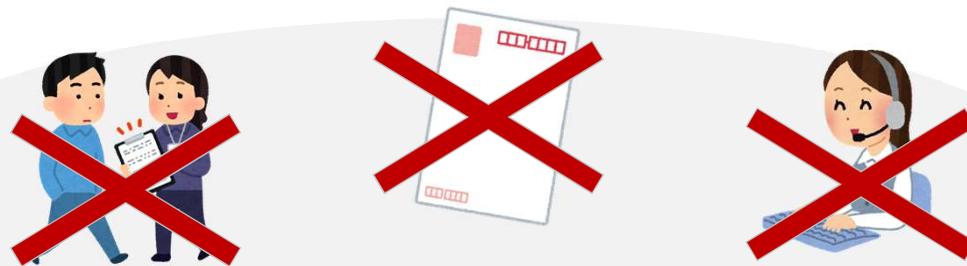
■■で食事したのは始めてだったけど、夜景が見えて雰囲気も抜群だし、担当店員の〇〇さんにとっても親切にしてください、素敵なお店でした。

3:19 - 2018年5月24日

2件のいいね

フォローする

店舗で共有、他従業員の接客力UPに活用



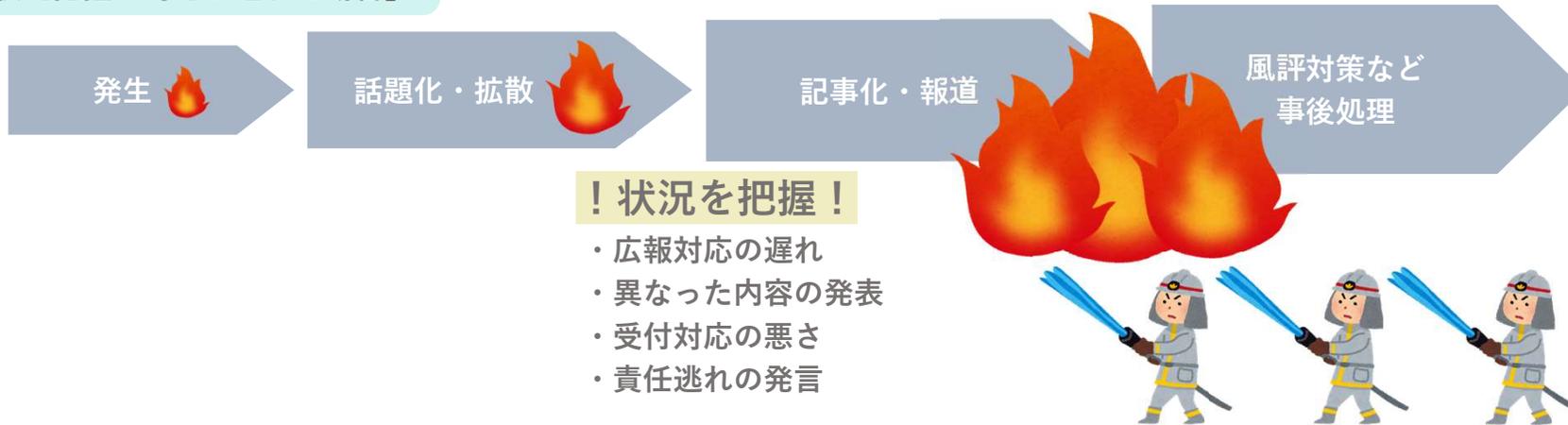
利用した感想は、アンケートやはがきを書いたり、お客様センターに問い合わせをするよりもSNSへの書き込みは、より気軽に行えます。

▶顧客満足度がUPする店舗・商品づくりへ

理由② いち早い炎上リスクに気付いて被害を最小限に抑える

初期対応をすばやく適切に行うことができれば、炎上を最小限に抑えられます。
また、その後の信頼回復や風評対策のための労力も大きく違ってきます。

【状況把握・対応が遅れた場合】



【迅速な状況把握・対応できた場合】



▶ 早期発見が炎上を最小限に抑えるためのカギ

早期の対応を行い、被害を最小限に防いだ例

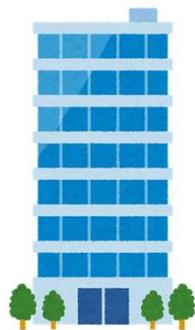


「チョコの中に芋虫がいた」というツイート。

1万回を超えるリツイートが・・・



3時間後



苦情ツイートの3時間後には、企業の公式アカウントが正式な見解をツイート。簡潔ではあるものの内容を熟考しており、**結果として消費者の支持を得られた。**

ELPの強み

監視対象

- ✓ Twitter
- ✓ 5ちゃんねる
- ✓ ブログ
- ✓ 掲示板
- ✓ その他



報告内容

- ✓ 全量データ
- ✓ ネガティブデータ
- ✓ ポジティブデータ
- ✓ 頻出ワード
- ✓ キャプチャ
- ✓ その他



報告頻度

- ✓ アラートメールの有無
- ✓ 有人監視報告メールの頻度
- ✓ レポートの集計期間

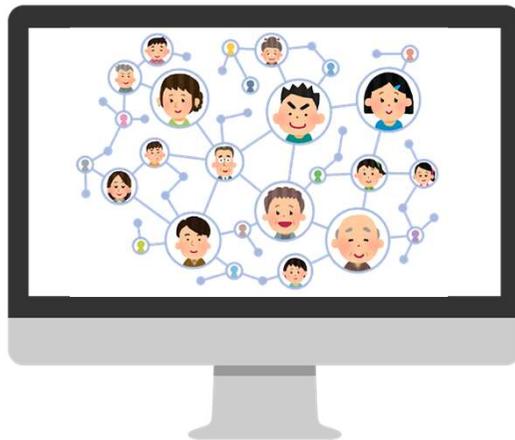


監視期間

- ✓ 1ヶ月（キャンペーン反響調査など）
- ✓ 6ヶ月
- ✓ 12ヶ月



ツール



ツールだけでは、例えば「やばい」など
ポジティブ/ネガティブの微妙な
ニュアンスが判断できない。



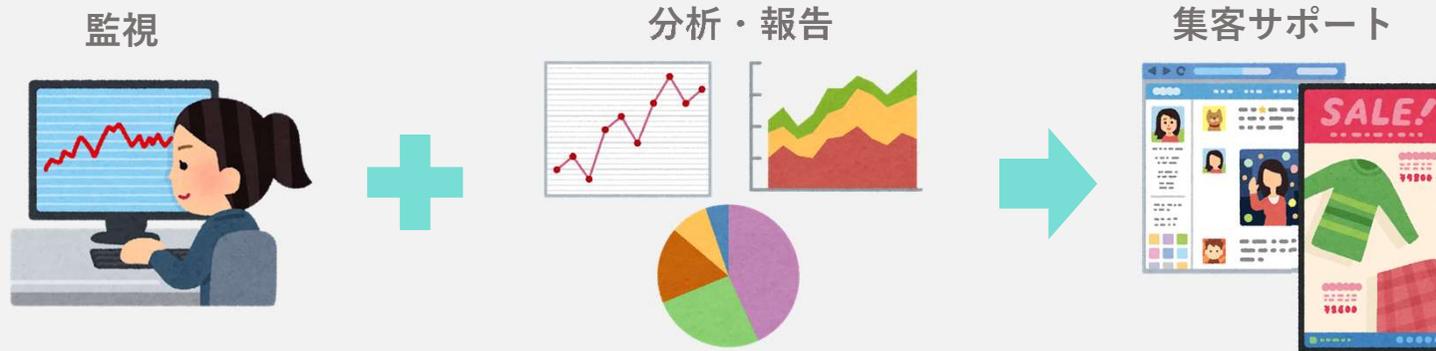
有人監視



すべて有人だとコストがかさんでしまう上に
漏れ等の人的ミスが発生する場合もある。

エルプランニングでは二つの監視方法を組み合わせることで、
正確な情報を安価で提供可能です。

現状分析



(実例) 監視で口コミや投稿者属性を分析。ターゲット層を明確にし、弊社で適切な集客支援を実施。

反響調査



(実例) キャンペーンのTVCMを配信するタイミングで連動してSNS広告を弊社で代行配信。
そのSNS上の反響を監視することでプロジェクトの報告資料として利用。



ネガティブワードの非表示

会社名 ブラック 会社名 2ch 会社名 詐欺 会社名 逮捕
 会社名 評判 会社名 倒産 会社名 事件 会社名 迷惑電話
 会社名 被害 会社名 裁判 会社名 過労死

会社名
 会社名 ブラック
 会社名 2ch
 会社名 詐欺

会社名
 会社名 ブラック
 会社名 2ch
 会社名 詐欺
 会社名 逮捕
 会社名 評判
 会社名 倒産
 会社名 事件
 会社名 迷惑電話

会社名に関する検索キーワード

会社名 倒産 会社名評判
 会社名 2ちゃんねる 会社名迷惑電話
 会社名悪徳 会社名 社長 逮捕
 会社名 ブラック 会社名 危険
 会社名 口コミ 会社名詐欺

ネガティブサイトの押し下げ

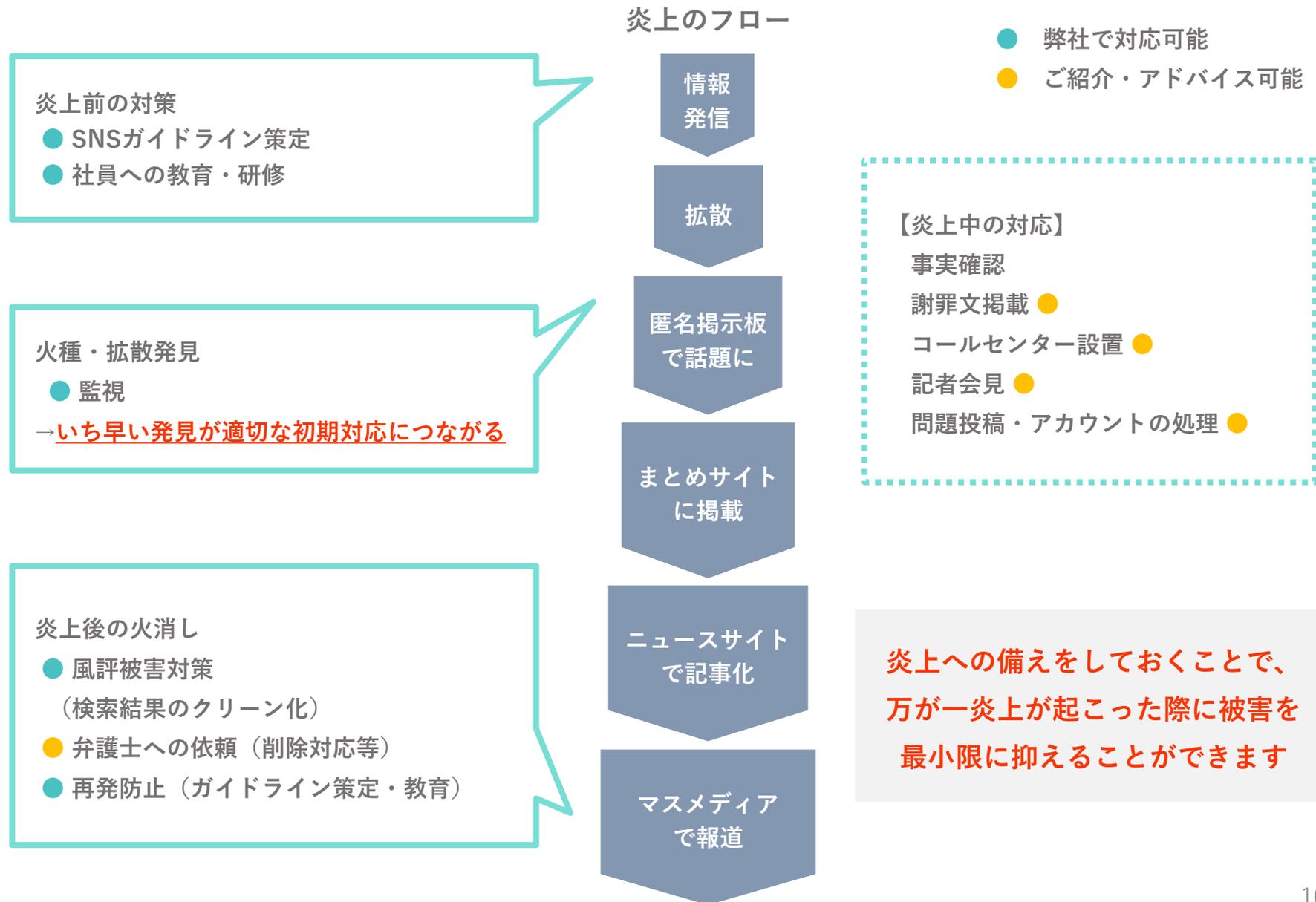
○○○

すべて 画像 ショッピング ニュース 動画 もっと見る 検索ツール

約 1,650,000 件 (0.82 秒)

【楽天市場】 <28%off>○○○公式ショップ
 item.rakuten.co.jp

○○○は詐欺だから絶対買わない方がいい！
 ○○○は詐欺.jp



導入企業のニーズ

実際に導入していただいた企業の紹介



業種	規模	内容	頻度	導入理由	金額
服飾	5000人(上場)	Twitter ブログ 掲示板	毎日2回 都度報告	他社に流れている顧客ニーズを探りたいため	12万円/月
教育	3000人(上場)	5ちゃんねるを中心に その他Twitter、ブログを 定点監視	週一レポート	従業員の5ちゃんねるへの書き込みが多く採用への悪影響を懸念	10万円/月
食品メーカー	400人(上場)	ネット上のサイトを24時間監視、問題があった際にアラートで報告	24時間体制	過去従業員が社外秘資料を紛失してしまったことをきっかけに情報漏洩を懸念	24万円/月
官公庁	—	県に関わるインターネット上の悪質な書き込みの監視	月1レポート	ツール・有人両方で監視したかったのと、投稿量が多く組織内で対応しきれなかったから	14万円/月
化粧品製造	600人(未上場)	特定の掲示板で従業員の個人情報が流出していないかを監視	毎日2回 週一レポート	社員の個人情報が流出をいち早く把握し、問題に対応するため	3万円/月

活用方法事例

ウェディング（従業員500人）

式場を比較検討しているユーザーがそれぞれのメリット、デメリットを投稿。

フォローする

6件目、■■■■

- ・チャペルが可愛い！
- ・専門式場だから被りなし！
- ・会場も落ち着いた感じ
- ・ご飯○
- ・会場が全部同じ階
- ・トイレ、喫煙所も同じ階
- ・新しくオープンするところだから、友達と式場被らない

- ・アクセスが微妙
- ・費用が見積りよりかかりそう

→私の中では第一候補♥
ネックなのはやっぱり費用かな～？でも見学行ったらやっぱり素敵だった！

フォローする

♡ 💬 📍 📌

「いいね！」 77件
✨お知らせ✨
式場決定しました！
迷わず■■■■(@.....)さんをお願いすることに🌸
1枚目は申込みのタイミング、2枚目はブライダル相談室で撮影😊

式は2018年10月の予定です♥
先輩方、是非いろいろと教えてくださいませ。

クリニック（関東20店舗）

新しくアプリをリリース。
「アプリを使っても結局待ち時間がある」とネガティブな投稿が。

フォローする

▲▲▲ってアプリあるけど、情報送って準備完了の連絡くるまで1時間以上かかるよね…？
直接店舗に足運んだほうが早く受け取れるなら、アプリ利用する意味なくない…？？(´・ω・`)

0:48 - 2018年3月13日

⇒ 顧客離脱に
つながらないよう改善へ

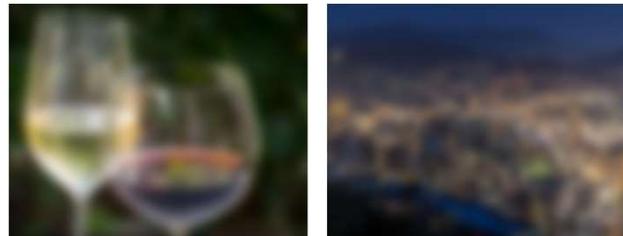
ホテル（全国10店舗）

ホテル内レストランの店員の対応に対してポジティブな投稿。

こんにちは👋

先日は、■■■にお邪魔してきました～🌟

いつもは宿泊でお世話なっておりますが、彼の誕生日ということで、レストランでお食事！



ここのレストランで食事したのは始めてだったけど、夜景が見えて雰囲気も抜群だし、店員さんにもとっても親切にさせていただいて、素敵なお店でした。

また別の機会にもディナーしに行きたいと思います❤️

⇒ 社員への共有でモチベーションアップ、評価へ

服飾チェーン（全国300店舗）

お客様のファイナンス掲示板。

他社の対応と、顧客へのサービスの取り組み方の違いについての投稿。



321

2月24日 06:27

●●と違って▲▲▲は他所で買った時計の調整は対応してくれませんよ。
以前行ったとき、頼まないのにベルト調節してくれたバイトの子がいて、それがきついからもとに戻してもらいに再度行ったときでさえ、別の社員が断り口調だったので、イライラした。
状況話してそれは直してもらったけど、他の時計の調整はお断りでした。
そんな会社が真剣に顧客に向き合っていくとは考えられない。
少なくとも現時点で社員の意識は薄いと思う。

⇒ ユーザーから見た自社、他社の強みと弱みの調査・再認識

リラクゼーション（全国100店舗）

本部が把握していない店舗独自のアカウントで、割引券を配布するというツイート。



▶ 運用知識のない人の投稿で、トラブルが起こる危険性も（誤投稿や不適切な対応など）

⇒ 店舗発信の炎上リスクのいち早い発見に

⇒ 店舗の動きと売上の相関性を知ること、他店舗への展開のきっかけに