

2013年6月14日

**ソーシャルメディア上の口コミなどのビッグデータを活用し、
企業の情報戦略プランニングを支援する「くちこみデザイナー™」を開発**

株式会社電通（本社：東京都港区、社長：石井 直）、株式会社電通パブリックリレーションズ（本社：東京都中央区、社長：近見 竹彦）は、ソーシャルメディア上の口コミデータ、各種メディアの露出データなどのビッグデータを解析・シミュレーションし、企業の広告・広報・CRMなどに役立てる情報戦略プランニングツール「くちこみデザイナー™」を開発しました。

現在、ソーシャルメディア上の生活者の声を企業活動に活用する動きが広がっていますが、膨大なデータをどのように分析・活用するかについては、いまだ体系立った手法は確立されておりません。こうした状況を受け、「くちこみデザイナー」の開発に当たっては、ソーシャルメディア上で話題にされている会話の内容、口コミの伝播構造、情報を拡散しているグループやユーザー（メディア、企業、個人などのアカウント）、オンライン／オフラインの情報源の把握、といった多様なデータ分析を実現するために、株式会社ONTROX（本社：大阪府大阪市、社長：高橋 成典）が提供する複雑ネットワーク統合解析フレームワークを活用した独自の解析モジュールを搭載しました。またデータの収集や分析を行うためのシステム基盤としては、株式会社電通国際情報サービス（本社：東京都港区、社長：釜井 節生）が提供する統合マーケティングプラットフォーム「iPLAss」を採用しています。これにより、蓄積した過去データの活用が可能になったことで、ソーシャルメディア上での情報拡散のシミュレーションを可視化し、効果的な情報戦略の策定ができるようになりました。

今後、当社グループは本ツールを活用した企業の情報戦略立案に加え、効率的なソーシャルCRM^{*1}の構築や、オンライン／オフラインを統合した包括的なコミュニケーション戦略を支援するサービスを提供してまいります。

「くちこみデザイナー」の特徴は以下の4点です。

1. 情報拡散を実現するグループ^{*2}を抽出し、グループ内のキアアカウントを特定することで、拡散力を向上させるコミュニケーション活動を実現

ソーシャルメディア上での情報拡散を構成する単位を「グループ」として捉え、その中から、情報拡散において中心的な役割を果たすユーザー（＝キアアカウント）を抽出します。メディア、企業、個人アカウントなど、影響力のあるユーザーを特定し、さらに影響の範囲を把握することで、目的やテーマごとに、どのようなユーザーやグループを対象に

コミュニケーション活動を展開すべきか、すべきではないかについての戦略を構築します。

2. 話題となっている情報ソースや情報ルートをオンライン、オフラインの双方から特定し、より効果的なメッセージを構築

ソーシャルメディア上での会話のネタ元となっている情報ソースを、デジタルメディアや企業・個人アカウントなどのオンライン情報やテレビ番組、CMなどのマスメディアから特定します。また、その情報ソースから、どのような情報がどのようなルートを介して誰に伝わっているかを把握します。これにより、戦略的にアプローチすべきメディアやインフルエンサーが特定できるため、彼らのニーズに見合った話題にされやすいメッセージの開発が可能になります。

3. 蓄積したデータを元に、コミュニケーション施策を事前にシミュレーション

過去の口コミ拡散データを活用し、商品・ブランド、起用タレントなどの話題がどこに、どのくらい広がるか（口コミ数、リーチ数、伝播経路など）をシミュレーションできるようにしました。情報の広がりを事前に予測できることから、計画の有効性を検証し、チューニングしていけるようになります。

4. 影響力の高いユーザーをデータベース化し、より効率的なソーシャル CRM を達成

ソーシャルメディア上の発言内容や影響力の分析から、優先して対応すべきユーザーを特定し、顧客データとして抽出・リスト化します。また、ソーシャルメディア上で企業やブランドに対して影響力を持つユーザーをデータベースとして蓄積していくことで、より効率的なソーシャル CRM の展開を実現します。

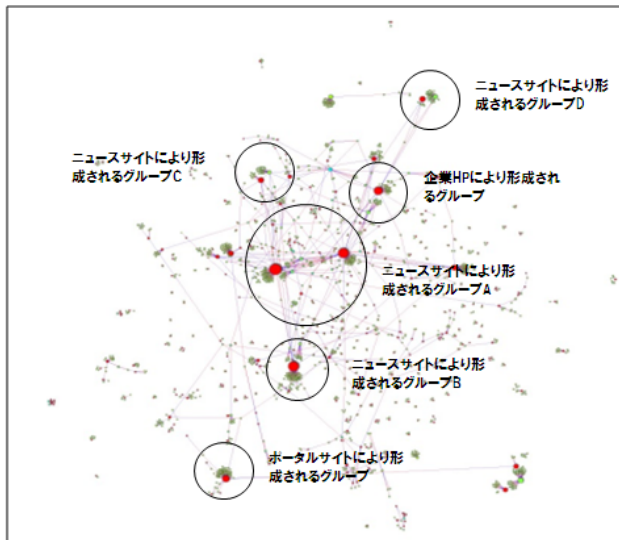
以上

※1. ソーシャル CRM：ソーシャルメディア上での顧客関係管理（Customer Relationship Management）。
※2. グループ：ソーシャルメディア上で、特定の情報を密にやりとりしている複数ユーザーの「かたまり」。

【事例】電通「2012年日本の広告費」に関するニュースリリース発表について

「2012年日本の広告費」のニュースリリース発表に際し、前年のソーシャルメディア上の口コミデータを分析し、情報拡散のキーとなるメディア、グループを抽出。分析結果に基づき広報戦略を再構築することで、幅広い情報拡散が起こり、前年比で32%増となる話題拡散件数を達成した。

「日本の広告費」に関する Twitter 上のユーザー分布



グループごとのユーザー構成数

グループ名	ユーザー数
企業HPにより形成されるグループ	82
ポータルサイトにより形成されるグループ	64
ニュースサイトにより形成されるグループA	156
ニュースサイトにより形成されるグループB	84
ニュースサイトにより形成されるグループC	72
ニュースサイトにより形成されるグループD	42

【リリースに関する問い合わせ先】

株式会社 電通 コーポレート・コミュニケーション局 広報1部
河南 TEL : 03-6216-8041

【事業に関する問い合わせ先】

株式会社 電通 iPR局
西山、古田 TEL : 03-6216-8391
株式会社 電通 プラットフォーム・ビジネス局
魚住 TEL : 03-6216-8092
株式会社 電通パブリックリレーションズ デジタルソリューション部
黒澤 TEL : 03-5565-8259