

2012年1月23日
NTT アイティ株式会社**SNS等の評判情報を解析して提供するサービス「評 Ban」を開始**
～企業の製品等の評判情報を監視しバーストの兆候をお知らせ～

NTT アイティ株式会社（本社：神奈川県横浜市、代表取締役社長：岡田和比古）は、企業や製品の評判情報を早期に収集、解析して提供する新サービス：評判情報解析サービス「評 Ban」※1を、2012年1月25日より開始いたします。

ソーシャルメディア(SNS)上の会話やつぶやきには、個人が抱いている興味や関心などの生の声が含まれており、企業や製品イメージにも大きく影響することが認知されてきております。特に最近では、企業全体のブランディング、顧客の声を取り入れた製品・サービスの積極的な改善、各種クレーム情報等の早期検出・早期対応などのため、評判情報の収集分析への要望が一層顕著になってきております。

今回ご提供を開始いたします「評 Ban」は、こうしたご要望にお応えするため、従来よりご好評いただいております企業向け情報収集・共有システム「EasyCommunicator」※2、サイト内検索サービス「InfoBee」※3の技術ノウハウを結集して、企業や製品の評判情報を早期に収集し、製品・サービスの改善や品質向上に繋げると共に、クレーム情報等の早期検出による迅速な顧客対応やサポート品質の向上等を可能とするサービスです。サービス開始にあたっては、収集サイトの表現特性や業種依存の語彙の拡充による検出精度の向上、分析結果の通知機能の充実等を図っております。また、2011年11月末からのトライアルサービス実施（業種業態の異なる約20社参加）により、サービス機能の有効性が確認できましたので、このたび本格サービス（SaaS型サービス）を開始いたします。

■ 開発の経緯

ソーシャルメディア（以下 SNS）に書き込まれた評判情報（会話やつぶやきなど）によって企業イメージや製品イメージが大きく変化することが認知されてきたことから、SNS情報を企業活動に活用する動きが急速に高まってきております。特に最近では、クチコミ情報を活用した単なる広報活動やキャンペーンだけでなく、企業全体のブランディング、顧客の声を取り入れた製品・サービスの積極的な改善、各種クレーム情報等の早期検出・早期対応による顧客サポート品質の向上などへの活用に向けて、Twitter や Facebook などの評判情報の収集分析に注目が集まっています。NTT アイティのお客様からも、Web上で自社製品等がどのように評価されているか把握したい、風評等によるバースト(炎上)の兆候を速やかに検知して知らせたい、クレーム情報等を監視して早期に通知してほしい等との要望が顕在化しておりました。

NTT アイティでは、こうした外部環境の変化やお客様のご要望に対応すべく、昨年より、評判情報解析サービスの検討を開始いたしました。分析対象となる企業や製品の評判情報を早期に収集し、各種の問題や課題を把握して早期に対策を講じることを主眼に、情報収集・共有システムとして実績のある EasyCommunicator をプラットフォームとして採用し、InfoBeeの技術ノウハウを活用して構築を進めました。収集サイトの表現特性や業種依存の語彙の拡充による検出精度

の向上、分析結果の通知機能（指定メールアドレスへの自動通知）等を実現いたしました。

2011年11月末から、業種業態の異なる約20社にご参加いただき、サービストライアルを実施し、①業種業態毎の解析辞書活用の有効性、②風評対策におけるバースト検出の有効性、③情報検出周期（収集設定時間の調整）などを確認・評価すると同時に、サービスの有益性を検証しました。

また、サービストライアルでの検証結果の反映、およびご参加いただきました企業様からのご意見、ご要望も反映しております。

■「評 Ban」の概要

➤ 1時間ごとの分析でバーストの発生をいち早くキャッチ！

Twitter や Facebook は伝播能力が高く、その波及速度も従来のブログや掲示板とは比較にならない速さです。この状況に対応するため収集及び解析の単位を1時間としました。

バーストに至った原因を早期に特定することにより、適切な対応を検討する時間が確保できます。

➤ バーストを自動検出してメールでお知らせ

投稿件数の傾向から異変を察知し、その状況を電子メールでお知らせします。24時間体制で監視する必要はなく、異変を見落とす心配もありません。

また、スマートフォンでもサービス提供ページを閲覧可能です。いつでも、どこからでも確認できます。

24時間の監視や新規の設備投資が不要なため、対応コストを最小限に抑えることができます。

➤ 今話題の Twitter や Facebook を解析

日本でも Twitter や Facebook に代表されるソーシャルネットワークが浸透してきています。今やクチコミ経路はこうした SNS が中心であり、企業自らの能動的な対応が求められています。解析結果は、製品・サービスの改善や品質向上にもご活用いただけ、企業や製品のイメージアップにつながります。

➤ 自社商品の評判をポジティブ/ネガティブ判定

業種・業態ごとの専用辞書を利用することにより、正確なポジティブ/ネガティブ判定を可能にしました。製品・サービスの新たな課題の発見にもお役立ていただけます。



【評 Ban サービス利用イメージ図】

■ 製品構成と販売価格

<製品名>

「評 Ban」 (SaaS 型サービス提供形態)

<価格>

初期費用	料金 (税抜き)
	¥20,000 -

サービス	特徴	月額料金 (税抜き)
ライト5	5個の対象についての評判情報を自動収集解析できます。1ユーザが利用できます。	¥70,000 -
ライト8	8個の対象についての評判情報を自動収集解析できます。1ユーザが利用できます。	¥112,000 -
レギュラー8	8個の対象についての評判情報を自動収集解析できます。3ユーザが利用できます。	¥140,000 -
レギュラー10	10個の対象についての評判情報を自動収集解析できます。3ユーザが利用できます。	¥175,000 -

	Twitter	Facebook	ニュースサイト	ブログ	メール
ライトシリーズ	○	○	op	op	op
レギュラーシリーズ	○	○	op	op	op

op : オプション

上記以外のプラン・オプションに関しては直接お問い合わせください。

■ 販売開始日

販売開始：2012年1月25日

[語句等の説明]

※1 評 Ban

商標登録申請中

※2 EasyCommunicator

イージーコミュニケーターは、「今、情報を必要としている人」と「知識や経験、ノウハウを持っている人」を、容易に結び付けることを目的としたシステムです。社内 SNS やビジネスブログとして、知識・話題を共有する情報共有ツールや備忘録、掲示板としてイージーコミュニケーターは、「人のつながり（コミュニティ）」を大事にするシステムです。

<http://www.easycommunicator.jp/>

※3 InfoBee

「あなたのサイトの優秀なコンシェルジュ」として企業サイト内検索を中心に検索サービスを展開しています。

1996年の発売以来、多くの導入実績を誇る NTT（純国産）の高速・高精度な日本語全文検索エンジンを採用しています。日本語処理技術の集大成として開発された検索エンジンが本サービスのコアを担います。

<http://bee.ntt-it.co.jp/index.html>