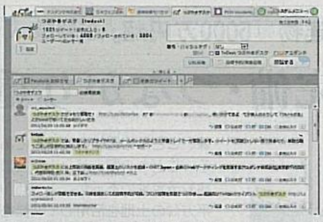
InnovationS-i
2012年7月2日（ 月 ）　フジサンケイビジネスアイ

## アユダンテ 企業の交流サイトなど活用支援

# 「つぶやき」検知 炎上を回避


ソーシャルメディア活用支援ソフト「つぶやきデスク」の画面（イメージ）

**飛躍カンパニー**

インターネット上で交流できるフェイスブックなどのソーシャルメディアは、広く普及するにつれ、企業のＰＲ・販売促進手段として利用価値が高まっている。これらのメディアの活用支援で、頭角を現しているのがアユダンテ（東京都千代田区）だ。支援ソフトを独自開発し、コンサルタントが企業ニーズに合わせた戦略を練って支援する点を強みとする。

同社のソーシャルメディア活用支援ソフト「つぶやきデスク」は、短文情報発信サイトのツイッターや交流サイトのフェイスブックおよびミクシィを対象に、日時指定投稿や自社に関連した投稿の自動検索、ネット上で批判的な意見が殺到する「炎上」を検知する機能などを備える。

企業ではひとつのアカウント（サイト利用権利）を複数の担当者が共有する場合が多く、担当者によって意見や情報の解釈が異なると、企業としての信用を失いかねない。つぶやきデスクは、担当者間の意思統一を図った上でフォロワー（読者）に返信するほか、各担当者の対応内容が記録されるため、矛盾した対応や問い合わせの放置などによるトラブルを回避できる。

企業にとって頭痛の種である「炎上」に対処する機能も６月に追加した。批判的な言葉などを含むキーワードを事前に設定し、該当する言葉を含む投稿が急に増えた場合は炎上の可能性があるとして担当者に通知する。炎上の兆しをいち早く検知することで、企業や商品に対する批判的な情報の流布を未然にくい止めることができる。

逆に、商品をほめるなど好意的な投稿をしてくれたユーザーを探して、感謝のメッセージを送ることも容易だ。「怒っている人を放っておくとますます怒る。逆に、何気ない投稿に感謝の言葉が返ってくれば喜ぶ。きめ細かで的確な対応が企業のイメージアップにつながる」と安川洋・代表取締役は指摘する。

こうした機能には、利用企業からの要望で実現したケースも多く、これまで１～２カ月に１回の割合で新機能を追加してきた。利用企業からは、「使い勝手がどんどん良くなっている」（生活と科学社）、「チームで運用するには最適なツール」（ＵＱコミュニケーションズ）と評判も上々だ。

機能が増えるほどソフトウエアの使い方が難しくなる懸念もあるが、同社はあえて利用者向けマニュアルを作っていない。安川氏は「それぞれの企業がソーシャルメディアで何を実現したいのかを一緒に考え、個々の戦略に合わせて、ソフトの使い方を決める」と説明する。

つぶやきデスクは無料から月10万円の有料サービスまで４つのプランで展開している。有料プラン導入企業を年内に1000社まで増やすことを目標に、機能を充実させるとともに個別サポート体制をより強固にしていく方針だ。

（松田麻希）