

サービス概要資料

炎上・拡散防止対策

リスク情報の早期発見・対策

株式会社ジールコミュニケーションズ

zeal-security.jp

デジタルリスクについて

デジタルリスクとは

デジタルリスクとは、「**ブランド価値が低下する危険度**」のことを指しており、別名、「レピュテーションリスク」「ソーシャルリスク」「ネットリスク」などとも言われています。

デジタルリスクマネジメントの必要性

現在、多くの企業が様々なリスクを抱えており、リスクマネジメントを行うことが一般的となっております。その中でも、企業のデジタル化に伴い、デジタルリスクマネジメントが重要視されてきております。

デジタルリスクは、予期せぬネット炎上やトラブルにつながる可能性があり、企業規模・業種に関わらず、すべての企業で注意すべきリスクです。

企業に関係するネット炎上は、**ブランド価値の失墜**はもちろん、**経営に対しても多大な影響**を与えます。ますます加速するネット社会で生きていく上で、デジタルリスクマネジメントは必須の対策となりつつあります。

情報の拡散スピードが更に加速している現在、問題が顕在化してからでは取り返しがつきません。水面下に潜むデジタルリスクに対し、**いかに早期発見・早期対応できる体制を構築できるかが重要**となります。

想定されるトラブル

炎上・拡散防止対策

WebやSNSの状況把握や対策はできていますか？

異物混入に関する投稿



〇〇製菓のお菓子里に入っていた！！

炎上・拡散防止対策ができていない場合



製造会社に問い合わせが入る



担当者が当該ツイートの認識をしておらず対応ができなかった

バイトテロによる不適切投稿



バイト先の食材にいたずらしてみた ※動画付きの投稿

炎上・拡散防止対策ができていない場合



会社が知らない間に投稿が拡散される



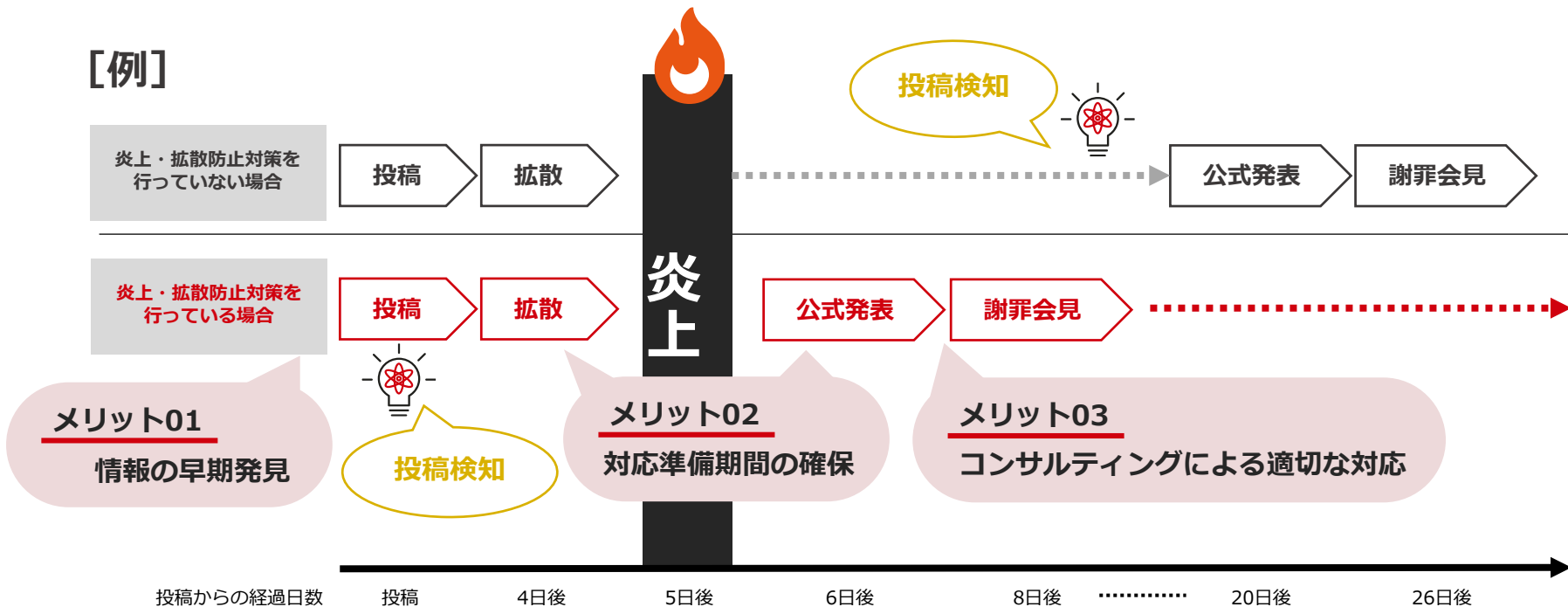
会社名なども特定されてしまい炎上に発展

モニタリングによるWeb・SNSの状況把握や対策など、
日々炎上・拡散防止対策に取り組んでいくことが重要となります

炎上・拡散防止対策の必要性

対策をしている場合としていない場合では、万が一炎上が発生してしまった際の収束に大きな違いがあります。まず、早期発見ができることで、炎上に発展する前にリスクを食い止めることが可能です。もし炎上してしまった際も、準備期間を確保できる点、また弊社のコンサルティングによって適切な対応ができる点などがメリットとして挙げられます。

【例】



炎上・拡散防止対策とは

炎上・拡散防止対策

このような課題を解決できる対策です



自社商品やサービス、
店舗に悪い評判がないか確認したい



炎上に対する社員教育を行っているが
実践できているか気になる



Web上にリスクのある情報が書き
込まれた時の対処法が分からない



従業員がSNSに不適切な書き込みを
していないか気になる



口コミサイトへの会社評価の
書き込みが気になる



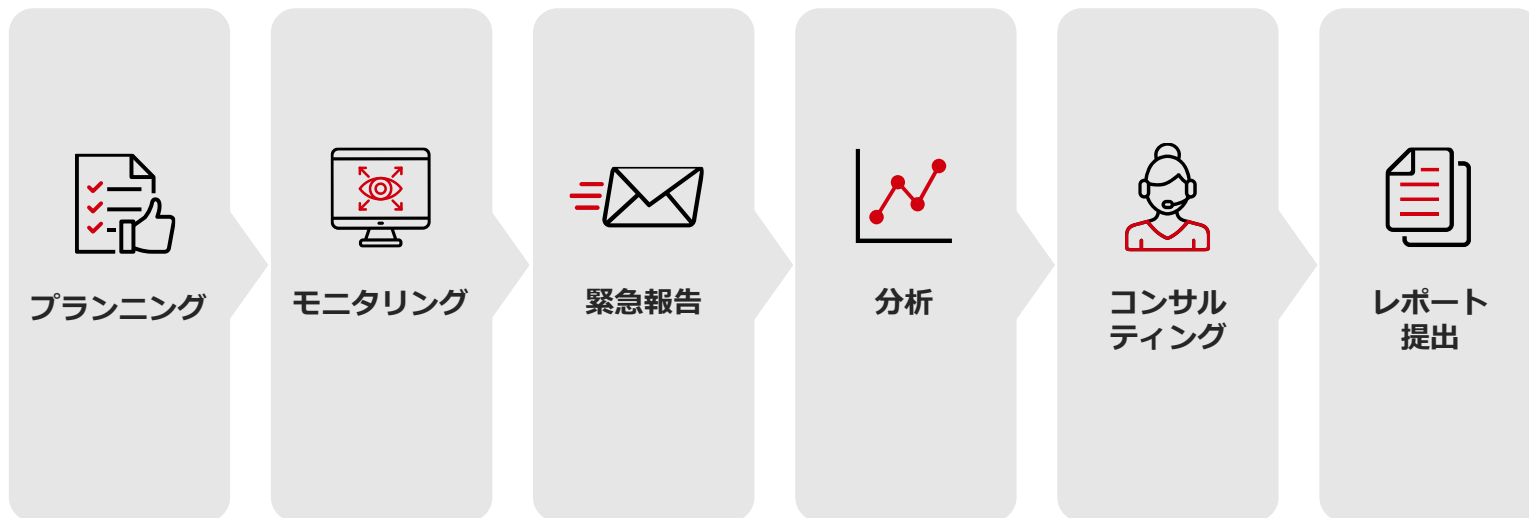
自社のリソースでは
モニタリングが難しい



モニタリング～コンサルティングまで全て網羅した対応が可能です

炎上・拡散防止対策のフロー

炎上・拡散防止対策



※対象ブランド/プラットフォームの選定 など

※デジタルリスク発生時

リスク情報が発見された場合、リスク分析を行ったうえで最適なコンサルティングをいたします。

モニタリング～コンサルティングまで一貫したサービスだからこそ追加の手続きや費用が発生することなく、スピーディーな対応が可能です。

プランニング

炎上・拡散防止対策

お客様のご状況、ご要望などに合わせた柔軟でカスタマイズ性のあるプランニングを行います。
お客様からのヒアリング内容をもとに、より最適なプランをご提示いたします。

主な基本情報/事前調査内容

- ・ 基本情報
- ・ ご報告先
- ・ 検索結果状況
- ・ 顕在リスク情報
- ・ 導入の目的
- ・ 現状の課題
- ・ ご要望

主なプランニング内容

ブランド名、数	お客様(ブランド)に関連したワードとその数 ※こちらのブランド名、数を対象として、モニタリング、コンサルティングの提供をいたします。 契約途中であっても、貴社に関連するブランド名に限り、プラン内容を変更することが可能です。 例) 株式会社ジールコミュニケーションズ/ジールコミュニケーションズ 上記は「ブランド数:1」として扱う
リスクワードの選定	お客様にとってリスクのあるワード (モニタリング時の報告対象ワード)
対応条件	エリア、曜日、時間帯、監視頻度、デバイス など
レポート頻度	レポート納品の頻度
都度報告事項	報告事項
スケジュール	予定スケジュール

モニタリング及びアラート報告、リスク抑止のためのコンサルティングの提供を行う上で、先述のプランニング内容において、ご希望に応じた条件を下記よりご設定いただけます。

対応条件カスタマイズ項目一覧

カスタマイズ項目	ベーシック	カスタマイズ
エリア	東京	貴社 指定地点
曜日	平日	貴社 指定曜日
時間帯	9:00-18:00	貴社 指定時間
監視頻度	2回/日	貴社 指定頻度
デバイス	PC	モバイル
レポート頻度	1回/月	貴社 指定頻度

モニタリング


ブランド名が含まれる指定プラットフォームをモニタリングいたします。

SNSモニタリング



- Twitter
- Facebook
- Instagram
- など

候補キーワードモニタリング




- Yahoo !
- Google
- Bing

検索結果コンテンツモニタリング



- Yahoo !
- Google
- Bing

指定サイト内モニタリング



- 転職会議
- 2ch/5ch
- Amazon/楽天市場
- 食べログ/ぐるなび
- など

モニタリングの際に炎上に繋がる危険性のある投稿や、イメージダウンに繋がるリスク情報を発見した際、
弊社で発見後原則1時間以内に現状報告をいたします。



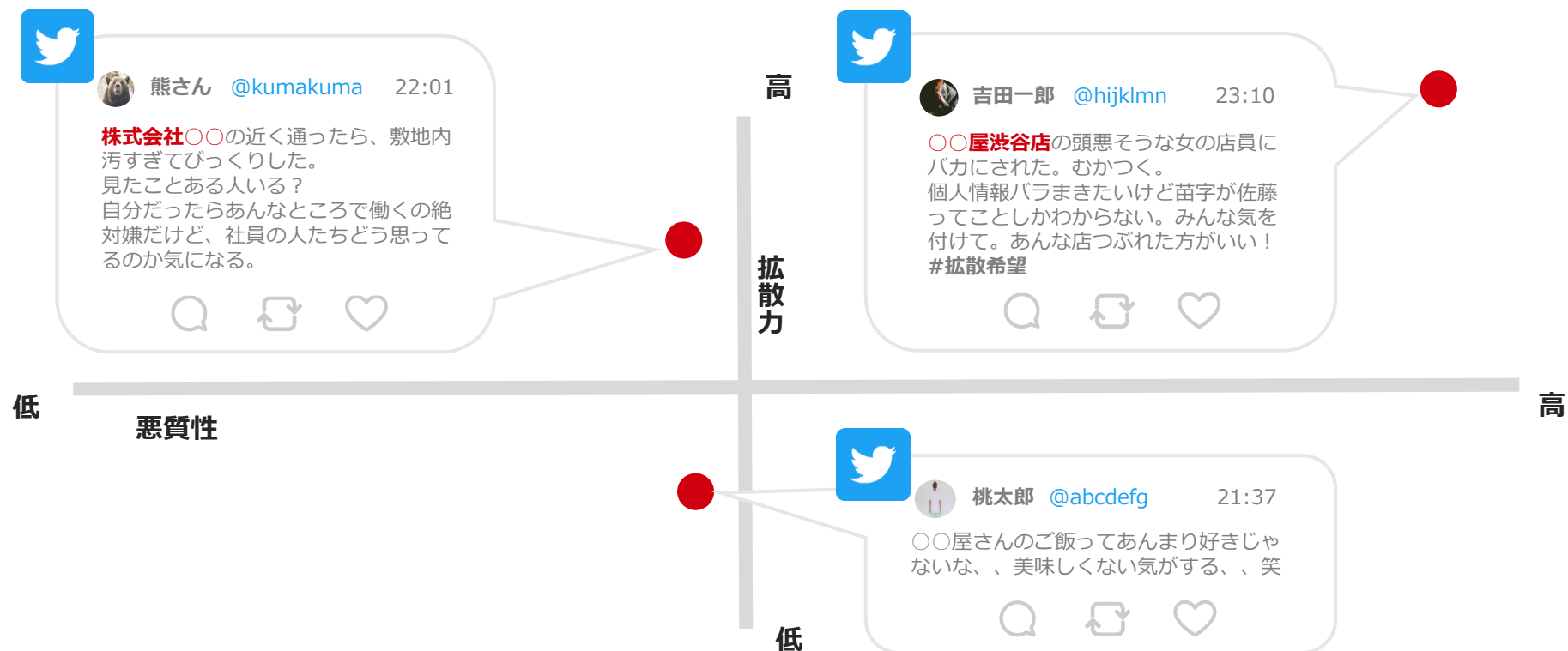
+

デジタルリスク発生時の対応方法コンサルティング

リスク情報の分析

炎上・拡散防止対策

投稿された情報の「拡散力」「悪質性」「影響力」などから企業にどのような影響を及ぼす可能性があるのか分析します。
弊社で蓄積した年間1,000件以上の炎上事例の分析データに基づき、最適な対応方法をコンサルティングいたします。



弊社のリスク情報分析では、投稿内容の特徴をもとに投稿の種類を判断し、推奨する対応方法をコンサルティングいたします。

投稿内容の特徴

- ・内容がどの程度の人に影響を与えるか
- ・投稿者の社会的地位
- ・投稿者のフォロワー数
- ・投稿の反応数（いいね、リツイート）
- ・情報元となっているプラットフォームの特徴
- ・投稿が意図的なのか、偶発的なのか など

下記を判断

投稿内容の種類

- ① 具体性がない、一時的な内容
- ② 具体性はあるが、自己完結している内容/リスクのある一意見と思われる内容
- ③ お客様に対する明らかな攻撃的内容
- ④ 第三者への影響が考えられる内容
- ⑤ 多くの第三者への影響も考えられる、攻撃的な内容、被害等問題がある投稿

コンサルティング

推奨対応方法

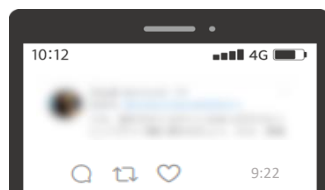
① 静観

② 静観+注視

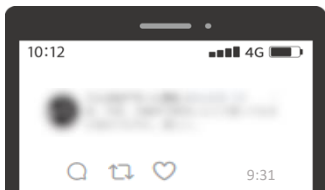
③ 注視+対策

リスク情報を見つけた場合は分析を行い、必要に応じてコンサルティングいたします。
分析結果によってはお客様に直接ご対応いただくことがございます。

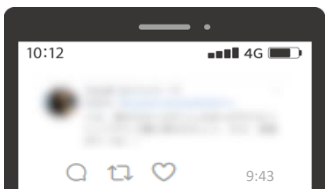
対応コンサルティングの例



この投稿は拡散性・悪質性が低いため**静観**するのが最適



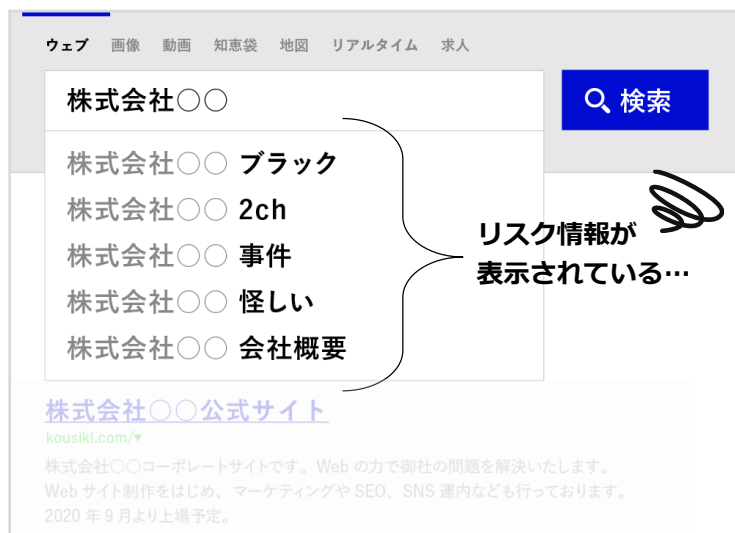
投稿者がかなりお怒りのため**返信対応**が必要
→ 返信文考案のお手伝い



確実にこちらに非があるため**謝罪の発表**が必要
→ 模擬記者会見の実施（メディアトレーニング）

その他、下記のようなデジタルリスクのお悩みも解決いたします。

検索時のリスク情報による被害



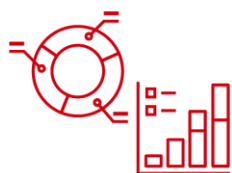
「ブラック」「2ch」「事件」など、事実とは異なるワードが検索窓に表示されて困っている

検索結果のリスク情報による被害



デマ情報や悪い評判、口コミサイトなど、事実とは異なる内容のサイトが、検索結果の上位に表示されてしまい困っている

MONTHLY REPORT



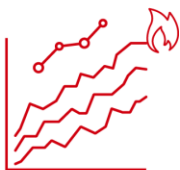
- 投稿数
- 投稿内容

月次レポート

毎月1ヶ月分の投稿数・投稿内容などの詳細をまとめた報告書をお送りします。

※隔週・毎週の選択も可能

WEB FLAMING REPORT



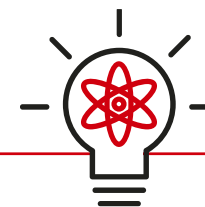
- 炎上事例
- 解決ノウハウ

月次Web炎上レポート

弊社が実際に分析した炎上事例、解決までのノウハウをまとめた資料をお送りします。

※1,000件以上の炎上を分析

HINT



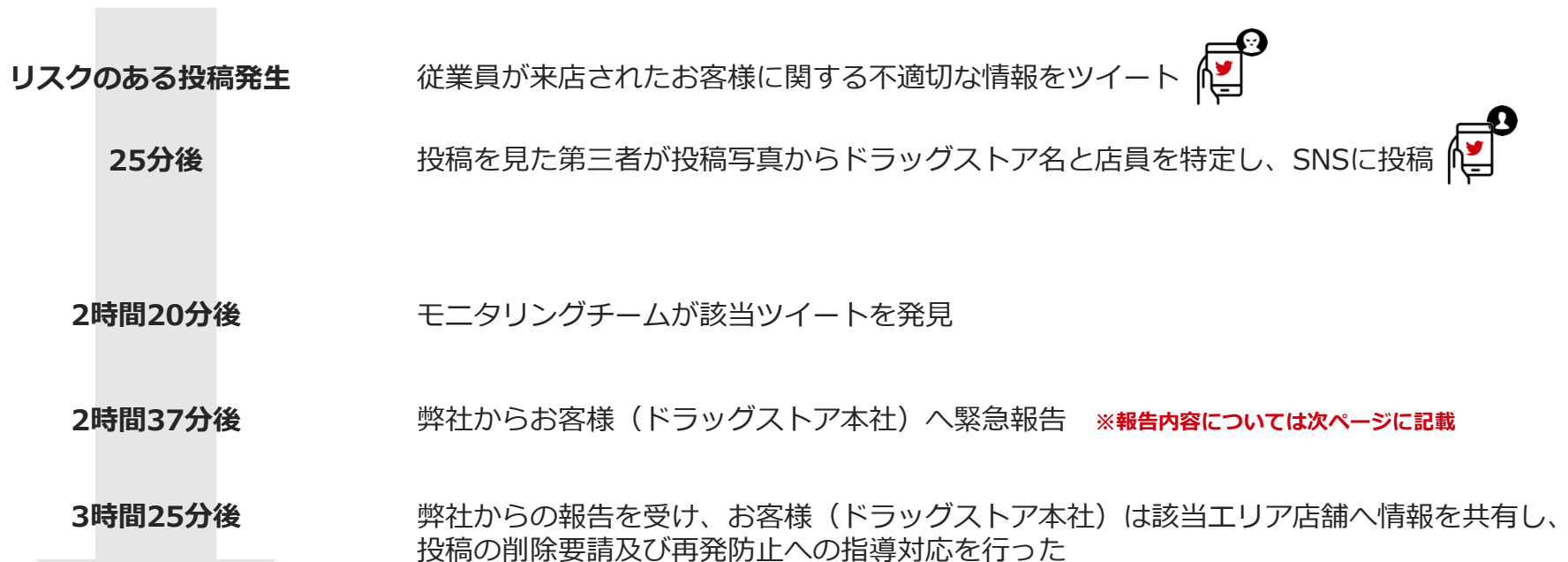
**モニタリングレポートは
自社の業務改善に
活かします**

レポート内の口コミは社内や店舗で共有することをおすすめしています。
よい口コミは従業員のモチベーションアップに繋がります。また、「態度が悪かった」などのよくない口コミは、業務改善のヒントとなります。

サービス向上や顧客満足度アップにぜひレポートをお役立てください。

ドラッグストアの従業員による不適切なSNSリスク投稿が発生した例

【リスクのある投稿発生からの経過時間】



早期対応により、リツイートは0件のまま拡散・炎上による企業リスクを防ぐことができました。

緊急報告・コンサルティング内容

前ページでご紹介したような事例では、弊社から緊急報告として下記のようなメールをお客様へお送りいたします。

報告内容

リスクのある情報の表示を確認いたしましたのでご報告いたします。

【状況】 先ほどTwitter上にて下記投稿が確認されました

【内容】 SNS上へのリスクのある投稿 <https://●●〇〇.com/●●〇〇●●>

【リスク分析】

投稿者のフォロワー数などから分析した結果、この投稿を放置した場合リツイート数の増加、まとめサイトへの掲載が予想され、企業や運営店舗へのイメージダウンが想定されます。また、顧客離れや、離職率の増加、株価などにも悪影響がでる可能性があります。

【コンサルティング内容】

上記投稿が指すユーザーは〇〇県〇〇市の店舗の従業員の投稿であるため、該当エリアの店舗に対して情報の共有と投稿削除の通達を流してください。また、上記投稿のリツイート数が100件を超えた場合は、下記謝罪文を貴社SNSアカウントより発表していただくようお願いいたします。
※サンプルにつき非公開

専門業者へ依頼するメリット

費用

デジタルリスク対策は**幅広く網羅する**ことが重要です。
対策・モニタリング・報告など一括して業者に依頼することで、**費用を抑えられる**ケースが多いです。

時間

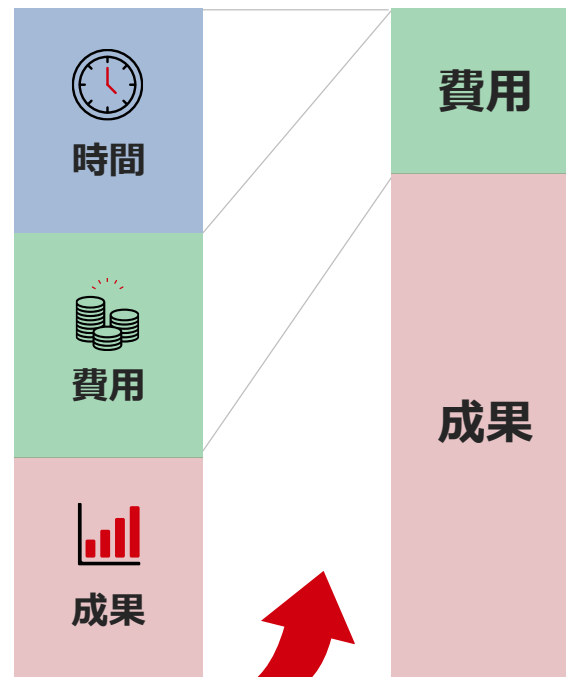
対策・モニタリング・報告などデジタルリスク対策を業者に依頼することで、**本来の業務を100%行う**ことが可能です。
リソースが空くことで他業務に使用する時間の確保にもつながります。

成果

ノウハウに基づいた広範囲のモニタリング、適切な対策・対応が可能です。また、適宜分析を行いながらその時の状況に合わせた対応を行うことができ、**ブランドイメージ保持や炎上抑止**に繋がります。

自社で対策

専門業者で対策



**時間削減
&
成果倍増**

弊社が選ばれる理由

ワンストップの素早い対応

提案から対策、アフターフォローまで、リスク対策のプロがご対応いたします。

初めてサービスを導入する方や、毎日の業務でご多忙なおお客様の「負担」と「不安」を解消いたします。

実績は約3,600社

弊社は2008年からデジタルリスク事業に着手し、オリジナルのリスク対策を提供することで業界を牽引してきました。

業界、規模を問わず、現在までに約3,600社超のおお客様にご導入いただいております。経験も豊富です。

豊富なノウハウを活かした柔軟でカスタマイズ性のあるサービス

お客様の状況やご要望などを詳しくお聞かせいただき、10年以上蓄積してきたノウハウと対応範囲の広さで、

お客様ごとにパーソナライズした最適なプランと安心をご提供します。

情報セキュリティ対策の徹底

弊社ではISMS認証を取得しており、お客様の情報セキュリティ対策を徹底しております。

会社概要

社名 株式会社ジールコミュニケーションズ

英語表記 Zeal Communications Inc.

資本金 8,000万円

代表者 代表取締役社長 藪崎 真哉

設立 2008年10月

従業員数 170名（2023年6月時点）

取引社数 4,000社（2023年6月時点）

事業内容 デジタルリスク事業
Webマーケティング事業

所在地

■東京本社

〒150-0011

東京都渋谷区東2-16-10 渋谷東ビル

TEL : 03-6433-5701 / FAX : 03-6433-5702

■大阪支店

〒541-0048

大阪府大阪市中央区瓦町4-4-7おおきに御堂筋瓦町ビル

TEL : 06-6227-8646 / FAX : 06-6227-8647



お役立ち資料のご紹介

サービス詳細資料や、
デジタルリスク対策・SNS運用などに関する
お役立ち資料を無料でダウンロードできます



📄 資料をダウンロードする

無料セミナーのご紹介

参加費
無料

炎上対策やリスクマネジメントにご興味がある方へ
オンラインセミナーを随時開催しております



SNSの炎上防止対策やリスクマネジメントなどにご興味のある方に向けて、様々なテーマで無料セミナーを随時開催しております。Web上で受講できるオンラインセミナーもございます。

「デジタルリスク対策について具体的に話を聞きたい」
「個別に相談したい」という方も、セミナーの講師や弊社コンサルタントに直接相談できますので、お気軽にご参加ください。

👉 セミナーに参加する

お問い合わせ



企業様の問題解決を早期に導く
一気通貫のコンサルティングを体感してください

約5分で
お見積り

＼お急ぎの方はこちら／

 **03-6433-5701**

受付時間 平日9:00~18:00 (土日祝除く)

オンライン
商談 OK

 お問い合わせ・お見積り

ご不明な点はお気軽にご相談ください

サービスの詳細や事例・実績などをご紹介

 <https://zeal-security.jp/>