

「SNS ソーシャルリスニングサービス」の日立グループ連携による成長戦略

Business Growth Strategy for 'Social Media Listening Service' Through Collaboration with Hitachi Group Companies

SNSデータの収集や活用は、マーケティングなどのDX実現にとって重要な要素となっている。2022年4月から提供を開始した「SNSソーシャルリスニングサービス」は、世界中のSNSから必要な情報を収集してニーズやトレンドなどを分析することで課題を解決し、新製品開発やマーケティング戦略、リスク対策などに活用できるサービスである。また本サービスは、SNS分析のほかにSNS情報ソースとして、BIツール連携や既存システムと組み合わせたデータ利活用を実現する。今後は顧客提供価値向上のための新サービス創出やLumadaへの登録を行い、日立グループと連携した展開でデータ価値創造と事業拡大を目指す。

成田 裕子 Narita Hiroko
橋本 ゆかり Hashimoto Yukari
田中 一美 Tanaka Hitomi

1. はじめに

現在、本事業は新規事業創出プロジェクトで集結した女性チームで活動している。

表 1 事業立ち上げの経緯

年度	経緯
2017年	新規事業創出プロジェクトで女性チーム「ひなげし」誕生
2018年	社内アイデアコンテストで準大賞を受賞
2019年	市場調査経費を受けビジネスモデルを計画
2020年	戦略経費を受け事業化の準備を進める
2021年	実証実験を進めながら事業化の承認を得る
2022年	商用化サービス開始

事業実現のためにチームの特性を活かし、継続的に推進できる成長性のあるビジネスモデルを検討した。その結果、インターネット経由でどこからでもアクセスできるSaaSモデルで時間の制約が少なく、在宅対応が可能で、子育て中などでも負担なく進めることができるのがSNSソーシャルリスニングサービスであった。またSNSは女性の利用者も多く、トレンドや流行に敏感な女性ならではの視点を活かせることや横展開を目指せるサービスであることも事業選択の理由となった。

(株)日立ソリューションズ東日本(HSE)は女性の

活躍を支援する企業として、えるぼし、プラチナくるみんりの認定を受けている。

表 2 事業実現のための検討項目

項目	内容
働き方の多様化	仕事を役割分担し、回していけるビジネスモデルである
ビジネスの多様化	幅広い分野に提供でき、女性の視点を生かせるサービスである
ビジネスの成長性	横展開やN倍化を目指せる積極的なビジネスモデルである
サービスの拡大	大規模展開が狙えるサービスである

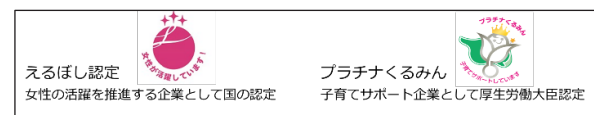


図 1 HSE 取得の女性活躍支援認定

2. サービスの概要

SNS ソーシャルリスニングサービスを利用することで、膨大なデータの中から「いつ・なぜ・どこで・何が」といった状況や世の中のトレンド情報をリアルタイムで取得できる。欲しい情報に関連するキーワードを設定することで、キーワードを含むデータが取得され、ダッシ

ユーボード上で確認できる。また、取得したデータを元にニーズやトレンドなどを分析することで顧客の課題を解決し、新製品開発やマーケティング戦略、リスク対策などに活用できる。

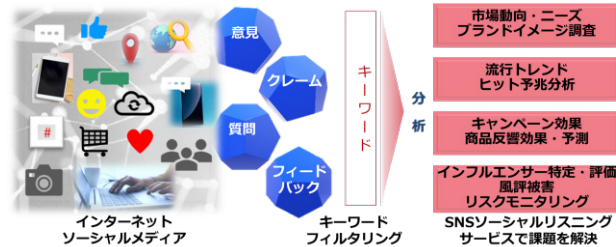


図 2 SNS 分析で解決できる課題

本サービスはZanrooというSNSソーシャルリスニング分析ツールを利用したサービスとなる。Zanrooはタイで生まれて世界で展開する東南アジアNo.1のグローバルソーシャルリスニングツールである。主要なSNS (Facebook, Instagram, X, YouTube) に加え、掲示板・Newsサイト・ブログなど多言語対応により、世界中の情報ソースを取得できる。またZanrooは主要なSNSから認定を受けた公式APIでデータを取得しているため、安心・安全に利用できるツールとなっている。

3. 事例紹介

ここでHSEが実施したSNS分析の事例として、サイバー犯罪と自動車メーカーに関する事例を紹介する。

(1) SNS 犯罪系事例

昨今ニュースでも話題となっている SNS 上の犯罪事例を紹介する。近年、スマートフォンの普及により、SNS を利用した違法取引や人材斡旋などのサイバー犯罪が日々絶え間なく発生している。SNS 上の投稿から犯罪に関するデータを取得・分析することで犯罪情勢を把握し、捜査に役立てることができる。図 3 に Zanroo の分析画面を示す。SNS 上に投稿された犯罪系のデータを収集し、犯罪の種類やメディアごとに集計された投稿件数の推移を確認することができる。

各グラフから、サイバー系犯罪に関するトレンドや、注目すべきメディアを把握することができる。



図 3 Zanroo 日次投稿件数推移グラフ

犯罪系の投稿は、絵文字を隠語として扱うケースがある。Zanroo では、絵文字を指定した投稿データも取得することができる。図 4 に Zanroo で取得した絵文字の投稿とワードクラウドの例を示す。投稿内の絵文字は覚醒剤や大麻、MDMA を表す隠語である。ワードクラウドは、投稿文中の単語を出現頻度に応じて大きさをつけて視覚化した分析画面で、闇バイトや口座買取などに関する話題が多いことを確認することができる。これらのワードを含む投稿を分析することで、違法薬物の取引エリアや取引方法、新種の犯罪を把握することができる。



図 4 SNS 投稿・Zanroo 犯罪関連のワードクラウド

(2) 自動車メーカー事例

自動車メーカーでは消費者の嗜好が多様化する現代において、トレンドやニーズを素早く的確に捉えることの重要性が高まっている。SNS 上の投稿から話題の多いデータを取得し、消費者ニーズやトレンドを分析することで販売戦略や製品開発に役立てることができる。図 5 にメーカー別の投稿状況を示す。トレンドグラフではグラフの上昇しているポイントから、話題となっている投稿を絞り込み、内容を把握できる。またグラフの推移を各メーカー横並びで確認することで自社と競合他社の反響の差など業界の動向も把握できる。

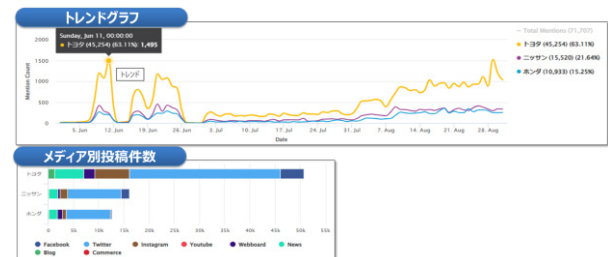


図 5 Zanroo 投稿件数推移・メディア別投稿件数

図 6 にワードクラウドとカテゴリ別の集計を示す。ワードクラウドでは、電気自動車や中古車に関する話題が多く、近年のガソリン・車体価格高騰を受け、出費を抑えたい一般消費者の胸中を伺うことができる。また取得したデータはカテゴリ毎に集計可能で、サンプルでは新型モデル販売に関する話題が最も多くなっていることや新車発表の広告は TV なのか口コミで話題なのかも集計値から確認することができる。

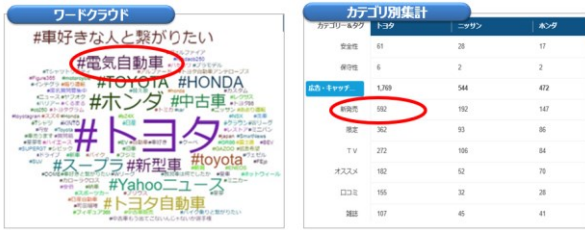


図 6 Zanroo ワードクラウド・カテゴリ別集計

Zanroo 上での分析とは別に、SNS データを Tableau (Tableau Software,LLC.が提供するデータ分析ツール) に連携し、Zanroo とは異なる角度での分析も可能である。メーカーごとに取得した投稿データを Tableau で車種別に分析した例を図 7 に示す。新型モデルが発売された車種は、投稿件数が多く、装備など話題となっている情報が把握できる。

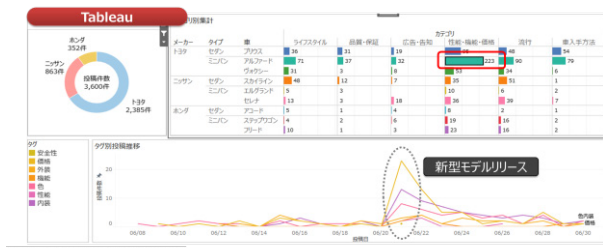


図 7 Tableau 分析画面

さらにこれらの話題情報とアンケートなどの自社データを組み合わせて、年齢層別トレンド情報など、販売代理店が欲しい情報を提供することで、代理店スタッフの情報収集における負担を減らし、ニーズを捉えた効果的な対応で集客や商談成立の向上に繋げていくことができる。

4. 今後の事業展開

事業開始から大きく分けて 3 つのステップを計画し、SNS 分析サービス→データ利活用→システム連携とモデル化による横展開 N 倍化を進めていく方針である。

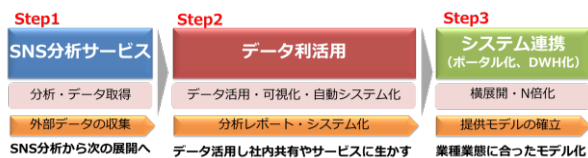


図 8 事業展開計画

昨年度のサービス提供開始からサービスの認知度向上を目的に日立グループ向け説明会や顧客デモ、トライアルなどさまざまな分野に対して積極的に活動を展開した。結果、多くの引合がありトライアル含めた導入数、受注

額は目標を達成した。

表 3 これまでの活動評価

項目	目標	結果	評価
引合	40件	125件	◎ 告知効果により多数の引合あり
トライアル + 導入数	10件	13件	◎ 公共の長期案件などを獲得
受注額	30M¥	35M¥	◎ 長期案件受注など目標を達成

一方で顧客によっては投稿データが少なく、分析できないなど継続契約に繋がらないケースも課題としてあった。今後はターゲットを明確にした販売戦略と、付加価値を高める製品戦略で、加速度的に事業を展開する方針である。

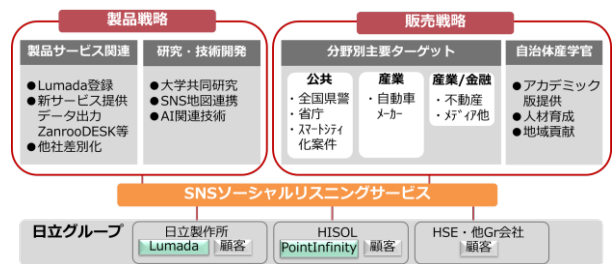


図 9 今後の戦略全体イメージ

(1) 製品戦略 (サービス・開発戦略)

製品戦略として 3 つの施策を行う。

- ① Lumada 登録
今年度に Lumada へのサービス登録を行い、サービスのブランド力と認知度を高める。
- ② 新サービスの順次提供
今年度にデータ出力サービスの提供を開始し、図 8 の Step2 データ利活用を加速化させる。
- ③ 競合他社差別化
付加価値によるサービスの差別化を図る。

【付加価値 1】採用理由に多い「売って終わりではなく、顧客が使いこなせるようになるまで支援が受けられる」という他社よりも手厚いサポート対応を行う。

【付加価値 2】情報ソースが豊富で特に口コミサイトなど有益な情報データの取得や他社にはないデータ出力サービスで優位なサービスを確立する。

ここで新サービス「データ出力サービス」を紹介する。今年度に提供開始のデータ出力サービスは、Zanroo で収集した SNS データをサービスが用意した顧客毎の AWS S3 (Amazon Simple Storage Service) に一定のサイク

ルで自動出力するサービスである。(S3 費用はサービス料込) データ出力サービスにより出力データを Tableau に取込み自動で報告資料を作成する, 既存システムに取込み自社データと比較分析するなどにデータを活用できる。SNS 分析単体ではなく, 情報ソースとして幅広く利用してもらうのがデータ出力サービスの狙いである。

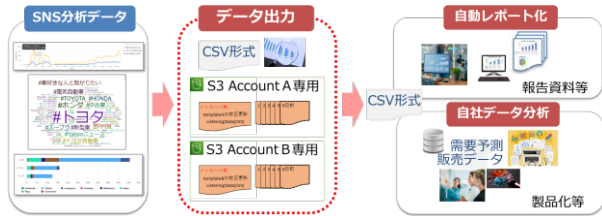


図 10 新サービス「データ出力サービス」

また研究・技術開発も並行で推進していく。今年度は大学と犯罪傾向についての共同研究の実施や, SNS 投稿と地図連携の実現化, AI 関連など新しい技術を取り入れた開発にも取り組む。

(2) 販売戦略

今後は事業ビジョン達成のために, 幅広い SNS サービス市場の中でターゲットを明確にした販売戦略で, 日立グループと連携した展開を行っていく。公共分野では警察・省庁・産学官連携の案件, 産業分野では自動車メーカー・不動産・大手流通系・PointInfinity (株) 日立ソリューションズが提供するデジタルマーケティングソリューションポイント管理システム) 関連の案件を重点施策ターゲットとする。

今後の展開モデル例を図 11 に示す。SNS 分析サービスで SNS データを収集し, データ利活用で SNS 出力データと自社データを Tableau などでも可視化するシステムを構築する。そして, システム連携でシステムの横展開から各展開先のデータを蓄積・集計し, データの統合可視化を目指す。さらには Zanroo の競争力が強い東南アジアを中心にグローバル展開を進める。

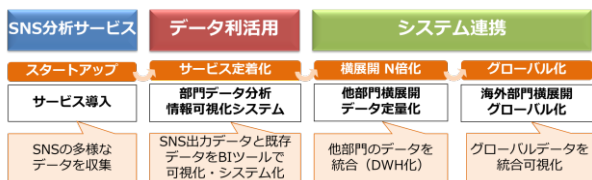


図 11 今後の展開モデル

さらに自治体産学官展開モデルのアカデミック版サービスも提供する。学校向けライセンス・カリキュラムを用意し, 若い SNS 分析者層を育成することを狙いとし,

将来的には地域貢献に繋げる計画である。人材が育ち, 地域自治体への貢献が見えた段階で自治体への提案活動を開始する。現在, ある高等専門学校向けに提供を開始しており, 大学へのサービス提供も今後予定している。

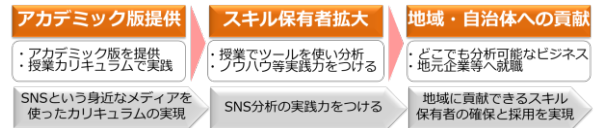


図 12 産学官展開モデル (アカデミック版)

5. おわりに

SNS ソーシャルリスニングサービスは単に SNS 分析だけではなく, 情報ソースとして幅広く SNS データを活用した新たなビジネスとして日立グループ会社と協創していく。今後は Lumada 登録とデータ出力サービス提供などのサービスメニュー拡充を図り, 販売網を増やすことでサービス売上を拡大させる。さらにはデータ利活用のシステム化受注, 横展開 N 倍化からのポータル化やグローバル化など大規模ユーザーの SI 事業で協創を加速化させ, 日立グループ全体の売上拡大と HSE の国内 Zanroo 独占販売を目指していく所存である。

これからも女性チームの個性と能力を十分に発揮し, 育児などとの両立を図りながら積極的に事業を推進していく。

参考文献

- 1) HSE ダイバーシティ&インクルージョン <https://www.hitachi-solutions-east.co.jp/company/sx/diversity/>



成田 裕子 2013 年入社
SNS ビジネス推進センター
SNS ソーシャルリスニングサービス
導入コンサルティング



橋本 ゆかり 2014 年入社
SNS ビジネス推進センター
SNS ソーシャルリスニングサービス
導入コンサルティング



田中 一美 2008 年入社
SNS ビジネス推進センター
SNS ソーシャルリスニングサービス
事業統括