

ミマモルン-Mimamorn ご紹介資料



株式会社エフェクチュアル

会社概要

会社名	株式会社エフェクチュアル
設立	2014年11月25日
従業員数	41人（2020年6月）
所在地	東京都港区南青山3-4-7 第7SYビル5F
連絡先	https://effectual.co.jp/ TEL : 03-6447-2175 FAX : 03-6447-2965
資本金	255,410,000円（資本準備金を含む）
役員	代表取締役：田中 倫明／COO：木下 賢治／CTO：岩田 泰明／CSO：諸橋 正崇 顧問：岩田 松雄（元スターバックスジャパン株式会社 CEO）
事業内容	WEBリスクマネジメント事業、オンラインナレッジマネジメント事業、ロケーションマネジメント事業
主要外部株主	東京理科大学イノベーション・キャピタル株式会社 ちばぎんキャピタル株式会社
取引先	株式会社ECC、NOVAホールディングス株式会社、ジャパンベストレスキューシステム株式会社 株式会社サンリフレホールディングス、品川美容外科、他多数

オンライン上のタッチポイントの変化

新型コロナウイルスの影響でOMOやDXの推進が加速
 購買行動だけでなくオンラインから顧客体験を設計する時代へ

90~00年代

インターネットの普及



- ・ホームページの普及
- ・Eメールの普及
- ・モバイル検索の開始

00~10年代

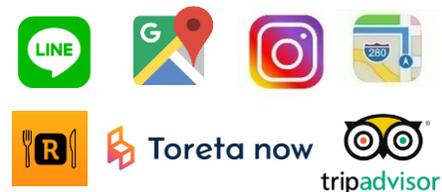
SNS・スマートフォン・クラウドの普及



- ・インターネットコミュニティの発展 (Blog、掲示板、SNSなど)
- ・Google検索エンジンの一般化
- ・SEOの変革

10年代~20年代

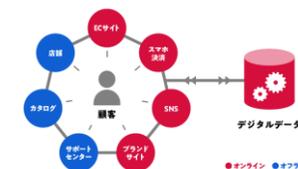
アプリの多様化・検索エンジンの進化



- ・検索のローカル化
- ・モバイルフレンドリー
- ・アプリの多様化
- ・検索エンジンのソーシャル化

20年代~

OMO・DXの加速



- ・テレワークの推進
- ・D2Cの増加
- ・サブスク化する消費行動
- ・コミュニケーションのオンライン化

事業紹介

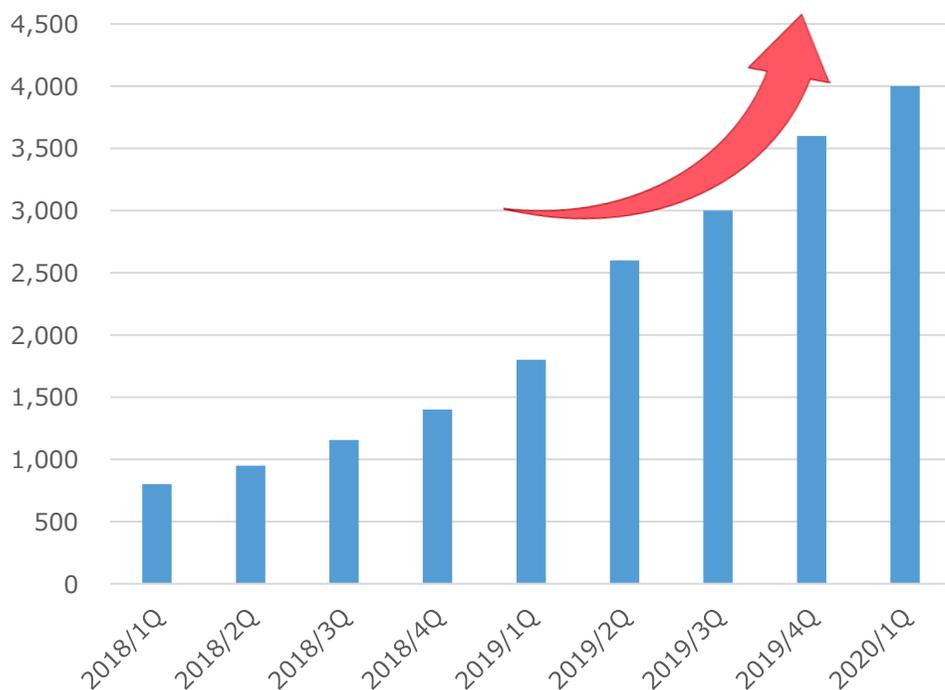
エフェクチュアルは独自のノウハウやツールにより細かく地域ごとにローカライズされたWEBの情報管理や情報発信、リスク対策に関する事業を展開しています。

WEBリスクマネジメント事業	オンラインレッジマネジメント事業	ロケーションマネジメント事業
  <p>オンライン評判管理対策 ミマモルン-mimamorn</p> <p>オンライン監視ツールの「Benchmark」を活用した検索エンジン上のレピュテーションの管理とリスクコンサルティング</p>	 <p>Googleマップ口コミ分析ツール 「Hoshitorn」</p> <p><small>(経済産業省認定 2019年度IT導入支援ツール)</small></p> <p>口コミ情報の管理と分析、口コミを活用した店舗改善活動のサポート</p>	 <p>Googleマイビジネス運用サービス</p> <p>Googleマイビジネスの運用サポートと管理ツール「On map eye」を提供</p>
<p style="text-align: center;">開発中</p> <p style="text-align: center;">Location Connect</p> <p style="text-align: center;">ロケーションコネクト構想 (ロケーションコネクトスイーツ)</p>		

導入実績のご紹介

導入店舗数4000店舗以上、様々な業界のクライアントにご導入頂いています。

4,000店舗を超える導入店舗数



導入実績

品川美容外科

住宅設備、ネットで注文
交換できるくん

L I G

ECC 外語学院

- since 1962 - 英・中・韓・仏・伊・西・独

JBR

JAPAN BEST RESCUE SYSTEM

EMPOWER
HEALTHCARE

※順不同、掲載許諾企業のみ掲載

代表のメディア出演実績

テレビ東京「ガイアの夜明け」

テレビ東京の経済ドキュメンタリー番組「ガイアの夜明け」において取材を受けました。

【放送内容】食の安全を守る新サービス！ネット告発を24時間監視

バイトテロによる写真や動画のアップ、口コミでの風評被害など、SNSの進化によって、企業が食の安全にどう取り組んでいくのか、新たな方策が求められている。そんな中、ネット上の情報を24時間監視し、事態の拡大を未然に防ぐサービスで注目されている企業が「当社」だ。取引先の社名や商品名、異物混入などのキーワードをもとに顧客企業に対するSNS上での異変にいち早く気づき、企業へ通報する。現在、およそ200社と契約しているという。ネット社会で新たに生まれた「食の安全を守る」仕組みを探る。



※撮影風景

TBSテレビ「ニュースバード」

TBSの【ニュースの視点】に専門家としてゲスト出演致しました。

【放送内容】「ネットの誹謗中傷から企業・個人を守る」

インターネットの口コミサイトやSNSなどで誹謗中傷や風評被害を受けることにより、企業や個人が被害を受けるケースが後を絶たない。書き込む側は自由に発信が可能のため、企業側にとっては対策がなにより重要になるが、インターネット上での誹謗中傷・風評被害対策をするにはどのようにしたらよいのだろうか。



ご提案の背景

ネット炎上の推移

インターネット上の情報量に比例し急増したネット炎上が市民権を得たことにより、“新たなリスク”に対する企業の体制構築は必要不可欠なものへ変化しました。



総務省情報通信白書令和元年版参照

代表的なネット炎上事例

ネット炎上の種類は多岐わたり存在し、発生後には企業の信頼へ大きな損害を与えます。

顧客クレーム



某食品メーカーが製造するツナ缶に虫が混入していた事案でインシデント発生時の対応方法が不適切と捉えられネット炎上へ発展

従業員による不適切投稿



某飲食チェーン店のアルバイト従業員が冷蔵庫に入っている悪ふざけ写真を投稿。衛生面に対する苦情や批判が殺到、当該店舗は営業続行が困難となり閉店

情報発信時の不手際



某飲料メーカーの公式SNSの投稿に対し女性を揶揄しているとして批判が殺到。不買活動に発展

昨今のネット炎上事例

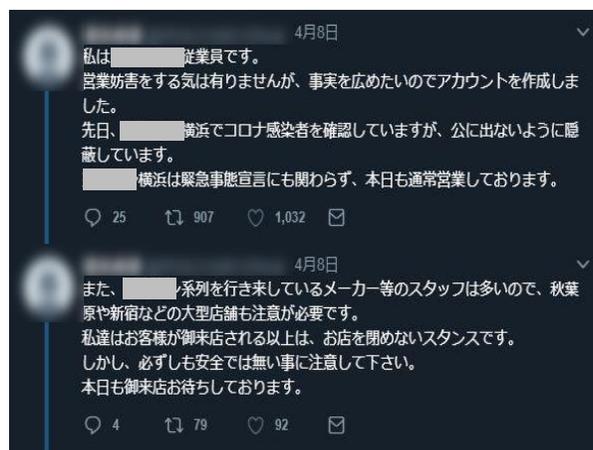
新型コロナウイルスに関するネット炎上が散見されており、ネット上の論調把握が求められています。

顧客クレーム



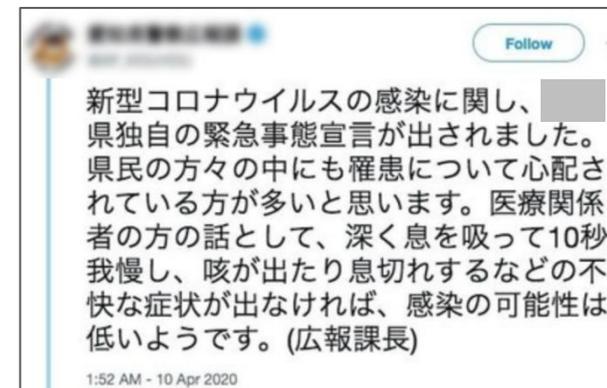
某製薬会社の商品の宣伝文句が消費者を意図的に誤認させているとして批判が殺到。消費者庁より過去発令された措置命令等も掘り起こされた。

従業員による内部告発



自称某家電量販店の従業員が“スタッフがコロナウイルスに感染したという事実を隠蔽している”として内部告発。不買活動に発展。

情報発信時の不手際

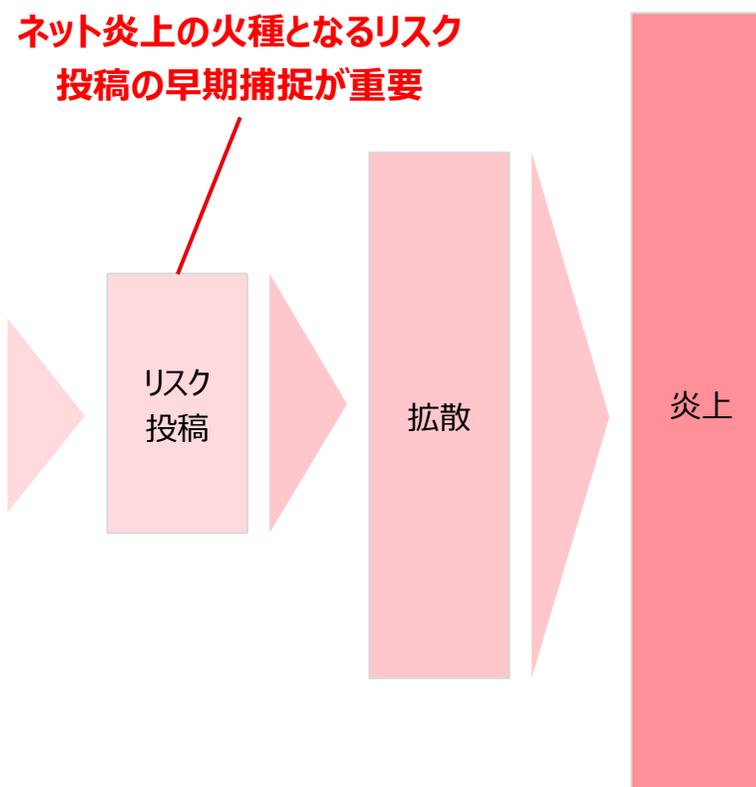


某県警の公式SNSが誤情報を投稿。軽率な投稿内容であったことから情報の管理体制に対する批判が相次いだ。

リスクを最小化するための体制構築

リスク発生は不可避であることから問題投稿の早期捕捉・対応を実現する体制構築が必要です。

発生元	ネット炎上パターン
企業	不祥事・事故、企業情報発信の不手際
従業員	情報漏洩、内部告発、従業員による悪ふざけ投稿
顧客	顧客クレーム
競合	ネガティブキャンペーン
第三者	不適切投稿



当社サービスのコンセプト

月額39,800円からはじめるWEBリスクモニタリング

これまでの問題を
すべて解決！！



従来モニタリングサービス①

提供内容

モニタリングツールの利用
(ソーシャルリスニング)

特徴

- ✓ 仕様のカスタマイズが困難
- ✓ リスク発生時のフォローがない
- ✓ ツール利用のためコスト安い

従来モニタリングサービス②

提供内容

モニタリングサービス
+
専任のリスクコンサル

特徴

- ✓ コンサルタントがつきリスク対応支援ができる
- ✓ コンサルタントフィーが内包されているためコストが高い



提供内容

モニタリングサービス
+
必要時に発生するリスクコンサル

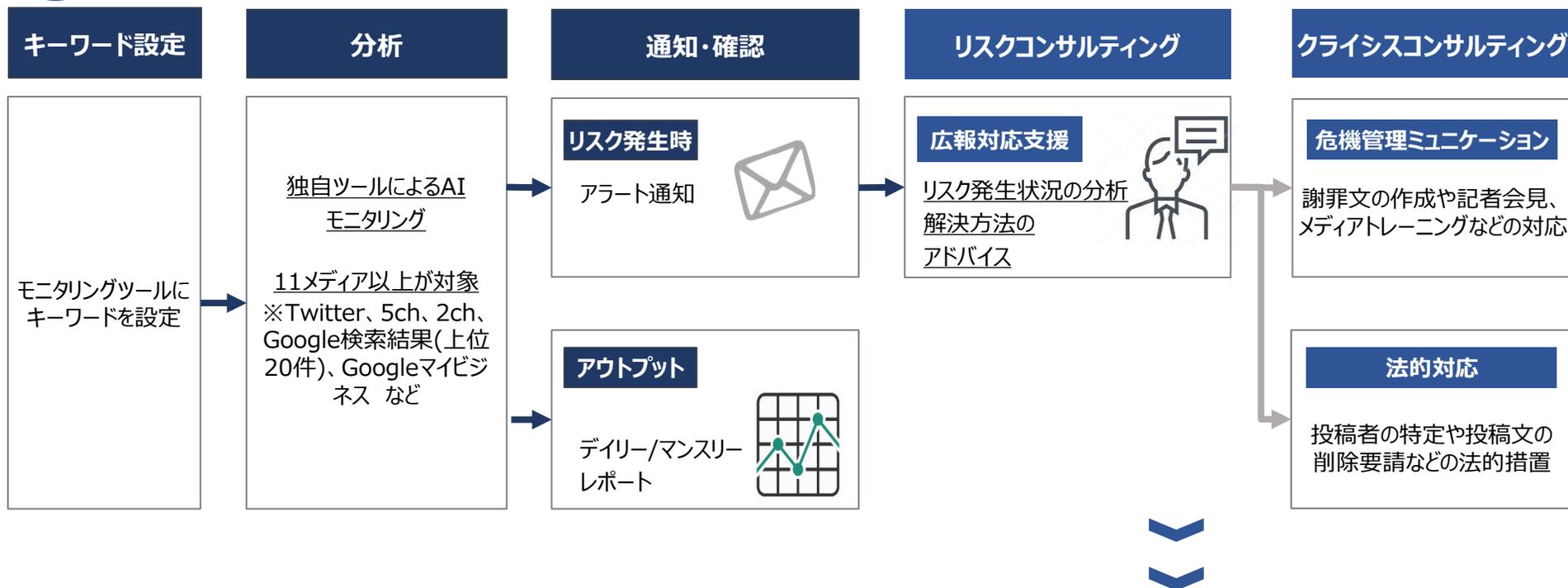
特徴

- ✓ 細かな仕様変更が可能
- ✓ 有事の際のみコンサルタントつきリスク対応支援ができる
- ✓ コストが安い

ミマモルン-Mimamorn

ミマモルン-Mimamorn 概要

独自ツールによるAIモニタリングにより貴社のリスクを検知し通知するサービスです。
リスク発生時にはリスクコンサルティング*までワンストップで提供可能です。



*リスクコンサルティング、クライシスコンサルティングはオプションメニューとなり、
事案により弊社提携企業と連携し解決策のご提案をします。

投稿取得メディア

投稿取得メディアは、これまでネット炎上のトレンド化している媒体を中心する12メディアとなります。

モニタリング対象メディア



※対象：自然検索結果上位20位



アラート通知設定

下記2パターンのアラート通知設定が可能です。

投稿件数急増アラート

同様の投稿が急増した場合

(例)

200%



リスクキーワード検知アラート

設定したキーワードと完全一致の

(例) 投稿された場合

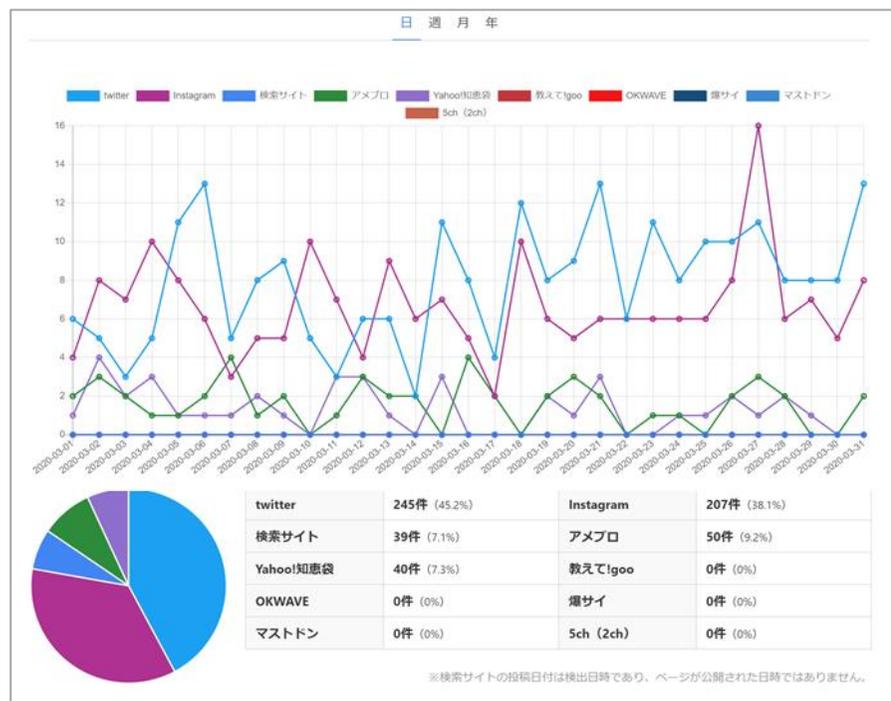
情報漏洩



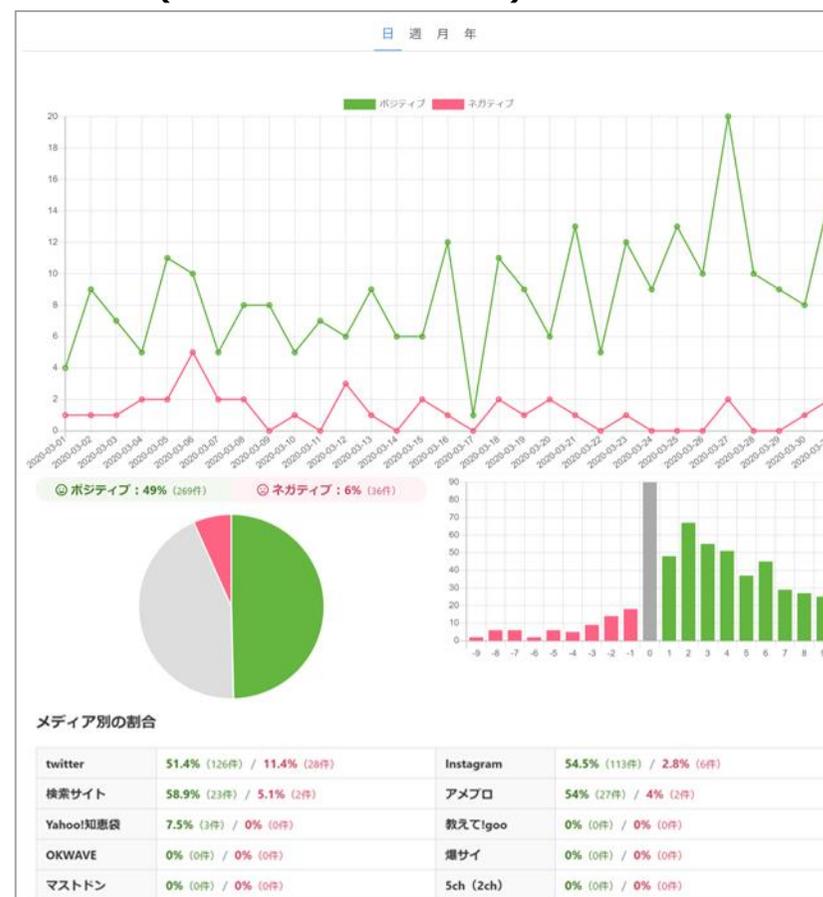
アウトプットイメージ①

毎月、取得記事を対象にレポートを作成し納品します。

各メディアの投稿量



感情分析(ポジティブ・ネガティブ判定)



アウトプットイメージ②

詳細な口コミ投稿はAIによるポジネガ判定を行いレポートします。

ポジティブ投稿

2020-03-14 15:07:54

🔗 ウォーターサーバー [redacted]

幸せなもの

…アルやおうちカクテルなど楽しめるドリンクの幅がグッと広がっておうち生活を楽しむのに大きな一役をかってれています🌟株式
[redacted]さまのモニターに…

2020-03-10 06:00:31

🔗 ウォーターサーバー [redacted]

[redacted] できるかな?

…次の子が生まれたらミルク作りにも大活躍しそうですね今回もステキな商品に出会う事が出来ました、ありがとうございました
[redacted]のモニターに参加し…

2020-03-05 11:15:44

🔗 スリムでスタイリッシュなウォーターサーバー [redacted]

[redacted] 主婦の気ままなブログ🌟🌟 [フォロー歓迎]

…で良かったです👍取り付けてくれるのかと勘違いしてましたので
😊衛生的にも美味しさも家族で大満足しています😊 [redacted]の
モニターに参加し…

ネガティブ投稿

2020-03-15 14:05:00

🔗 ウォーターサーバー

(*▽)モニター日記(*▽)

…は [redacted] さんを利用していましたが、色々あり、解約しました対応とかね😞今うちで使っているウォーターサーバーは
[redacted]さんの [redacted] という…

2020-03-15 08:34:59

🔗 商標速報bot

[商願2020-19728] 商標:[画像] (標準文字) / 出願人 [redacted] 出願日:2020年2月25日 / 区分:20(ベッドほか),24(タオルほか),35(マットレスの小売又は卸売の業務において行われる顧客に対する便益の提供ほか) pic.twitter [redacted]

2020-03-01 10:19:59

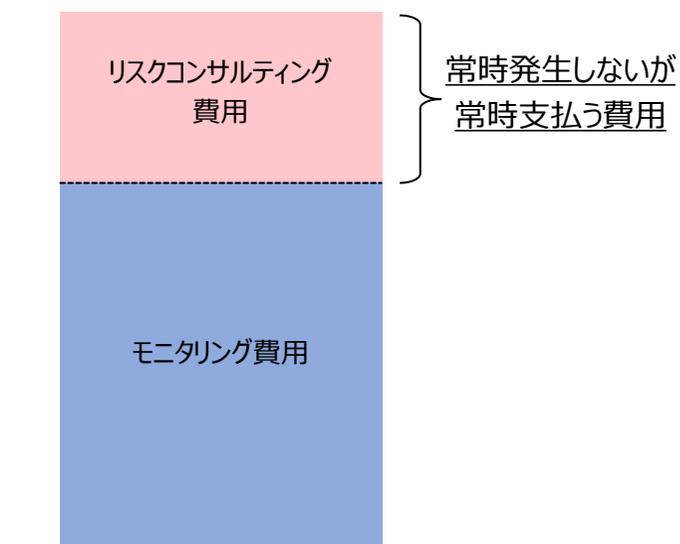
🔗 まさむ@訪問に関わる理学療法士

トレーニング習慣のない人の8割が「疲れやすい」と回答。半数がメンタルにも不満。筋肉の衰えから始まる悪循環「カラダの疲労グセ」に注意。 | [redacted] プレスリリース

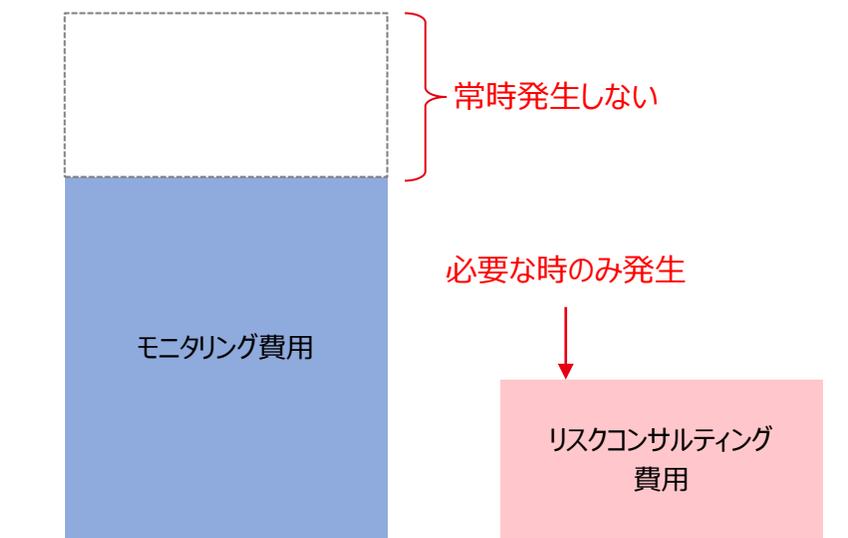
当社サービスの特徴

リスクコンサルティングの費用を必要時のみ発生させることで高コストパフォーマンスを実現しています。

他社サービスの特徴

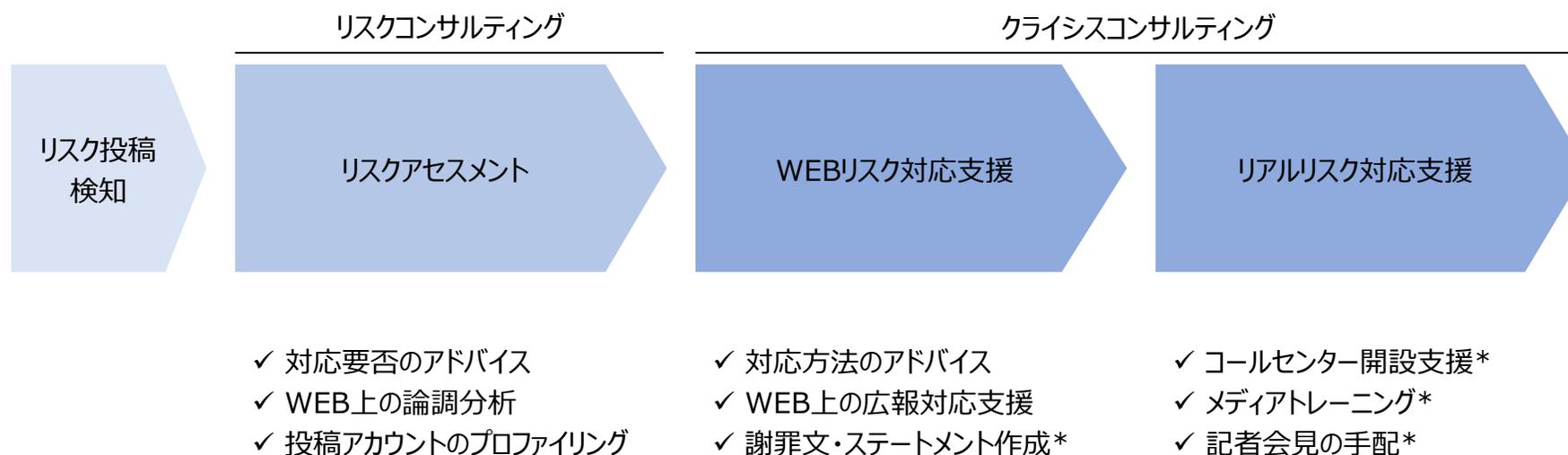


当社サービスの特徴



オプションメニュー リスクコンサルティングフロー

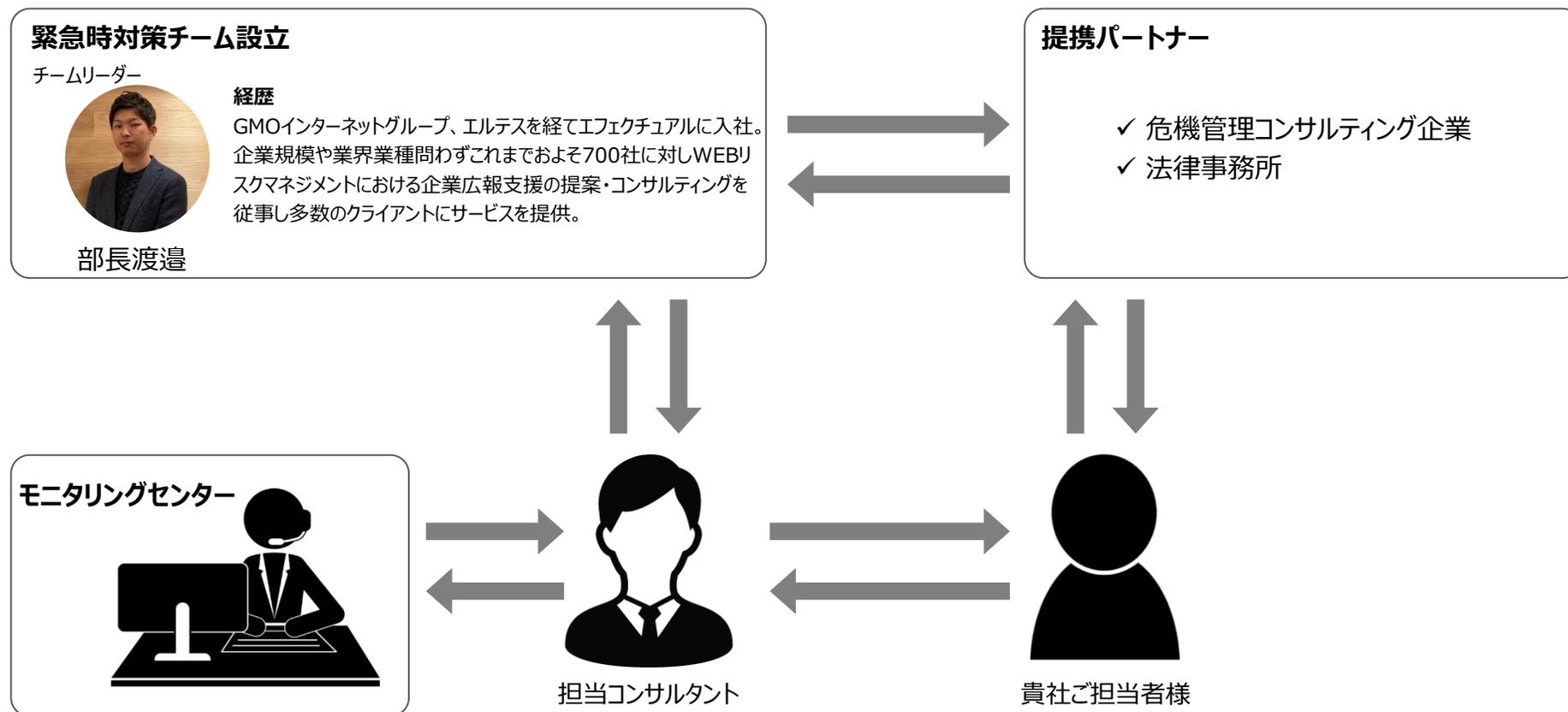
ご支援内容は状況に応じ変化しますが、基本的な流れとしては下記を想定しています。



*:弊社提携パートナーと連携し支援します。

オプションメニュー リスクコンサルティング体制

事案解決に向け当社リソースや提携パートナーを全面的に活用しにより早期の鎮静化を図ります。



付帯ツール「Hoshitorn」

HoshitornはGoogleマイビジネスのレビュー管理に特化した専門ツールです。

レビューアナリティクス



ネガポジ投稿のAI判

店舗一覧

店舗名	平均スコア	口コミ数	返信数	ポジティブワード 総数	ネガティブワード 総数
エフェ仙台店	3.8	120	7	183	141
エフェ大阪店	4.3	180	153	412	72
エフェ名古屋店	2.5	160	78	92	342
エフェ渋谷店	3.2	200	12	32	53

新着口コミアラート

新着口コミアラートの通知内容:

- 返信数: 365
- 総レビュー数: 800
- ポジティブワード

通知メッセージ:

- 新宿店: 新着口コミがありました。
- 渋谷店: 新着口コミがありました。
- 外苑前店: 新着口コミがありました。

口コミ改善ミッション管理

アクションリスト (本社)

Welcome to Review Marketing System

アクションリスト一覧

種類	施策名	詳細	対策店舗数
顧客対応のフレーム	トイレの清掃の徹底	トイレ清掃を徹底するための改善案を提出し、実施してください。	2
リスクマネジメント	教育の強化	社員・アルバイト含め、全ての従業員を対象に、当社の規定に沿ったSNSの使い方の徹底をお願いします。	5

口コミ投稿促進

口コミ依頼メール

Welcome to Review Marketing System

口コミ依頼メール作成

送信手段: SMS Email

お客様名:

電話番号:

口コミの半自動返信

送信履歴

ご利用ありがとうございます。	2019-04-01 18:10:30
ご利用ありがとうございます2	2019-04-02 14:11:21



他社比較

当社サービスはコストパフォーマンスに優れたリスクモニタリングサービスであることが最大の特徴です。

	 effectual	A社	R社	E社	G社
監視体制	○ (AI)	× (ツール提供のみ)	× (ツール提供のみ)	○ (目視)	○ (目視)
ツール提供	×	○	○	×	×
アウトプット方法	メール通知	アラート (ツール内)	アラート (ツール内)	メール通知	メール通知
リスクコンサルティング	○ (オプション)	△	×	○	△
費用	39,800円～ /1KW/3,000記事	130,000円～ /3KW	130,000円～ /10KW	300,000円～ /3,000記事	250,000円～ /3,000記事
特徴	リスク対策を専門とし SNSの他にも Googleマイビジネスの モニタリングも可能	学校の裏サイトの監視 業務から事業拡大	マーケターのための 口コミ分析ツール	企業や国家のリスク対 策に特化しており 業界内では最も高額	デバック検知やメディア 校閲などのBPO業務 から事業拡大

ご料金紹介

ご料金紹介

プラン名	実施内容	契約期間	キーワード数	取得記事上限	契約期間	費用
ミニマムプラン	<ul style="list-style-type: none"> ✓ アラート通知(頻度：1回/1日) ✓ マンスリーレポート ✓ カスタマーサポート 		1キーワード	3,000件	12か月間	初期費用：0円 月額費用：39,800円
スタンダードプラン	<ul style="list-style-type: none"> ✓ アラート通知(頻度：1回/1日) ✓ デイリーレポート ✓ マンスリーレポート ✓ カスタマーサポート ✓ 定例会 			15,000件		初期費用：0円 月額費用：129,800円
メジャーカンパニープラン	<ul style="list-style-type: none"> ✓ アラート通知(頻度：2回/1日) ✓ リスク発生時のアセスメント連絡 ✓ デイリーレポート ✓ マンスリーレポート ✓ カスタマーサポート ✓ 定例会 			30,000件		初期費用：0円 月額費用：199,800円
リーディングカンパニープラン	<ul style="list-style-type: none"> ✓ アラート通知(頻度：2回/1日) ✓ リスク発生時のアセスメント連絡 ✓ デイリーレポート ✓ マンスリーレポート ✓ カスタマーサポート ✓ 定例会 			30,001件以上		ASK

※リスクコンサルティングはオプションメニューとなり50,000円/1時間頂戴しております。

お問い合わせ先

下記までお問い合わせをお待ちしております。

株式会社エフェクチュアル

〒107-0062

東京都港区南青山3-4-7 第7SYビル5F

TEL : 03-6447-2175

HP : <https://effectual.co.jp/>