

2012年10月15日

(報道発表資料)

NTTコム オンライン・マーケティング・ソリューション株式会社
NTTコミュニケーションズ株式会社

国内初 Twitter の全量データによるリアルタイム分析サービスの提供開始 ～NTT Com グループによるビッグデータを活用したソーシャルCRM活動の支援強化～

NTTコム オンライン・マーケティング・ソリューション(略称:NTTコム オンライン)は、Twitter 社との戦略的提携に基づき、「FireHose API^{*1}」よりツイート¹の全量データを取得、Twitter 上を流れる顧客の声をリアルタイムに把握・分析するサービスを開発しました。ソーシャルリスニングサービス新「Buzz Finder」²として、本日より提供を開始します。

また、本サービスはNTTコミュニケーションズ(略称:NTT Com)を通じ、「Bizマーケティング BuzzFinder」³としても提供します。

NTT Com グループでは、ビッグデータを活用し、よりレベルの高い顧客コミュニケーション(CRM)の実現に向けたサポートを強化していきます。

1. 背景

ソーシャルメディアは今やインターネット上でもっとも利用されるサービスとなり、その上を流れる顧客の声は利用者の増加とともに膨大な量のビッグデータとなっています。

NTT Com では、顧客の声や今の関心を捉え分析するソーシャルリスニングサービスとして「Biz マーケティング Buzz Finder」を開発し、これまで多くの企業に活用いただいています。

ソーシャルメディア上を流れる顧客の関心や要望、また競合他社を含む市場の状況を把握・分析することはビジネスチャンスにつながるると同時に、その情報伝播力から、対応次第によっては企業やその商品・サービスのイメージを大きく左右することにもなります。

特にTwitter上でのツイート数は1日あたり数億にも上り、企業にとって無視できない規模になっています。またTwitterの持つ強力な情報のリアルタイム性と拡散力から、お客さまからはその積極的な活用について大きな期待と要望をいただいています。

このような市場状況と顧客ニーズを受け、NTTコム オンラインは Twitter 社との間でツイート全量データの取得が可能で、「FireHose API」の使用契約を締結し、これをリアルタイムに把握・分析する日本初のサービスを開発しました。本サービスおよびその関連サービスを通じNTTコム オンラインと Twitter 社は日本市場における企業のソーシャルCRM活用を積極的に推進していきます。

2.機能強化概要

(1)「FireHose API」を利用したツイートの全量取得

Twitter 社が提供する「FireHose API」を通じて、日本語で書き込まれた全てのツイートをリアルタイムに取得することが可能になりました。

(2)リアルタイム分析

従来の「BuzzFinder」では1日単位の分析を提供してきました。Hadoop^{*2}を利用した分散処理システムによる大容量高速処理、またNTT研究所技術「リッチインデクサ^{*3}」によるテキスト解析により、リアルタイムかつ高精度での顧客の声の分析を実現しました。

(3)属性分析

取得したTwitter データを対象に、ツイートした人の性別、年代、職業情報を分析することができます。これにより、マーケティングに役立つ多面的な分析を可能としました。

(4)アラート通知オプション

ツイートの数の増減から異変を察知し、予め指定したメールアドレスに通知することができます。

特別な体制を設けることなく、Twitter 全量データをモニタリングすることで、わずかな状況の変化も見逃さず確実にアラートします。

<想定される利用シーン>

企業やその商品・サービスに関する状況変化をリアルタイムに察知

企業やその商品・サービスに関する評判をリアルタイムでモニタリングします。ソーシャルメディア上のツイート数の急激な変化が検知された際、その件数などをメールでアラート通知することにより、企業の迅速な対応につなげることが可能になります。

プロモーション効果の測定

キャンペーンやプロモーションの効果を、ソーシャルメディア上のツイート数の推移やそのポジティブ/ネガティブの割合、書き手の年代・性別からリアルタイムに把握・分析することができます。施策の効果をリアルタイムに把握することができるため、その状況に応じ、訴求するメッセージの変更など施策を迅速に改善できます。



<リアルタイム分析の画面イメージ>

3.価格(税別)

基本サービス

項目	料金
初期導入料金(サポートなし)	100,000 円/ID
月額料金	100,000 円/月・ID

オプションサービス

項目	料金	
アラート通知	初期導入料金	50,000 円/ID
	月額料金	50,000 円/月・ID
Twitter キーワード登録数追加変更※	10,000 円/月・キーワード	
初期導入料金(サポートあり)	250,000 円/ID	

※1ID あたり 4 個以上の Twitter 分析キーワードを登録する場合に、4 個目から発生する月額料金です。

4. Twitter Japan からのコメント

Twitter を利用している多くの企業が、顧客とより近い関係を持ちたいと考えています。新しい「BuzzFinder」は既存や潜在する顧客の日本語の声を分析し、顧客の持つ意見や関心を企業に届けることで両者の距離をより近づけることができます。これはユーザーとユーザーが興味を持っている人や物事との距離を近づけることを目的としている Twitter にとって、大切な意味を持っています。「BuzzFinder」によって、Twitter を通して日本の企業と顧客の距離がより近くなることを楽しみにしています。

Twitter Japan 株式会社
代表 近藤 正晃 ジェームス

5. NTTコム オンライン・マーケティング・ソリューションについて

NTT Com の 100%出資のグループ会社として 2012 年 10 月 1 日営業開始。
「マルチチャネル顧客接点構築」「ソーシャル CRM」「ビッグデータ解析」を事業の柱として、ビッグデータ時代の企業のオンラインマーケティングを支援するためのサービスを提供。

会社名 : NTTコム オンライン・マーケティング・ソリューション株式会社
所在地 : 東京都品川区大崎
代表取締役社長 : 塚本 良江
株主 : NTTコミュニケーションズ 100%
URL : <http://www.nttcoms.com>

6. NTT Communications Forum 2012 への出展

2012 年 10 月 25 日(木)、26 日(金)にザ・プリンス・パークタワー東京で開催される「NTT Communications Forum 2012」において、「BuzzFinder」のデモを実施予定です。

<http://www.ntt.com/forum/>

- *1: Twitter 社が提供する全公開ツイートをリアルタイムに取得可能な API です。
- *2: 高信頼性でスケーラブルな分散コンピューティングを実現するオープンソースソフトウェア
- *3: NTTサービスイノベーション総合研究所が開発した、自然な日本語で書かれたテキストから有用な知識を抽出・活用するテキスト意味抽出技術

【 本件に関するお問い合わせ先 】
NTTコム オンライン・マーケティング・ソリューション
関根、矢部
TEL: 03-4330-8411
メールアドレス: bf-info@nttcoms.com

NTTコミュニケーションズ
アプリケーション&コンテンツサービス部
戸田、串田
TEL: 03-6733-9615
メールアドレス: marketing-info@ntt.com