

企業によるソーシャルネットワーク運営に 関するアドバイザーのご提案

ブルースター株式会社 ソーシャルネットワーク事業部

ブルースター株式会社のご案内

ブルースター株式会社は、1990年にネットマーケティング専門のコンサルティング会社として設立されて以来、一貫として同分野で多くの顧客企業に対してサービスを提供しております。

その長い社歴から、「歴史は繰り返される」という言葉に表されるように、将来を見据えることが困難であるといわれているこのIT産業において、市場の変化などの先を読むことができます。

また古くから築き上げている人脈や企業間の信頼に支えられ、当社はこのIT産業の発展に貢献できているものと自負しております。

パソコン通信の時代から、インターネットの時代へ、そして社会基盤へと通信ネットワークの役割が変化してきている、この新たな産業革命を社会のためになる仕組みへと当社はお役に立ち続けていきたいと考えています。

設 立: 1990年8月16日

資本金: 4,000万円

本 社: 〒105-0003 東京都港区西新橋1丁目6-12 AIOS虎の門402

代 表: 代表取締役社長 坂本光正

日本のネットマーケティングをリードしてきた歴史

☆	1987	パソコン通信サービスによるビジネスモデルの創造(nifty等)
☆	1989	パッケージソフトの体験版ソフトウェアの普及啓蒙活動
☆	1990	パソコン通信を利用した企業コミュニティの運営受託
	1990	ネット通販の開始(商材:gateway2000,MAGモニタ)
☆	1996	シェアウェアの日本での普及(@nifty Windows Forum)
☆	1996	NTTドコモによる日本初の企業メールマガジン定期発行を受託
	1997	インターネット上のコミュニティシステム(キーワードフィルタ付)開発
	1999	ネット書店の構築と開始(文教堂とのJV)
☆	2002	検索エンジンマーケティング(SEO)の日本での普及啓蒙
	2003	使い勝手(ユーザビリティ)への対応と普及啓蒙
	2004	バリアフリー対策(アクセシビリティ/WebJIS)への対応

☆印：弊社による実績として業界内にて特に有名な事象

近年のコミュニティ運営実績

日本の自動車会社メールマガジン事務局対応

広告代理店経由での受託。弊社社員が顧客と対応
クライアントの各部署からの回答メールの請求リクエスト・管理

通信キャリア様向け掲示板システムの事務局対応

データ通信カード向け利用者掲示板の運営、ユーザーティングの開催

国内大手電機メーカー

従業員とその家族を対象とした福利厚生目的のソーシャルネットワーク事務局運営

外資系家電メーカー

ソーシャルネットワークでの顧客向け公式ファンページ開設・運営

弊社は、キーワード指定によるアラート機能の装備をした掲示板などを過去開発・運営して参りましたが、結論としてキーワード指定による効率的なコミュニティパトロールは、文章表現が豊かな日本語に関して不可能という結論に達しております。
新たに出現してきたキーワードを入力する工数分が上昇するだけであり、実質的に作業の役に立つことはありませんでした。
このため、弊社は、大人による目視監視をポリシーに展開をしています。
(学生は相応／不相応の判断基準が未成熟であるため活用いたしません)

多彩な仕組みのソーシャルネットワークへ対応

- facebook、Twitter、mixi
 - 公式ファンページの開設・運営受託・運営アドバイザー
 - 集客の受託
 - 炎上時のアドバイザー
- 自社運営ソーシャルネットワークシステム
 - プロジェクト設計
 - 開設前準備受託(マニュアル、会員規約等)やアドバイザー
 - 運営アウトソーシング、インソーシング
 - 炎上時のアドバイザー

ソーシャルネットワーク事務局へのご提案

コミュニティの活性化、コミュニティの監視だけでなく、ソーシャルネットワークの場合にはメッセージ機能や足跡を利用した悪質な行為(※)を事務局として対応する必要があります。通信としての秘匿性保護の観点から事務局としての対応には困難さが伴いますが、ソーシャルネットワーク全体を活性化させるためには重要な機能と考えます。

弊社が受託可能な運営機能

- 事務局宛メール受付(精査／悪質会員への警告・退会勧告・退会処置等)
- コミュニティの監視 (オープンコミュニティ内での管理者支援とトラブル対応)
- コミュニティの活性化 (雰囲気作り)
- コミュニティ運営ガイドラインの作成と改定作業

※ 悪質な行為の例

- 会員に対するナンパ目的のメッセージ大量送信、足跡付け行為
- アフィリエイトサイトへの勧誘目的のアカウント作成と勧誘行為
- コミュニティ荒らし・コミュニティの乗っ取り
- ほか、オフ会での強姦事件、未成年飲酒等

企業によるソーシャルネットワークに求められる管理者像

個人での楽しみとは異なり、企業としてソーシャルネットワークに取り組むためには、多岐に渡る知識と深い経験が必要となる。

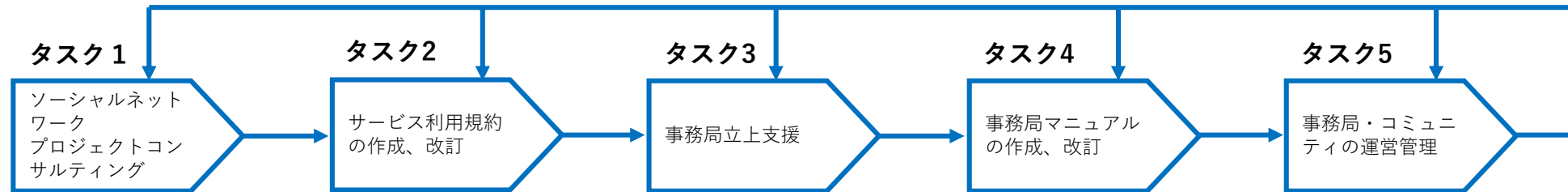
企業でのソーシャルネットワーク責任者に求められるスキルは以下になる

- 顧客対応能力
 - カスタマーサポートセンター同様にお客様への対応窓口となるため、電話と同様に顧客対応能力が不可欠。大勢の参加者へリアルタイムで対応状況が告知されるため、電話以上に対応能力が不可欠となるが、そのことを考えると誰もが及び腰になる。
- 関連法案
 - 新しい分野であるため関連法案が毎年のように成立し改正されている。トラブルに警察・法務省へ依頼する際の届け出についても適時変更されており、この状況を把握する必要がある。
- 心理学
 - カスタマーサポート上で重要な要素のひとつだが、十人十色の見方がされることを考慮した上での対応能力が必要となる。
- 日本語能力
 - 電話対応と異なり言葉の抑揚が伝わらないため、当方・顧客の双方に誤解が生まれやすいため誤解が生まれない日本語表現能力が必要となる。

関連法務や心理学については最新の深い知識をもつのはなかなか困難です。
ブルースターにアドバイザーのご依頼をご検討ください。

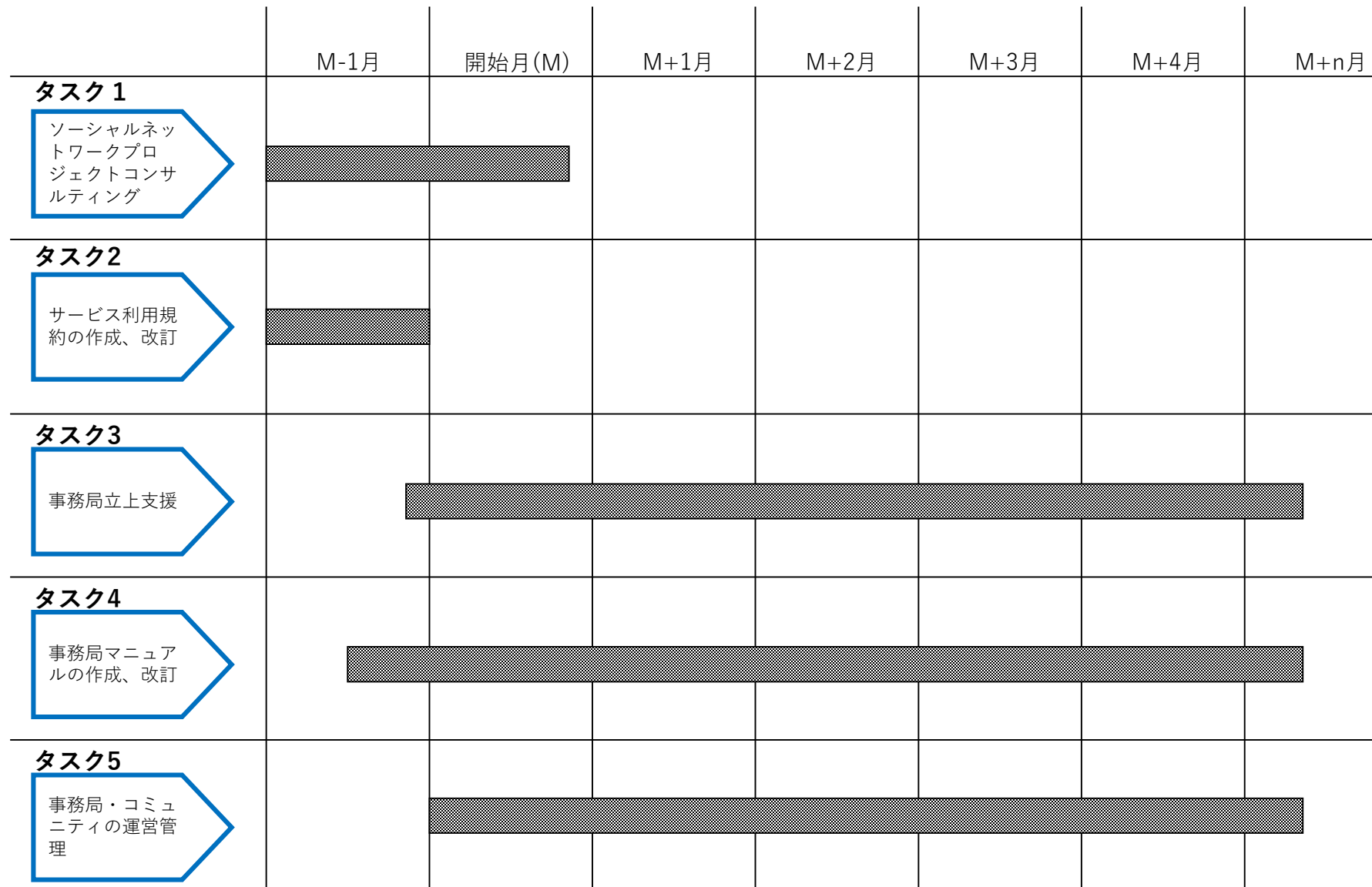
事務局運営支援プロセス

事務局運営支援プロセス

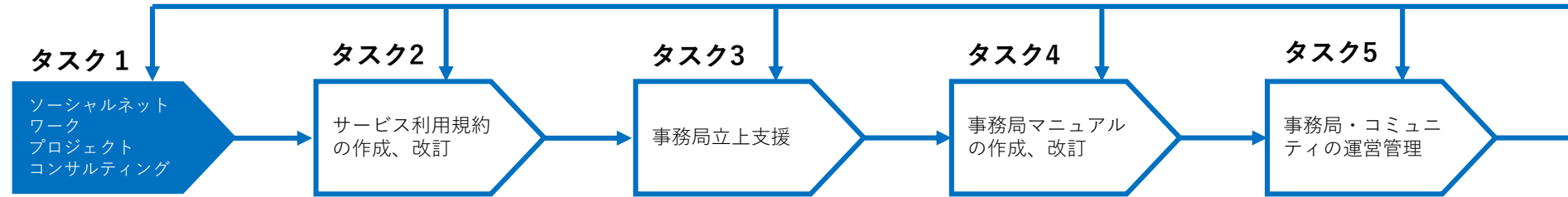


当社はソーシャルネットワーク立ち上げのプロジェクトをコンセプトワーク・運営基準策定から、事務局運営支援プロセスを通じて円滑な運営に向けた事務局インフラを構築いたします。

自社運用型ソーシャルネットワークのプロジェクトスケジュール



タスク 1 の作業内容・手法及び成果物



コンセプトワークの詳細な設計を行い、賑わい感のあるソーシャルネットワークを推進

■作業内容・手法

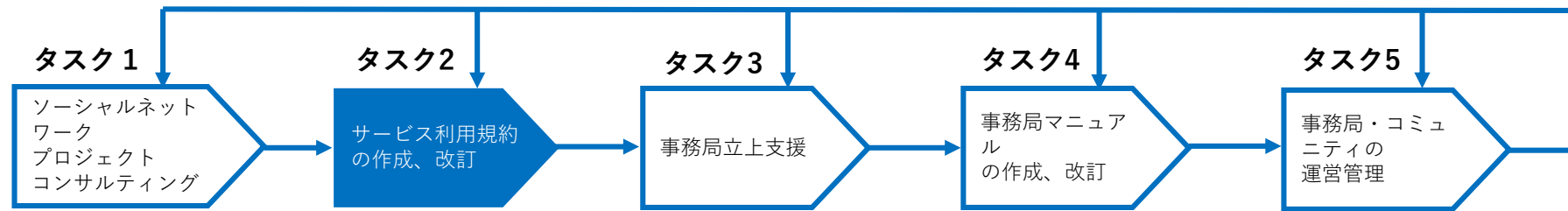
- ソーシャルネットワークのコンセプトワーク設計
 - ・ 予算規模に応じた運営方法の検討
 - ・ 会員適用範囲の策定
 - ・ コンプライアンス遵守基準策定
 - ・ 法令順守基準策定
 - ・ 肖像権・著作権等の検閲基準
(マッチ保持/煙/火の粉/炎/炎上/延焼/町内焼失)
 - ・ 雰囲気に関するコンセプトワーク
やわらかい・業務利用的
 - ・ 事務局運用体制における社員対応範囲と他社委託
範囲の策定
- など
- ソーシャルネットワークシステムアーキテクチャ設計
 - ・ ASP利用/自社運用の判断
 - ・ ソーシャルネットワークソフト選定
 - ・ 導入ソフトにおけるセキュリティレベルの確認
- など



■成果物

- ソーシャルネットワークのコンセプトワーク概念
設計報告書
- ソーシャルネットワークシステム設定プロジェク
ト
選定プロセス報告書

タスク 2 の作業内容・手法及び成果物



事務局運営管理業務を行いながら、サービス利用規約の作成、改訂を実施

■作業内容・手法

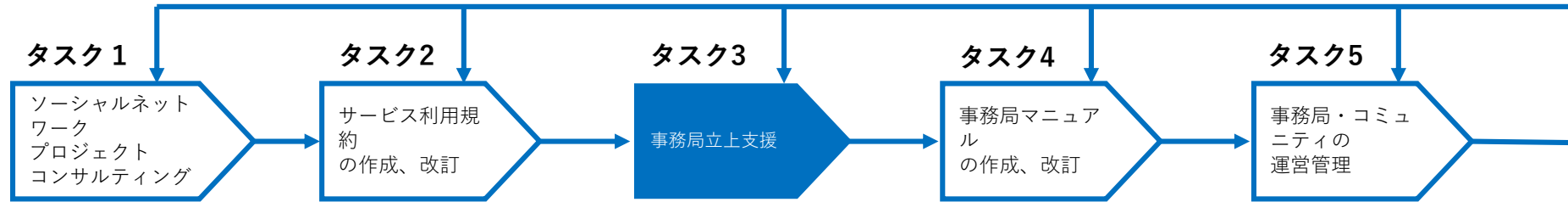
- ソーシャルネットワークのコンセプトワーク概念設計
報告書を基に、本番稼働に向けたサービス利用規約の作成、改訂
- 前提条件の詳細なヒアリング
- 各種法令調査
(総務省管轄、経済産業省管轄)



■成果物

- サービス利用規約
- サービス利用規約改訂履歴
- 利用規約作成時の参照法令

タスク3の作業内容・手法及び成果物



事務局員へのレクチャー、指導を実施するとともに週間報告書フォーマットの策定と運営

■作業内容・手法

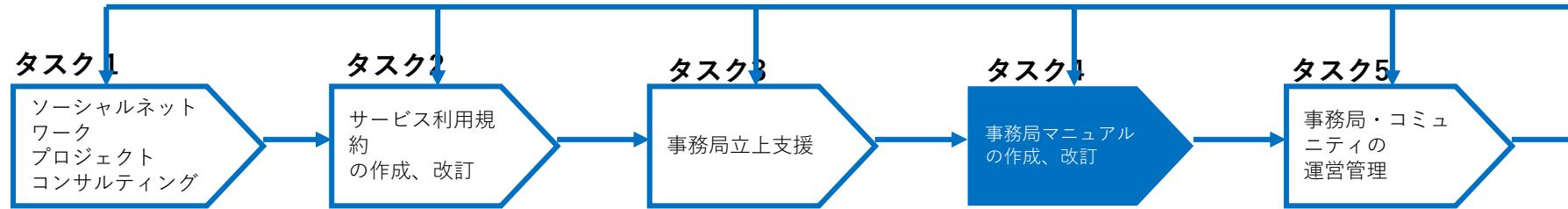
- 事務局スタッフのリクルーティング作業
- 事務局員用パソコンの必要要件に基づいたPCの確認
- ソーシャルネットワーク事務局員に対するレクチャー
- ソーシャルネットワーク登録件数関連週間報告書フォーマット策定、改訂作業
- 事象別緊急連絡網の策定と改訂
- サーバセキュリティ関連コンサルティング
(破壊者に対する防御機能設計)



■成果物

- 事務局員用パソコンの必要要件書
- ソーシャルネットワーク登録件数関連週間報告書フォーマット、改訂書
- 事象別緊急連絡網

タスク4の作業内容・手法及び成果物



事務局長、事務局内部の調整、レビュー方法を検討しながらマニュアルを作成・改訂

■作業内容・手法

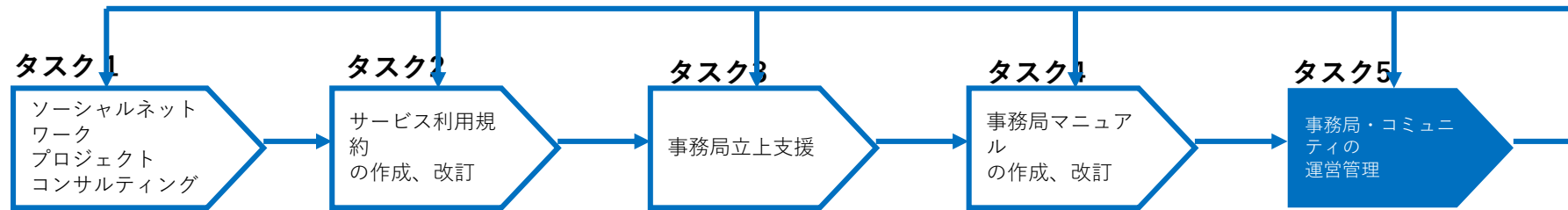
- 上級管理職＋総務人事との調整
- 本番稼働に向けた事務局内部調整
- 事務局マニュアルレビュー方法の検討
- マニュアルの作成、改訂作業



■成果物

- 事務局マニュアル
 - ・ 事務局のあり方、組織
 - ・ 事務局宛メール管理方法、返信雛形
 - ・ メールマガジン発行方法
 - ・ コミュニティ運営(リーダー選定、活性化策、責任権限)
 - ・ 著作権チェック方法
 - ・ 会員間トラブル対処方法
 - ・ 附録
- 重要インシデント発生時のエスカレーションパス

タスク5の作業内容・手法及び成果物



事務局マニュアルに従い、事務局・コミュニティを円滑に運営するためのアドバイス業務

■作業内容・手法

- 会員数増加に向けた実施策を検討
- 著作物の検閲
- 関係者への啓蒙教育
- ソーシャルネットワーク活性化
(活性化部隊の投入/コミュニティ立ち上げ)
- 顧客対応アドバイス
- 各種提案活動



■成果物

- 事務局・コミュニティ運営管理状況
(検閲実施数/問題コンテンツ数などの報告)
- 会員増加にむけた実施策評価
- 関係者向け説明会資料

ソーシャルネットワーク事務局請負方式

事務局運営

一括請負方式(インソース・アウトソース混合型)

事務局スーパーバイザー(ソーシャルネットワーク事務局長)から運営スタッフまでを全て当社の正社員にて行い、貴社専用の事業所を貴社の管轄部門近くに開設致します。

該当事業所において、個人情報保護法(Pマーク)に基づいた申請・取得を行い、個人情報保護法に対応致します。(申請・取得には審査機関による所定の期間が必要となります)

部分請負方式(インソース型)

貴社スーパーバイザーに対して支援をする形にて、貴社内に専用で設けられたプロジェクトルーム(※)にて、当社の正社員が常駐する形にて運営支援を致します。

※プロジェクトルームは、個人情報保護法の観点からソーシャルネットワーク事業関係者のみが立ち入ることができる天井までの間仕切り等で閉鎖されたセキュリティ性の高い空間を設置していただく必要があります。

インシデント毎アドバイス方式(アウトソース型)

貴社のスーパーバイザーおよび運営スタッフに対して定期的に必要な時間のみアドバイスをさせて頂く方式です。

大きなトラブルが発生した場合などの緊急時にも対応させて頂くことも可能です。

コミュニティ活性化

本社およびグループ企業による情報発信コミュニティへ運営方法などのレクチャーをアドバイス方式にて支援させていただくことが可能です。

日記書き込み、写真掲載、コミュニティ立ち上げと書き込みなどを活発に行うコンテンツ作成チームを編成し、情報力のある賑わいをソーシャルネットワーク内にもたらしめます。(雑談ではなく、情報のあるコンテンツを複数人によって対応を致します)

コミュニティの監視

コミュニティは、オープンコミュニティなのか特定会員のためのコミュニティなのかによって監視の方法が異なります。

原則、特定会員のためのコミュニティは監視を強化する必要性はないのですが、犯罪にまつわる危険性があるケースやイジメなど社会問題となる可能性があるコミュニティ内での発言に関してはコミュニティ主幹者に対してアドバイスや方向性の変更を促す必要性があります。

コミュニティは強く監視されているとコミュニティ主幹者や利用者が感じると雰囲気が悪くなり活性化されなくなります。事務局とコミュニティの距離の持ち方は、感覚的なものでありノウハウとしか申し上げられませんが、弊社はその点には長い歴史に裏付けられた自信がございます。

コミュニティの監視のため、システム管理機能として、コミュニティの会員になることなく全コミュニティのメッセージをDBテーブルをコミュニティ・掲示板別にソートされたような形で閲覧する管理機能が必要となります。「公開」「削除」の他、発言のステータスとして「保留」が事務局対応として必要になります。

コミュニティの活性化

コミュニティの活性化は、旅行先のレストランなどに置いてある「スクラップブック」のようなものです。最初に書き込んだ人のテストが、そのまま雰囲気となって定着をしていきます。

どのようなコミュニティとしての味付けをするのかを最初に考え、また多くの発言を促すために客寄せパンダ的に情報量のない発言を繰り返す「サクラ」行為は、情報を求めてきている利用者に絶望感を与えることになるため行うべきではないと考えます。しっかりとした意見をもっている人達を集め、謝礼を支払って書き込んでもらうスタイルを初期の段階で行うと、その情報を求めて利用者が集まってくるという良い循環が生まれてきます。

コミュニティの活性化には、予算と情報量とのバランスが事務局に求められてきます。またそれはかなり困難を伴うリクルーティング作業になります。

長年のノウハウに基づき、良質の人材を集め、コミュニティを真の活性化につなげていきます。

運営事務局支援サービス

事務局機能

事務局の運営受託など円滑な運営や立ち上げをお手伝い致します。

マニュアル類の整備

サービス利用規約の作成

貴社の運用ポリシーに沿った形でのサービス利用規約を日本国法に基づいて作成をお手伝い致します。

事務局マニュアルの提供

20年以上に及ぶ実務経験に基づく事務局マニュアルを提供可能です。(100Page)

コミュニティリーダ向けマニュアルの提供

円滑にコミュニティを運営していくためのノウハウが詰まったマニュアルです(50Page)

サーバセキュリティ関連コンサルティング

破壊者に対する防御機能設計

運営アドバイスサービス

顧問契約にて、トラブル時のアドバイス、運営のアドバイスを実施

活性化対応

日記書込・写真登録・コミュニティ立ち上げと活性化のお手伝いを知識力のある複数人にて対応し、情報グリップ力を高めます。
また定期的に対応者を入れ替え、情報の鮮度を保ちます。

サービス利用規約作成

作業ステップ

当社より前回のヒアリング内容を受けた「会員規約のドラフト」の提示
関係者にてドラフト内容をもとに打ち合わせ
貴社内法務部門にてチェック作業
法務チェックをもとに改定作業→再度 法務チェック
完成。但し、本格運用後に定期的に見直しを実施。

作成内容

コミュニティサイトにおける一般的な記述
プライバシーに関する考え方
国際的な法令順守についての注意
投稿物の著作権の扱いに関する考え方に関する詳細な記述
転載についてのお断り
利用者の投稿物に対して肖像権や著作権保持者からの通報時の対応ルール記述
情報の保証について、情報による損害賠償請求について
広告に関する考え方について
強制退会ルールに関するステップbyステップの記述
サイト閉鎖時(ソーシャルネットワーク終了時)に関するステップの記述
裁判所管轄
など

事務局マニュアル作成

事務局マニュアルに記載する項目一覧

組織(運営体制)のあり方とそれぞれの役割(決定権)について

事務局宛メール関連

返答対応の全体フロー作成

メールの管理方法

メールの内容別連絡先一覧(緊急連絡網)

返答メール延滞時の督促の仕組

クレーマーメールの見分け方と事例

コミュニティ運営

コミュニティ活性化策

著作権チェックの方法

会員間トラブルへの対処方法

オフ会開催時、事務局としてのスタンス

投稿チェック

著作権チェックの方法

権利者からの通報時の対処方法

トラブル対応

クレーマーの見極め方と対応方法

足跡や友人リクエストに見せかけた有料サイト等への勧誘行為

ゆすり、たかりなどへの対処方法

刑事事件など犯罪行為が発生してしまった場合の対応

事務局によるミス時の対応方法(ミスのレベル別対処方法)

コミュニティ運営マニュアル(コミュニティリーダー向け)

コミュニティ運営マニュアルに記載する項目一覧

会員規模に応じた組織(運営体制)の作り方とそれぞれの役割について

スタッフの扱い方

著作権についての考え方

コミュニティ活動を書籍にする場合

会員からのメールへの対応の仕方

掲示板活性化の秘訣

良い雰囲気を作り方

自己紹介の場の運営方法

オフ会

オフ会開催の仕方

オフ会開催時の注意事項

女性会員に対する配慮

常連と新規参加者の扱いにつて

トラブルを起こす会員への対処方法

事件・事故が発生した場合

連絡先

対処方法

ソーシャルネットワーク構築ソリューションのご提供も可能

ソーシャルネットワーク構築ソリューション「blue.jp」も必要に応じてご提供させていただきます。最新のRuby on Railsにて開発されており、多種多様な端末での利用拡張がしやすいアーキテクチャとなっております。

こちらでは、ユーザ機能を全てご利用いただくことができます。

アカウントを作成頂けますと、モバイル環境においても、<http://blue.jp/>にてアクセスをしていただくことができます。

アカウント作成方法:

- ① アカウントの新規登録
- ② 電子メールによる認証
- ③ 詳細な個人プロフィールの入力



モバイル用QRコード



ソーシャルネットワークおよびリレーションシップマーケティングに関して

リレーションシップマーケティング分野を専門に、パソコン通信の時代より(1990年設立) 専業として行って参りました、長年の経験に裏付けられた信頼と実績のある、ブルースター株式会社には是非ともご相談ください。

初期消火を着実にを行う自衛消防団を保有するのと同様に、企業の信頼を損ねる可能性の目を初期の段階にて可能な限り排除をし、訴訟リスクやコンプライアンス違反のないスムーズな運営をお手伝いをさせていただきます。

本件に関する、お問い合わせは、ホームページの「お問い合わせ」にてお待ち申し上げております。