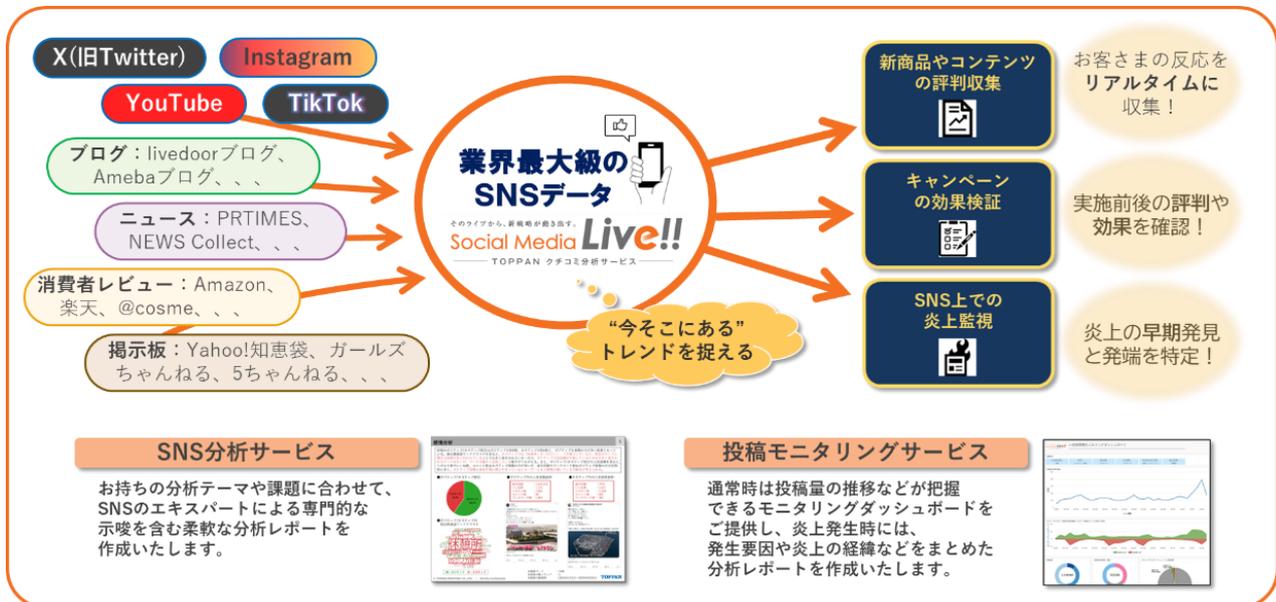


TOPPAN、クチコミ分析サービス「Social Media Live!!」をリニューアル 分析対象とする調査メディアの拡大やサポート範囲の拡張に加え、 炎上監視やモニタリングが可能な新機能の提供開始

TOPPAN ホールディングスのグループ会社である TOPPAN 株式会社(本社:東京都文京区、代表取締役社長:大矢 諭、以下 TOPPAN)は、SNS のクチコミ情報分析サービス「Social Media Live!!(ソーシャルメディアライブ)」を 2010 年から提供しています。

このたび「Social Media Live!!」の、各企業のニーズに合わせて分析レポートを作成・納品する「SNS 分析サービス」において、調査対象メディアを拡大し、併せて生成 AI の活用により CRM 領域までを含めたサポート範囲の拡張を行いました。また新たに、炎上監視をメインにした「投稿モニタリングサービス」の提供等の新機能の提供を 2025 年 7 月上旬より開始します。



■ 新機能拡充の背景

近年、若年層を中心に SNS が急速に普及する中、SNS 上に投稿されるクチコミは増加の一途を辿っています。様々な商品やサービスのクチコミはあらゆる人々により SNS 上に気軽に投稿されるようになり、ふとしたきっかけにより炎上を含む大きな話題の盛り上がりが見られるようになってきました。また、Instagram のストーリー機能や動画メディアである TikTok など、昨今の SNS の多様化により、企業は調査対象メディアの拡大やまたそれら多種多様な SNS のクチコミをまとめて俯瞰することを求めています。

一方で、ChatGPT を中心とした生成 AI の台頭により、話題となった内容の要約は手軽に行えるようになってきているものの、生成 AI の限界による誤読の可能性などが存在するため、生成 AI が要約した結果をそのままマーケティングの根拠として活用するには、まだ課題が残るのが実情です。

TOPPAN では 2010 年から「Social Media Live!!」を提供開始し、客観的な分析内容や SNS のエキスパートによる課題に合わせたコメントの提供が評価され、これまで飲食メーカーや流通・小売業など、数百社に採用されてきました。この度、昨今の SNS の多様化などに対応するため、「Social Media Live!!」の「SNS 分析サービス」を機能拡充することにより分析内容を充実し、また補助機能としての生成 AI の活用によるペルソナ作成や需要検知など、SNS のみに留まらない CRM 領域まで含めたサポート範囲の拡大と、SNS 分析のエキスパートによる実態に根差したマーケティング支援の提供を行います。

さらに、新たに提供を開始する「投稿モニタリングサービス」により、リアルタイムで複数の SNS の監視を行い、炎上の迅速な察知、炎上後の要因の把握、対策の検討などをサポートする体制の構築を行います。これらにより、SNS を活用したマーケティング運用の精度向上を実現します。

■ 機能拡張の特長

・「SNS分析サービス」の対応範囲の拡大により、さらに細かな消費者ニーズや市場トレンドを基に、実態に根差したマーケティング支援が可能

「Social Media Live!!」では、これまで X、ブログ、一部の掲示板を調査対象としていましたが、今回の機能拡張で、外食産業や化粧品などに強い Instagram や、若年層が多い TikTok、老若男女が幅広く利用している YouTube など、対象メディアを大幅に拡充し、より市場トレンドの実態に即した分析が可能となりました。その他にも、Amazon や楽天といった通販サイト、@cosme、価格.com など、特定分野の情報サイトに掲載される消費者レビューに加え、5ちゃんねる(一部)、ガールズちゃんねるといったユーザーの生の声が投稿されるメディアを調査対象に追加。より本音に近い消費者ニーズの把握が可能になります。

また、TOPPAN 独自のロジックによる生成 AI を用いた感情のさらなる細分化や詳細なペルソナ・カスタマージャーニーの作成、IP コンテンツの需要検知などの新たな分析アウトプットを提供することで、企業が持つ課題に合わせた提案を柔軟に導き出すことが可能です。

・ダッシュボードの提供により、自社に対する SNS 上での話題推移の細かな把握に加え、炎上の際には、今後の炎上防止を見据えた調査レポートの提供が可能

「投稿モニタリングサービス」では、自社ブランドや商品・サービス関連の投稿モニタリング、公開前の新製品情報などの機密情報漏洩監視など、企業の要望に合わせた活用が可能です。SNS で炎上が起きた場合には、炎上の迅速な察知に加え、TOPPAN からその発生要因・経緯を調査した分析レポートを提供することで、対策の検討やそれ以降の炎上防止策などの支援を実現します。

さらに、SNS 上のハッシュタグキャンペーンや店頭でのマストバイキャンペーンなど、デジタル/リアルを問わず、施策に関連するキーワードを事前に登録しておくことで、施策に対する投稿量の推移を細かく把握することも可能なため、施策の見直しやさらなる対策の検討にも活用可能です。

「Social Media Live!!」サービスページ: <https://solution.toppan.co.jp/bx/service/sml.html>

■ 価格

・SNS 分析サービス

実施費用:30 万円/回 ~ (税抜) ※定期的な運用や簡易的な内容の場合は要相談。

・投稿モニタリングサービス

月額費用:10 万円/月 ~ (税抜) ※最低契約期間は 1 年間。

※年間のレポート対応回数やレポート内容によって価格は変動。

■ 今後の展開

TOPPAN は、「Social Media Live!!」をメーカーや流通を中心に様々な企業に対して提供し、2030 年までに関連受注を含め 10 億円の売上を目指します。

また、TOPPAN が提供している他の SNS 関連サービスとの組み合わせや、購買データなどの別データとの組み合わせを含めた展開を進めていくことで、企業の SNS マーケティングを包括的に支援する体制を構築していきます。

* 本ニュースリリースに記載された商品・サービス名は各社の商標または登録商標です。

* 本ニュースリリースに記載された内容は発表日現在のものです。その後予告なしに変更されることがあります。

以 上