

twitter 

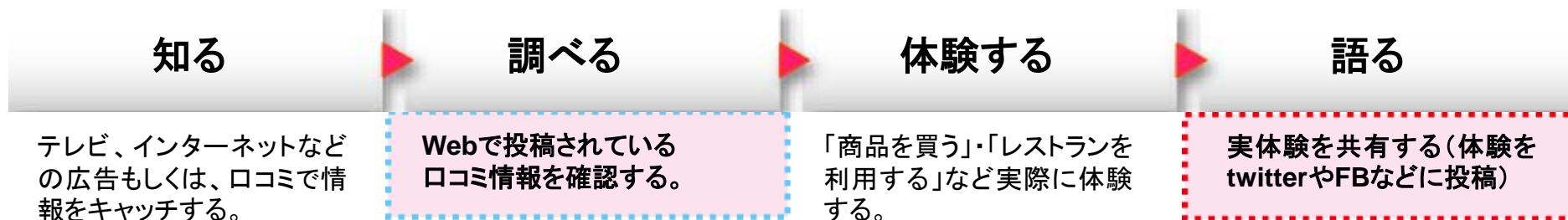
口コミ分析サービス **twitStare**<sup>®</sup> (ツイステア)

---

ソーシャルメディアネットワークが急激に普及する中、今までは表面化していなかった個人の発言が大きな影響力を持ち、ブランドの「信用」「イメージ」「売り上げ」などを左右する時代になりました。

「今」話題になっている個人のダイレクトな発言をいかに聞き取ることができるかが、より効果的な戦略を実施する鍵となるのです。

例えば、現代の購買行動パターンをみると・・・



つまり…

体験を語る(共有する)人が急増している

||

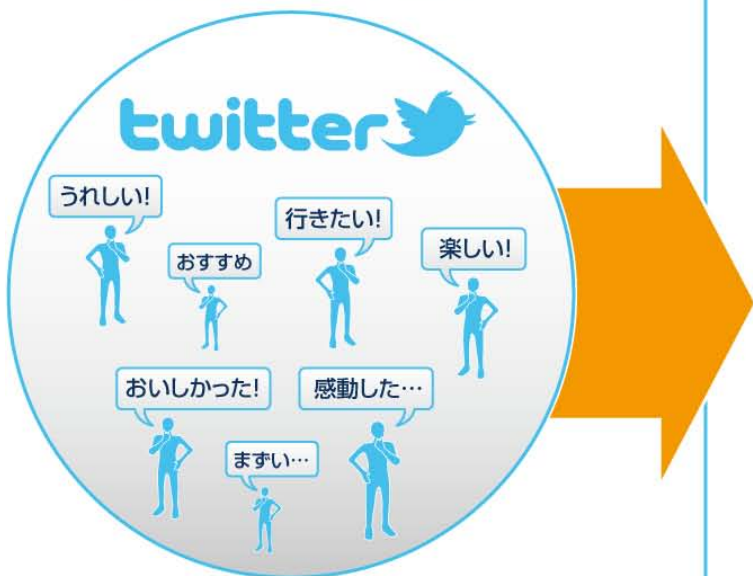
貴重なマーケティングデータがインターネット上に散在している

そこで、日本で多く利用されているtwitterに注目し、散在する口コミ(ツイート)を可視化させ、戦略的なアクションにつながる有益な情報へ転換させるサービスをご紹介します。

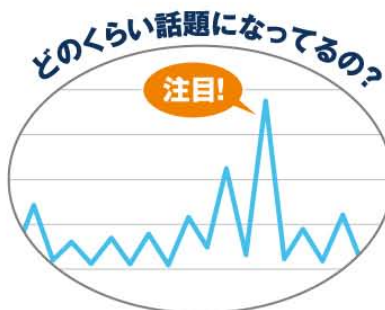
# twitStare<sup>®</sup> (ツイステア)

Twitter上に散在するツイートから必要な情報のみを抽出し、ダイナミックな分析によって有益な情報へ転換するサービス。

散在するTwitter上の口コミを  
twitStareに取り込む



twitStare<sup>®</sup>で「見える化」を実現!!



良いうわさ? 悪いうわさ?

2011/06/15	おいしい...
2011/06/16	素敵な...
2011/06/17	まずい...
2011/06/17	汚い...
1/06/18	おしゃれな...



**1** 「twitStare」にログイン！  
<https://twitstare.secuavail.jp/logstare/> にアクセスし  
 専用のユーザIDとパスワードでログイン



**2** 確認したいサマリーレポートをクリックするだけ！

日付	ユーザ合計	つぶやき合計
1 2011-05-27	3	33.33%
2 2011-05-28	2	22.22%
3 2011-05-30	7	77.78%
4 2011-05-31	5	55.56%
合計	9	100.00%



確認したい期間をカレンダーで選択後、  
目的のサマリーレポートをクリックするだけ！

The screenshot shows the twitStare interface with a date selection calendar for May 2011. A blue box highlights the '基本サマリレポート一覧' (Basic Summary Report List) section, which contains several report options. A callout box on the right lists these options:

- 日付別推移
- 時間帯別推移
- 関心度の高いユーザを探す
- 影響力のあるユーザを探す
- 注目ツイートの発信元を探す
- 注目されているツイートを探す
- 「利用アプリ」ランキング
- 「ハッシュタグ」ランキング

The interface also displays a bar chart showing user counts for specific dates and a table with the following data:

日付	ユーザ合計	...
1 2011-05-27	3	33.33%
2 2011-05-29	2	22.22%
3 2011-05-30	7	77.78%
4 2011-05-31	5	55.56%
合計	9	100.00%

NO	サマリレポート一覧	レポート内容
1	日付別推移	「日次」・「週次」・「月次」ごとの推移
2	時間帯別推移	「時間帯別」の推移
3	関心度の高いユーザを探す	設定したキーワードについて頻繁にツイートしているユーザをランキング (klout指数連携表示)
4	影響力のあるユーザを探す	返信された回数の多いユーザをランキング (klout指数連携表示)
5	注目ツイートの発信元を探す	リツイートされた回数の多いユーザをランキング
6	注目されているツイートを探す	リツイートされた回数の多いツイートをランキング (※公式リツイートのみ)
7	「利用アプリ」ランキング	ツイート時に利用されたアプリケーションをランキング
8	「ハッシュタグ」ランキング	ハッシュタグをランキング

# twitStare<sup>®</sup> (ツイステア) 活用事例

(例)



1. プロモーション効果測定



2. トラブルの可能性を発見



3. 効果的なコミュニケーション戦略のヒントを発見



4. レピュテーションマネージメント



# 1. プロモーション効果測定

日々の傾向を把握することで、普段と違う動きを瞬時に発見できる

ある製菓メーカーのレポートから発見した事例

## キャンペーンの前後の反応を数値化



どの程度の反応があったのかグラフで一発確認!

過去のデータが蓄積されているため、キャンペーンの都度、比較し効果検証が可能!

※サービスご利用期間中のデータは全て保管されます。



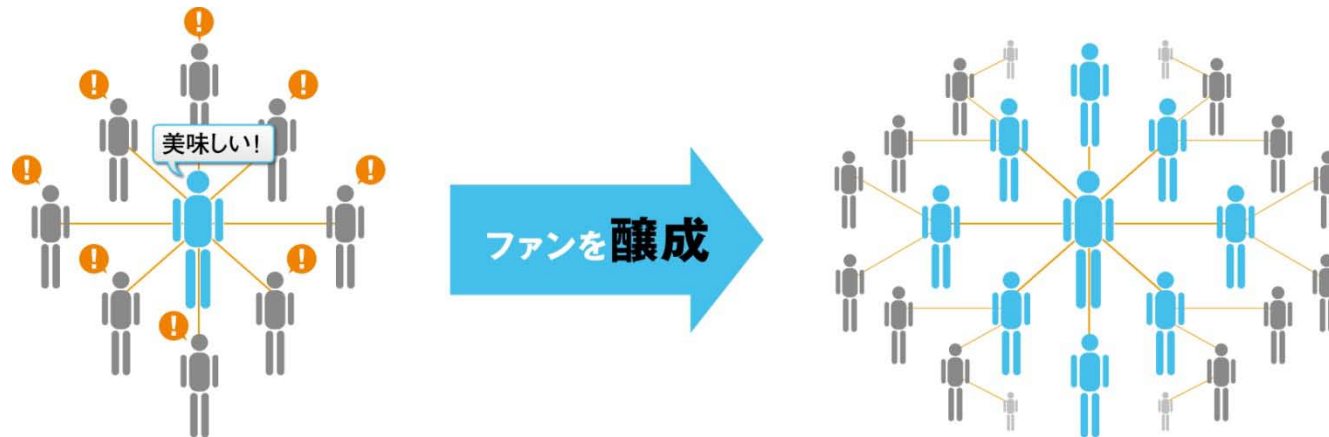


### 3. 効果的なコミュニケーション戦略のヒントを発見

自社に関心のあるユーザ(ファン)や高影響力ユーザを探すことで  
効果的な戦略が打てる

なぜ探すのか？

ユーザのハートをがっちり掴むことができれば「ロコミ」という質の高い営業を自主的にしてくれるから



自社ブランドの強力な支援者となる可能のあるユーザを見つけることで効果的なコミュニケーション戦略が実行できる

ファンの声を分析し潜在ニーズの掘り起こし

ユーザニーズをタイムリーに確認しながら試作できる

ファン向けに限定キャンペーンなどでさらに惹きつける

ファンに対して、ダイレクトアプローチが可能

## 関心度の高いユーザの探し方

自社ブランドに関心のあるユーザ(ファン)  = 日常的に自社ブランドについてツイートしているユーザ

### ある牛丼チェーン店のレポートから発見した事例

「関心度の高いユーザを探す」をクリックし、異なるツイート(オリジナルツイート)率が高いユーザに注目。すると・・・一定期間内に毎日のようにつぶやいているユーザを抽出できます。

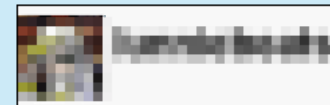
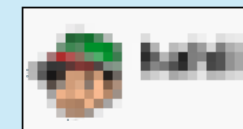
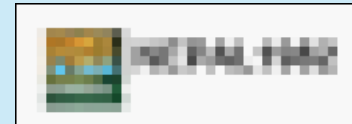


オリツイ率の高いユーザのほとんどが、頻りに来店している利用ユーザであった。利用ユーザのツイート内容をモニタリングすることで、継続的なニーズの掘り起こしが可能。

【オリツイ率】=オリジナルツイート率

「100」ほどオリジナル率が高い  
→個人が発信している可能性が高い

「0」ほどオリジナル率が低い  
→毎回同じツイートを行っているのはBOTやアフェリエイトの可能性あり



※BOTなどモニタリングの不要なツイートを排除するチューニングは都度対応しております。

## 影響力のあるユーザの探し方

高影響力ユーザ



ツイートたびにたくさん返信される人

### ある牛丼チェーン店のレポートから発見した事例

「影響力のあるユーザを探す」レポートで表示されたユーザランキングの中からklout指数の高いユーザを抽出。



#### 【Klout指数とは】

単にフォロワー数だけで影響度を示すのではなく、「KLOUT社」が開発した独自の技術で多面的な確度からTwitter上での“影響度”を数値化したものです。

※本サービスでは「KLOUT社」が公開しているAPIを利用しています。

Klout指数の詳細はこちら  
<http://corp.klout.com/kscore>

効率的に情報を伝播するためのインフルエンサーとして注目。





## 4. レピュテーションマネジメント

登場回数の多いキーワードをランキング化して気になるキーワードを発見  
気になるものは全てチェック

### ある牛丼チェーン店のレポートから発見した事例

例)「ホットワードレポート」のランキングに「美味しい」というキーワードが上位に入っている。では、なにがどう「美味しい」のか実際のツイート内容を確認する。

ツイート内容を表示させると、「美味しい」という素直なツイート以外に「〇き屋」「な〇卵」と比べた評価なども多い。



ユーザー	ツイート
kashimochi	牛丼家で納豆定食。納豆は生かすか煮かするかの美味しいうつ。
OL_04	納豆は人それぞれ！ 牛丼家の納豆は美味いけど個人的には好きじゃない。
kyushohka	納豆は好きです。牛丼家の納豆は美味しいけど個人的には好きじゃない。
Shibuya	牛丼家の牛丼は美味しいけど個人的には好きじゃない。
dyemee	牛丼家の牛丼は美味しいけど個人的には好きじゃない。
Gaussy	昨日、今日と牛丼家。牛丼家の牛丼は美味しいけど個人的には好きじゃない。
Fuuta0729	牛丼家の牛丼は美味しいけど個人的には好きじゃない。
denkaku	牛丼家の牛丼は美味しいけど個人的には好きじゃない。
shu201	今日の晩ご飯は牛丼家の牛丼を食べたよ。牛丼家の牛丼は美味しいけど個人的には好きじゃない。
fuurin_japan	牛丼家の牛丼は美味しいけど個人的には好きじゃない。
horo_209	牛丼家の牛丼は美味しいけど個人的には好きじゃない。
yonomorocasa	牛丼家の牛丼は美味しいけど個人的には好きじゃない。
pinpoint_hank_sha	牛丼家の牛丼は美味しいけど個人的には好きじゃない。
receptora7044	牛丼家の牛丼は美味しいけど個人的には好きじゃない。
Paupier00Jack	牛丼家の牛丼は美味しいけど個人的には好きじゃない。
HalTronic	牛丼家の牛丼は美味しいけど個人的には好きじゃない。
Shooshaizen	牛丼家の牛丼は美味しいけど個人的には好きじゃない。
22ok422	牛丼家の牛丼は美味しいけど個人的には好きじゃない。
mirai	牛丼家の牛丼は美味しいけど個人的には好きじゃない。
shib	牛丼家の牛丼は美味しいけど個人的には好きじゃない。
reamee	牛丼家の牛丼は美味しいけど個人的には好きじゃない。
kyo080	牛丼家の牛丼は美味しいけど個人的には好きじゃない。
cherry0300	牛丼家の牛丼は美味しいけど個人的には好きじゃない。