

2022年5月11日
アディッシュ株式会社

**炎上モニタリングSaaS「Pazu」にGoogle ビジネスプロフィールを連携。
事業者や店舗に寄せられた口コミを把握し自社内でリスク対策を
～ネット上の声を「Pazu」で一括管理し企業価値の低下を防ぐ～**

デジタルエコノミー特化のカスタマーサクセスソリューション・プロバイダーであるアディッシュ株式会社（本社：東京都品川区、代表取締役 江戸 浩樹、証券コード：7093、以下 アディッシュ）は、企業に寄せられた口コミを迅速に把握するため、炎上モニタリングSaaS「Pazu（パズー）」にGoogle ビジネスプロフィール（※1）を連携させたサービスの提供を開始しました。

事業者は、自社に寄せられたGoogle マップ（※1）上の口コミを早期に把握し、ユーザーの声に対応することで企業価値の低下を防ぎ、カスタマーサクセス（※2）につながる施策を講じることが可能となります。



■導入背景と目的

消費者庁が2021年に発表した「消費者意識基本調査」（※3）によると、問10「インターネット上のショッピングモールやフリーマーケット、オークションのサイトで商品やサービスを購入しようとする際に、御自身で確認したいことを以下の中から優先度の高いものを3つまでお選びください」の設問で、選ばれたものを1位から3位まで合計すると、「過去のレビュー（商品やサービス、売主に対する評価）」が57.6%と最も高い結果でした。また、問14（2）「商品やサービスの購入時に最も重視するもの」では、「商品の現物確認」の割合が39.6%と最も高く、次いで「価格」（28.8%）、「インターネット上の口コミ・評価スコアなど」（8.4%）の順となっています。このように今やネット上のレビューや口コミは、ユーザーがサービスを利用する際や商品の購買を決定する際に重要視されるものであり、事業者は自社に寄せられた声を定期的に把握し、対応することが求められています。

—Google ビジネスプロフィール

Google ビジネスプロフィールとは、Google（※1）が提供する事業者向け情報管理ツールです。Google マップ上から、Googleアカウント保有者なら誰でも投稿できる口コミは、ユーザーが実体験した内容を投稿することが前提とされていますが、そのサービスや店舗を利用した証明は必要とされていません。そのため、事実に基づかない口コミが企業や店舗に寄せられる可能性もあります。ネガティブな口コミは、サービスの離脱や不買運動、または採用に影響をおよぼす可能性もあります。事業者はこのような口コミに対しては、迅速な対応をすることで企業価値の低下を防ぐ対策を講じることができません。ポジティブな口コミにも対応してユーザーと関係性を築くことにより、継続してサービスや製品を利用してもらえたり、潜在的なニーズを把握してサービスの向上をはかる施策を行ったりするなど、カスタマーサクセスの取り組みにも活用することができます。

—「Pazu」でネット上の口コミを早期発見しリスク対策

「Pazu」の既存機能であるTwitter（※4）上の投稿を自動検知する「炎上モニタリング」に、Google マップ上の口コミ機能を連携することで、ネット上の「声」を一括管理し、リスク対策を「Pazu」で行うことができます。

■「Pazu」サービス概要

—Google ビジネスプロフィールとの連携について

「Pazu」の設定画面から、自社のGoogle ビジネスプロフィールアカウントを連携するだけで設定が完了します。ユーザーが口コミを投稿すると、「Pazu」の管理画面に反映されると同時に、登録済みのメールアドレスに通知され、定期的に口コミを把握することができます。既に「Pazu」を導入済みの場合は、追加料金がかからず即日連携が可能です。

■「Pazu」機能について

<https://pazu.io/>

「Pazu」は、Twitter上の投稿を自動検知する「炎上モニタリング」機能と、炎上メカニズムやSNSリテラシーを学ぶことができるeラーニング「SNSリテラシー教育」を同時に提供するSaaSサービスです。企業の炎上リスク対策とともに、社員一人ひとりのリテラシーを高めることで、ネット炎上に対応できる社会づくりを目指します。モニタリング（アラート機能と拡散ウォッチ）、リテラシー向上（SNSリテラシー講座などのeラーニング）、体制構築サポート（連絡先登録と専門コンサルタントへ相談窓口）を装備しています。

* 専門コンサルタントは要オプション契約

【システム基本利用料】

月額33,000円（税込み）※オプション契約含まず

- Google ビジネスプロフィール追加料金なし
- Twitter検索キーワード登録の追加料金なし
- 通知先アカウント追加料金なし
- 緊急連絡先の追加料金なし

[備考]

(※1) Google、Google マップおよびGoogle ビジネスプロフィールはGoogle LLCの商標であり、この記事はGoogleによって提携されていません

(※2) 「顧客の成功を最大化」。顧客が成功に向かうことができるよう顧客に寄り添い、顧客の成功とは何かを深め続ける取り組みのこと

(※3) 出典：消費者庁 | 「令和2年度消費者意識基本調査」調査結果の概要 | 2021年7月21日

https://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer_research/research_report/survey_002/assets/survey_002_210721_0005.pdf

(※4) Twitterの商標：TWITTER、TWEET、RETWEETおよびTwitter Birdのロゴは、Twitter Inc.またはその関連会社の商標です

【アディッシュ株式会社 概要】

設立：2014年10月1日（東証グロースコード：7093）

代表者：代表取締役 江戸 浩樹

本社所在地：東京都品川区西五反田1-21-8 ヒューリック五反田山手通ビル6階

事業内容：ミッション「つながりを常によるこびに」のもと、インターネット上で人と人がつながるからこそ発生する課題を解決し、利用者にとって健全で心地よい居場所をつくることを目的としたカスタマーリレーション事業を展開

- ・カスタマーサクセスの設計・コンサルティング・運用
- ・カスタマーサポートの運用
- ・誹謗中傷・炎上対策、リスクモニタリング
- ・学校向けネットいじめ対策など

URL：<https://www.adish.co.jp/>

【報道関係者お問い合わせ先】 管理本部 コーポレートコミュニケーション 白髭

Tel：03-5759-0334(代表) Mail：info@adish.co.jp

お問い合わせフォーム：https://info.adish.co.jp/webapp/form/21053_tdfb_85/index.do

【サービスに関するお問い合わせ先】 経営戦略室 マーケティング兼インサイドセールスチーム 折原

Tel：03-5759-0334（代表）

お問い合わせフォーム：<https://pazu.io/contact>

※記載されているサービス・商品名、会社名は各社の商標および登録商標です

※本リリース情報は、2022年5月11日時点の情報です