

ベルシステム24とブレインパッド、 ソーシャルリスニング・UGC活用支援サービスを提供開始

～Xの全量データをはじめさまざまなSNSでのUGC収集・分析を一気通貫型にて代行～

株式会社ベルシステム 24（本社：東京都中央区、代表取締役 社長執行役員：梶原 浩、以下：ベルシステム 24）と株式会社ブレインパッド（本社：東京都港区、代表取締役社長 CEO：関口 朋宏、以下：ブレインパッド）は、ブレインパッドが提供する SNS 分析ツール「Brandwatch Consumer Research（以下：Brandwatch、ブランドウォッチ）」を用いた、UGC（User Generated Content：ユーザーが自発的に発信する口コミやレビューなどのコンテンツ）の収集・分析によるソーシャルリスニング・UGC 活用の企画立案から施策の実行、運用までを一気通貫に支援・代行するサービスを提供開始いたします。

両社は、このサービスを通じて、これまでは社内のリソースやスキル等の課題により UGC を活用した新規顧客の獲得や購買行動の活発化が進まなかった企業様を支援してまいります。

サービス URL：<https://www.brainpad.co.jp/services/alliance/social-listening-ugc.html>



■サービス開発の背景

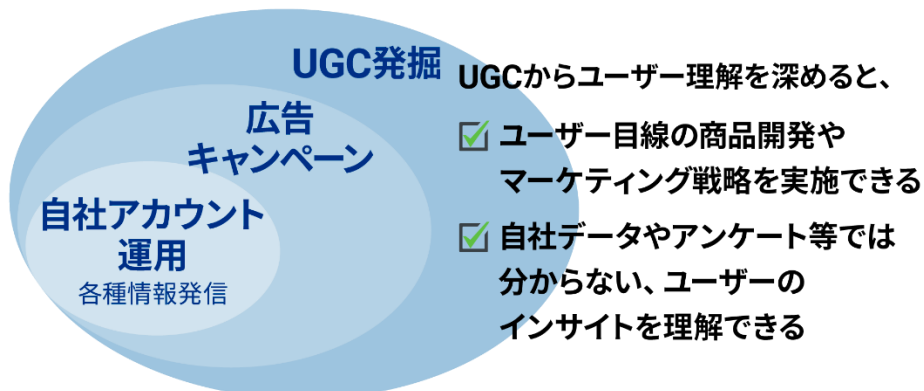
コミュニケーションツールとしての利用に加え、SNS と e コマースを掛け合わせたソーシャルコマースなどの需要や、TikTok をはじめとする動画コンテンツの流行などにより、日本の SNS 利用者数は、2022 年の 1 億 200 万人から 2027 年には 1 億 1,300 万人に増加すると予測されています*1。

SNS の普及が進む中、企業からは、自社の SNS アカウントからの情報発信や広告・キャンペーンの展開だけでなく、さまざまな SNS において日々発信される膨大な UGC から自社の商品・サービスに対するユーザーの願望や不満を探り、ユーザーの本音をマーケティング活動や商品開発へ積極的に活用したいという声も聞かれます。しかし、「SNS 分析ツールを使っても、UGC をうまく収集できない」「データ分析のスキルが不足している」「X、Instagram、TikTok、YouTube は投稿量が膨大で確認する時間がない」といったリソースやスキル面の課題により、取り組みが進まないケースも多く見られます。

*1 2023 年 7 月 総務省発表「情報通信白書令和 5 年版」より

<https://www.soumu.go.jp/johotsusintokei/whitepaper/ja/r05/html/nd247100.html>

**SNSの活用は、情報発信や広告などに留まっていませんか？
UGCを発掘して顧客理解を深めないともったいない！**



企業による SNS の活用範囲

SNS 分析ツール「Brandwatch」は、膨大な UGC の収集と分析を効率的かつ高精度に実現し、ユニリーバ・ピーエルシー、ウォルマート・インク、デル・テクノロジーズ、スターバックス コーヒー ジャパン株式会社、ライオン株式会社など、国内外 5,000 社以上の企業に採用され、国内ではブレインパッドのみが取り扱っております。

このたび開発した「ソーシャルリスニング・UGC 活用支援サービス」は、「Brandwatch」を取り扱うブレインパッドと、化粧品ブランド、ファッションブランド、通信、教育、レジャー施設など、100 社以上の SNS 運用業務に携わってきた実績を持つベルシステム 24 の専門チームのリソース・スキルを組み合わせることで、「企業の事業活動に貢献できる UGC 活用」を一気通貫に支援・代行する新サービスです。また、本サービスは、両社が 2021 年から協業を進めてきた、企業のマーケティング DX を推進する取り組みの一つとなります。

■ 「ソーシャルリスニング・UGC 活用支援サービス」の概要



ソーシャルリスニング・UGC 活用支援サービスの提供イメージ

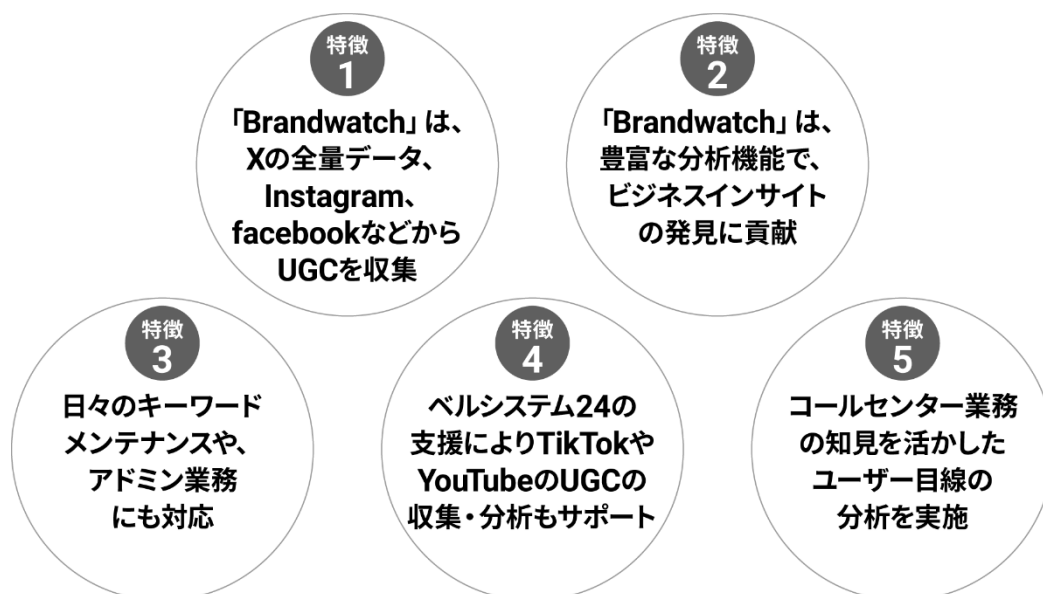
本サービスは、企業のマーケティングや商品開発、カスタマーサポートなどの担当者に代わって、ベルシステム 24 の SNS 運用業務の専門チームが「Brandwatch」を用いて UGC を収集・分析する BPO サービスです。

「Brandwatch」の活用により、X（旧 Twitter）全量データをはじめ、Instagram や facebook、ブログや口コミ・レビューなど、1.7 兆件以上のデータからリアルタイムでかつスピーディーに UGC を一元的に収集でき、豊富な分析機能でビジネスインサイトの発見が可能となります。

UGC の収集・分析を担当するベルシステム 24 の SNS 運用業務の専門チームは、10 年以上にわたって企業の公式 SNS アカウント運用や各種ソーシャルリスニング分析、SNS 上のカスタマーサポートに取り組んできた運用力と、コンタクトセンター業務で培ってきた VOC（Voice of Customer：顧客の声）の活用ノウハウを用いて、UGC の効率的な収集に欠かせない日々のキーワードメンテナンスや、ユーザー心理を正確に捉える顧客目線の分析など、幅広い属性の UGC の発掘を実現します。

※ベルシステム 24 では、「Brandwatch」で取得できる X、Instagram に加えて、TikTok や YouTube などの動画コンテンツにおける UGC を、人的リソースをかけて収集・分析いたします。

【5 つの特徴】



ソーシャルリスニング・UGC 活用支援サービスの 5 つの特徴

【対応メニュー】

1. ソーシャルリスニング

ブランドや商品を愛用するユーザーの声や、競合他社に対する声、あるいは市場全体の声を分析して示唆を出し、レポートを作成・ご提供します。「Brandwatch」を用いたキーワード設計や分析用ダッシュボードの構築も実施します。

2. UGC 活用支援

ユーザーの声をキャッチし、ブランド側のコンテンツとして二次利用するための、UGC の分類、選定、発信ユーザーへの利用許諾の取得までを行います。

3.炎上リスク監視

企業やブランドを取り巻く“炎上”リスクをいち早く察知し、共有することで、スムーズな初動対応を可能とし、自社へのダメージを最小限に抑えることに貢献します。24 時間の監視体制のご提供も可能です。

4.その他

「Brandwatch」に関する各種設定、アドミニストレーション業務の代行、複数部門を跨ぐような運用における連携と一元管理を行います。

■参考：SNS 分析ツール「Brandwatch（ブランドウォッチ）」について

<https://www.brainpad.co.jp/brandwatch/>

■これまでの支援事例・成果

企業：アパレルブランド様

ニーズ：UGC をマーケティングに活用したい

成果：UGC から話題の商品を特定、店頭プロモーションを変更・強化したことで、新たな購買層にリーチでき、売上増に貢献

企業：コーヒーチェーン様

ニーズ：ターゲットとするユーザーの新商品に対する反応を詳しく知りたい

成果：分析の結果、ターゲットとしていたユーザーよりも反応のよいユーザーを特定、反応のよいユーザーにプロモーションを集中させて売上増に貢献

企業：コンビニチェーン様

ニーズ：ユーザーの食に関する話題をキャッチアップしたい

成果：ユーザーが関心のある情報や商品を打ち出し、ブランドイメージ向上に貢献

■今後の展望

今後も両社は、データ活用のプロフェッショナル集団であるブレインパッドの豊富な知見と、ベルシステム 24 が有するコンタクトセンター現場における応対実績と BPO 運用ノウハウを掛け合わせた新たなサービスの創出により、企業のマーケティング DX への貢献を目指してまいります。

■会社情報

ベルシステム 24 について 企業 URL : <https://www.bell24.co.jp/>

本社所在地：東京都港区虎ノ門 4 丁目 1 番 1 号 神谷町トラストタワー6 階

設立：1982 年 9 月

代表者：代表取締役 社長執行役員 梶原 浩

資本金：100 百万円

従業員数：30,102 名（2024 年 2 月末日現在）※無期契約社員及び有期契約社員（平均人員数）を含みます。

事業内容：CRM ソリューションに関するアウトソーシングサービス/テクノロジーサービス/コンサルティングサービス/人材派遣事業/有料職業紹介事業および CRO 事業、ならびにインターネットその他メディアを利用した各種コンテンツの企画/制作/販売およびこれに関するサービス運営

ブレインパッドについて 企業 URL : <https://www.brainpad.co.jp/>

（東京証券取引所 プライム市場：証券コード 3655）

本社所在地：東京都港区六本木三丁目 1 番 1 号 六本木ティーキューブ

設立：2004 年 3 月

代表者：代表取締役社長 CEO 関口 朋宏

資本金：597 百万円（2023 年 6 月 30 日現在）

従業員数：590 名（連結、2023 年 6 月 30 日現在）

事業内容：データ活用を通じて企業の経営改善を支援するプロフェッショナルサービス、プロダクトサービス

本ニュースリリースに記載されている会社名・商品名は、それぞれ各社の商標または登録商標です。

本ニュースリリースに掲載されている情報は、発表日現在の情報です。

製品・サービスに関するお問い合わせ

株式会社ベルシステム 24 データマーケティング事業事務局

E-mail: dp_prj@bell24.co.jp

株式会社ブレインパッド

E-mail : info@brainpad.co.jp / TEL : 03-6721-7002

本ニュースリリースに関するお問い合わせ

株式会社ベルシステム 24 ホールディングス 広報室

E-mail: pr@bell24.co.jp / TEL: 03-6896-6199

株式会社ブレインパッド コーポレートユニット 経営企画部 広報担当

E-mail : marcom@brainpad.co.jp / TEL : 03-6721-7701