



## リアルワールド クラウドソーシングサービス「CROWD(クラウド)」 34万人のクラウドソーシングによる ソーシャルリスニングサービスを開始

デザインクリエイティブの評価結果・改善点のフィードバックを34万人のユーザーから即座・安価に収集可能に

株式会社リアルワールド(本社:東京都渋谷区 代表取締役:菊池誠晃 以下、リアルワールド)は、国内最大規模※1の会員数を誇るクラウドソーシング※2 サービス「CROWD(クラウド) URL: [https://www.realworld.jp/crowd\\_client/Social\\_Listening](https://www.realworld.jp/crowd_client/Social_Listening)」において、新たに『ソーシャルリスニングサービス』を2013年5月23日に開始したことをお知らせいたします。

ソーシャルリスニングとは、TwitterやFacebook、ブログなどソーシャルメディア上にあるユーザーの生の声を傾聴し、自社ユーザの属性分析やトレンドの類推や自社商品に対する評判、改善点などを調査し分析を行うことです。

サービス提供背景として、TwitterやFacebook、ブログなどソーシャルメディアの普及に伴い、自社商品の改善に役立つ顧客の声がネット上で拾えるようになりました。ただ、こうした膨大な顧客の声を自社社員で分析するには人手も時間も掛り過ぎ、またシステムによる自動判別では正確な判定が出来ないという課題がありました。こうした課題を解決する為、今まで培ってきたクラウドソーシングのノウハウを活用することで、人手による文脈を理解した正確な判定・調査を安価・短期・手軽に実施出来る本サービスを開始するに至りました。

本サービスは、ソーシャルメディアから顧客の声を拾いたいマーケティング・CRMご担当者様、製品改善につなげたい商品企画ご担当者など、ソーシャルメディアを活用されている企業様にご活用いただけるサービスです。

### ■サービスご利用用途

- ・日本人ワーカーによる文脈に沿った正確なポジティブ・ネガティブ分析
- ・潜在顧客からの新しい知見発掘
- ・商品・サービスの態度変容調査
- ・Twitterフォロワーの属性調査

また、競合についてのソーシャルメディア上の反応を見る事で、競合攻略の糸口を見つけることが可能となります。

### ■ご利用メリット

#### 即座・安価にご納品

固定費の掛らない34万人のネットワークで作業する為、迅速・安価に調査出来ます。

## 人間による正確な判定を実施

システム判定の場合、決められたロジックを元に判定している為、文脈・ニュアンスを加味した正確な判定が出来ませんが、日本人ワーカーが前後の文脈・ニュアンスも加味して、正確な判定を行えます。

## 分析データのノイズも除去

日本人ワーカーが、調査対象とならないようなtweetや口コミを除去することで、そもそもの分析すべきデータの精度を上げることが出来ます。

## 潜在顧客へのヒアリング・態度変容調査

主婦層が多いCROWDユーザをパネラーとしてもご活用いただき、プロモーションの効果を可視化出来ます。

### <本サービスの特徴とサービスイメージ>

**CROWD ソーシャルリスニングなら!**

**1. twitterのつぶやきからお店の評判・改善点を調査依頼**  
質問内容・回答項目は自由に設定することができるので欲しい情報を確実にGET!

質問1: お店の雰囲気は?  良い  悪い  
質問2: 料理の味は?  おいしい  おいしくない  
質問3: お店の改善点は?

**2. CROWDユーザーがつぶやきを読んで判定!**  
30万人のCROWDユーザーがシステムではできない正確で柔軟な判定をします。

○○のお店の料理はおいしいけど量が少ない。もう少し多かったらもっと通うのになー!><

**CROWDユーザーが判定!**

質問1: お店の雰囲気は?  良い  悪い  
質問2: 料理の味は?  おいしい  おいしくない  
質問3: お店の改善点は?

### <クライアント様入力画面イメージ>

調査名

調査対象を登録

質問内容

複数回答  なし  あり

## ■クラウド(CROWD)ソーシャルリスニングサービスの提供価格

サービス提供項目: 対象ソーシャルメディアデータに対し、ご質問設定いただいた分類結果

サービス提供価格: 調査回答数(依頼ユーザー数×質問数)×回答単価 10.0 円

※価格は変更する可能性があります。

## ■今後のサービス展開について

今後のサービス展開として、既にリリースしているクリエイティブ評価テスト(ABテスト)とともに、本サービスやユーザビリティ調査など、企業様のマーケティング課題を始めとした様々なサービスの提供に努めて参ります。

## クラウドソーシングサービス「CROWD（クラウド）」について

2008年よりリアルワールドが運営する、日本市場でいち早くクラウドソーシングサービスに参入した、会員数34万人、実施作業総数で1,220万件を誇る国内最大規模のクラウドソーシングサービスです。一般利用者は、ネット環境とパソコンさえあれば誰でも・どこでも・いつでも簡単な作業をすることで報酬を得ることが出来ます。作業を委託するクライアント企業様にはデータ入力や翻訳、文章作成などビジネスプロセスの一部を34万人のネットユーザーが代行することで、大量ボリュームの作業を低価格・スピーディに提供いたします。

(URL: <http://www.realworld.jp/crowd/client/>)



CROWD(クラウド)サイトクライアント向け TOP ページ

- 利用者様への作業報酬は、自社が発行するポイントにて付与。(10ポイント=1円相当)
- 貯めたポイントは現金や電子マネー商品などに交換可能。ポイントの交換はリアルワールドが運営する「PointExchange(ポイントエクステンジ)」(URL: <http://www.point-ex.jp/>)をご利用いただけます。

※1 国内最大規模の参加者数：当社リアルワールド調べ。

※2 クラウドソーシングとは：企業が自社の業務や問題解決に対してインターネットなどを通じて、不特定多数の“群衆”(=crowd クラウド)にアウトソーシングすること。

### 株式会社リアルワールド 会社概要

代表者：代表取締役社長 菊池誠晃

設立：2005年7月29日

所在地：東京都渋谷区猿樂町10-1マンサード代官山8F

資本金：18,500万円（内資本準備金 8,250万円）

事業内容：1) クラウドソーシング事業 2) 広告メディア事業 3) 課金・手数料事業

URL： <http://www.realworld.jp/company/>