



2021年9月16日

各 位

会社名 アディッシュ株式会社  
代表者名 代表取締役 江戸浩樹  
(コード番号：7093 東証マザーズ)  
問合せ先 取締役執行役員経営企画本部長 松田光希  
(TEL. 03-6869-3777)

ネット炎上対策を自社内で可能にするSNS炎上対策SaaS「Pazu」提供開始のお知らせ  
～Twitter自動投稿検知とSNSリテラシー教育で炎上や誹謗中傷を防ぐ～

当社は、企業価値低下につながるネット炎上対策を自社内で可能にする新サービスとして、SNS炎上対策SaaS「Pazu（パズー）」の提供を本日より開始したことをお知らせいたします。

「Pazu」は、Twitter上の投稿を自動検知する「炎上対策」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「社員リテラシー教育」を同時に提供いたします。当社は、企業の炎上リスク対策と共に社員一人ひとりのリテラシーを高めることで、ネット炎上が発生しづらい社会づくりを目指してまいります。

なお、本件による当社グループの当期連結業績に与える影響は軽微であると判断しておりますが、今後開示すべき事項が生じた場合は、速やかに開示を行います。

詳細については、添付の「プレスリリース」をご覧ください。

(添付)プレスリリース

炎上の96.7%がTwitter経由で発生。「早期検知・炎上させない企業体質」をつくるSNS炎上対策をSaaS化「Pazu」を開発、提供開始

～Twitter自動投稿検知とSNSリテラシー教育で炎上や誹謗中傷を防ぐ～

以 上

2021年9月16日  
アディッシュ株式会社

**炎上の96.7%がTwitter経由で発生。「早期検知・炎上させない企業体質」をつくる  
SNS炎上対策をSaaS化「Pazu」を開発、提供開始  
～Twitter自動投稿検知とSNSリテラシー教育で炎上や誹謗中傷を防ぐ～**

テクノロジーやサービスの新領域で、戦略的カスタマーサポート、投稿・リスクモニタリング、ネットいじめ対策などカスタマーリレーション事業を展開す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、企業価値の低下につながるネット炎上に自社内で対策する、SNS炎上対策をSaaS化した「Pazu（パズー）」を開発、提供を開始したことをお知らせします。

「Pazu」は、Twitter上の投稿を自動検知する「炎上対策」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。企業の炎上リスク対策と共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。



■開発背景

【ネット炎上はリツイートによる拡散で発生】

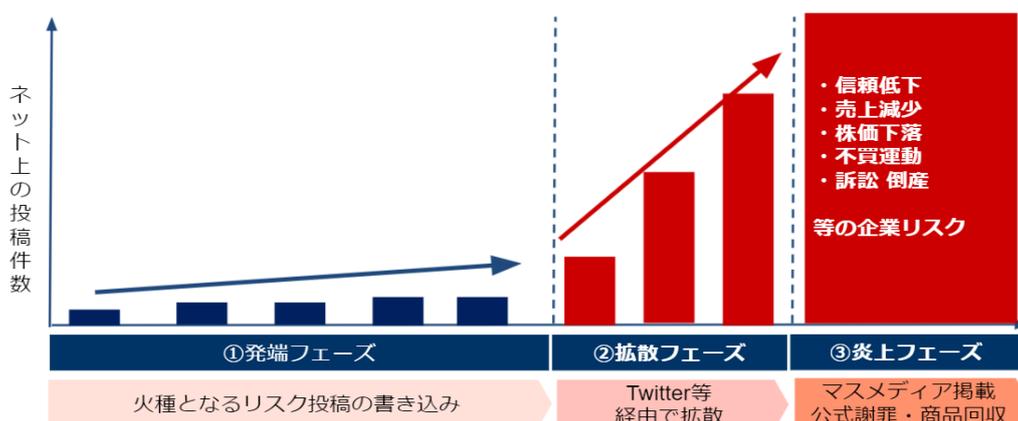
炎上は、情報の受け取り方の変化が背景にあります。これまでは、情報への接触がマスメディアからの発信やリアルな人間関係での情報に限られていました。しかし、現在では、インターネットやSNS、ソーシャルメディア上で、自由に意見を発したり受け取ったりすることができ、情報接触の多様性の高まりが炎上を発生させる要因のひとつとなっています。小さな火種が炎上へと発展する発生源の96.7%がTwitter経由<sup>(※1)</sup>で発生しており、100以上リツイート（拡散）の数<sup>(※2)</sup>で炎上フェーズに入ります。

【炎上対策には「早期検知」と「炎上させない企業体制＝リテラシー」が重要】

炎上が発生する流れは、①発端フェーズ ②拡散フェーズ ③炎上フェーズと移行します。ネット炎上を最小限に抑えるためには早期発見、早期対応が鉄則であり、①の発端フェーズで対応することが最善策です。

また、炎上を発生させない企業体質にすることも重要です。従業員一人ひとりのリテラシーを向上させるための取り組みが、企業には求められています。

炎上のメカニズム



## 【企業をリスクにさらす「ネット炎上」の対応費用は100万～1000万円単位】

ネガティブ投稿があった場合、企業ダメージは多岐に亘り、**信頼低下・売上減少・株価下落・不買運動・訴訟や倒産へと発展**する場合があります。

炎上してしまった場合の対応や社会的信頼回復に関する費用の相場は、危機管理コンサルティングは約60万～100万円、緊急会見・社告費用は約200万円、原因調査費用は約300万円かかります。 <sup>(※3)</sup>

## 【企業のネット炎上対策の実情】

実際、企業がネット炎上対策に講じている割合は多くありません。特に中小企業で対策をしている割合は下がる傾向が見られます。この原因に、委託費用が高いことや、自社内で対策する場合の方法がわからないといった声が聞かれます。炎上対策に関連するサービスのうち、「投稿監視サービス（有人対応有）」の市場相場価格は月額10万～30万円、「ソーシャルメディア全体を調査・分析するサービス」は月額15万～25万円程度要します。

ネット炎上による企業リスクを認識しながらも、費用や人的リソースなどの問題で対策に講じられない企業が多くいる、このような声を背景に、**自社内で火種となる発端フェーズにリスク投稿の書き込みが検知でき、リテラシー向上に役立つeラーニングも搭載したSNS炎上対策をクラウド上で完結できる「Pazu」**を開発、提供を開始しました。

## ■サービス概要：SNS炎上対策をSaaS化「Pazu」は自社内で炎上対策の「3つのない」をなくす

炎上は、「**予防していない**」「**リスクに備えていない**」「**初動対策がない**」の3つが発生リスクを高めると考えています。

「Pazu」はこの3つの「ない」を「ある」にした、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）が一括で受けられる、自社内で炎上対策ができるサービスです。

### 【機能】

#### ① モニタリング（アラート機能と拡散ウォッチ）

- ・アディッシュ独自開発のシステムにより、事前に登録したキーワードを、24時間365日Twitter上を検索（図：イメージ1）
- ・事前に設定したリツイート数を超えた投稿があった場合に、設定した連絡先にアラートが飛び、炎上の火種となる投稿の早期検知ができる（図：イメージ2・3）
- ・検索キーワードの登録は無制限

#### ② ネットリテラシー向上（eラーニングコンテンツ）（図：イメージ4）

- ・SNS関連ニュース（活用事例、リスク事例など）/コラム記事や、ネット炎上にまつわるeラーニングの受講がシステム上で可能
- ・SNSや炎上についての知識を得ることで、リテラシーの向上や一過性ではない炎上への対応力を身につけることが期待できる
- ・コンテンツは随時更新予定

#### ③ 体制構築サポート機能（連絡先登録と専門コンサルタントへの相談窓口）

- ・炎上が発生した際は、最初に危機管理に携わる社内のキーパーソンに報告、連携することが重要。Pazuは、社内の緊急連絡先が登録できるため、迅速な初動対応が行える
- ・炎上対策の専門コンサルタントへの相談や調査、炎上になった際の対応の依頼が可能 ※要オプション契約

### 【システム利用料】

月額3万円（税抜き）※オプション契約サービス含まず

- ・キーワード登録の追加料金なし
- ・アカウント追加料金なし
- ・緊急連絡先の追加料金なし

<sup>(※1)</sup> アディッシュが経年にわたって収集する炎上データベースより事例を調査し、2020年の炎上事例をサンプリング。同事例に関する内容（炎上コメント）がTwitterを経由したことがあるかを調査

<sup>(※2)</sup> 市場相場価格。アディッシュ定義

<sup>(※3)</sup> アディッシュ調べ



1. 「モニタリングアラート」イメージ画面



設定した件数以上に  
拡散された実際の  
twitter投稿を  
検索キーワード毎に  
Pazu内から  
確認することができます

拡散数  
=最新のリツイート件数

実際の投稿内容や  
投稿ID、投稿者などの情報

2. 「発生した投稿内容の確認」イメージ画面



リツイート  
件数の推移

3. 「拡散ウォッチ」イメージ画面



4. 「e-ラーニング」イメージ画面

## 【会社概要】

設立 : 2014年10月1日

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「つながりを常によろこびに」のもと、インターネットやソーシャルメディアなどのイノベーション領域で発生する課題解決に向け、配慮されたコミュニケーション社会の実現を目指します。投稿モニタリング、ネットいじめ対策、ソーシャルアプリのカスタマーサポート、チャットボットの開発・運営を提供。

URL : <https://www.adish.co.jp>

【報道関係者お問い合わせ先】 コーポレートコミュニケーション 白髭

Tel : 03-5759-0334 (代表) Email : [info@adish.co.jp](mailto: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](https://info.adish.co.jp/webapp/form/21053_tdfb_85/index.do)

【サービスお問い合わせ先】 サービス推進事業部 マーケティングチーム 折原

Tel : 03-5759-0334 (代表) Mail : [mkg@adish.co.jp](mailto:mkg@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](https://info.adish.co.jp/webapp/form/21053_tdfb_85/index.do)

※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、2021年9月16日時点の情報です