

ソーシャルメディア上のクレームに向け
東京大学とエルテス、産学共同研究を開始
～重要なクレームを自動判別し、ソーシャルメディア上の情報の活用方法を探る～

国立大学法人 東京大学大学院 工学系研究科
株式会社エルテス

国立大学法人 東京大学大学院 工学系研究科(坂田一郎教授、7月1日着任予定、現東京大学政策ビジョン研究センター教授)と株式会社エルテス(東京都港区、菅原貴弘社長)は、ソーシャルメディアのコミュニティにおける重要なクレームの自動判別手法について、共同研究する事でこの度合意致しました。

「Twitter」や「Facebook」をはじめとしたSNS(ソーシャル・ネットワーキング・サービス)は、コミュニケーションツールとして有益な媒体である半面、社員による情報漏えいや失言等をきっかけとして、想定を大幅に超える非難・批判・誹謗・中傷などのコメントやリツイートが殺到する、いわゆる「ネット炎上」に発展する危険性(リスク)を含んでいます。

企業が標的になった場合、不買運動や株価下落等その影響力は無視できない状況となってきております。また、これらのリスクは企業に限らず、2010年にアラブ世界で発生した大規模な反政府(民主化要求)デモなど、ソーシャルメディアの力は今や国や政治を動かすまでになってきております。

これらソーシャルメディアは、これまでの人から人へ伝わるクチコミとは規模・スピードとも比べ物にならないほど大規模、かつ急速に広まるのが特徴です。

今回の共同研究では、ソーシャルメディアのコミュニティにおいて投稿されたクチコミの中でも、ネット炎上に発展する危険性(リスク)のある重要なクレームを対象として、先端情報工学を用いて自動で判別する手法を共同研究致します。

最新の情報工学系技法群を用いて実験を行い、大容量の情報から重要なクレーム群を一定の精度で抽出する方法について研究致します。また、その研究を元に、新たなウェブサービスの開発、実装を検討致します。

■共同研究の主な内容

情報工学系技法群を用いて、多くのクレーム情報の中から重要なクレーム一群を一定の精度で抽出する手法の研究、ウェブサービスへの実装について検討を行います。

■国立大学法人 東京大学大学院 工学系研究科

東京大学大学院 工学系研究科では共同研究や受託研究をはじめ、産学間での研究活動を様々な側面から支援しております

● 坂田一郎(さかた いちろう)教授プロフィール

東京大学政策ビジョン研究センター教授 兼 東京大学工学系研究科教授

1989年 東京大学経済学部卒(経済学士)

1989年 通商産業省入省

1997年 ブランダイス大学国際経済金融大学院より経済・金融学修士号

2003年 東京大学より博士号(工学)

2008年 経済産業政策局 政策企画官で退官

2008年 東京大学政策ビジョン研究センター教授

2009年 東京大学工学系研究科兼任(本年7月1日より工学系研究科着任予定)

他に、電力ネットワークイノベーション(デジタルグリッド)総括寄付講座共同代表、
工学アカデミー正会員等

■株式会社エルテス

SNSやブログ、検索サイトなどWEB上の様々なメディアに起因する企業リスクを回避、低減するための「WEBリスクマネジメント」を提供

社 名 : 株式会社エルテス

所 在 地 : 東京本社:東京都港区新橋5-14-10 新橋スクエアビル5F

設 立 : 2004年4月28日

代 表 者 : 代表取締役 菅原貴弘

資 本 金 : 4,755万円

事業内容 : WEBメディアのリスク対策を支援する各種サービスの開発・提供

以上

本件に関する問合せ先

(株)エルテス 広報担当 後藤田 まで

TEL:03-6721-5791

東京都港区新橋5-14-10 新橋スクエアビル5F