

(資料1)

健全なコミュニティサイト構築に向けて ～監視会社が提案するコミュニティサイト監視業務基本ガイドライン～

監視事業者連絡会

2010年3月

概要

ユーザー同士がコミュニケーションを媒介に楽しめるサービスを提供するコミュニティサイト運営者やCGMサービス提供者は、コミュニティ運営を始める際にそのサービスの機能やデザインを構築すると同時にコミュニティ運営によるリスクを考えコミュニケーショントラブルや犯罪行為を防止する必要があります。

そのためには、モニタリングの仕組み等サービスの監視モデルをあらかじめ準備してサイト運営を始めることが効率的であり望ましいと考えます。

監視事業者連絡会は今後コミュニティ運営を始めるサービス提供者のために、コミュニティサイトの監視業務の概要をご提案いたします。

はじめに

コミュニティサイトを健全に成長させるためには、利用者の自浄作用のみに任せているだけでは限界があります。コミュニティサイト内の利用者による投稿や交わされるコミュニケーションにおいて何が起きているかを認識し、違法や違反な行為を取り除くことによってよりよい環境を整備することが社会からも求められコミュニティサイト運営の重要な課題となっています。

コミュニティサイト運営の一環として利用者の投稿監視や巡回による見守りや利用者からの積極的な情報に適切な対応をするには、通常の顧客対応とは違った監視業務が必要となります。

ここでは監視業務をコミュニティ運営の中に取り込むために必要な考え方や定義などを解説しながら、監視体制を構築していくための選択の手助けになる内容を掲げています。

1. 自社コミュニティの分析と監視業務の分類

コミュニティサイトの監視業務を組み立てる際にはまず初めに自社のサイトでどのような書き込みが投稿され、どのようなコミュニケーションが起きているのかを情報収集し把握する必要があります。

情報収集の方法には下記の分類のような種類があります。

◎情報収集の分類

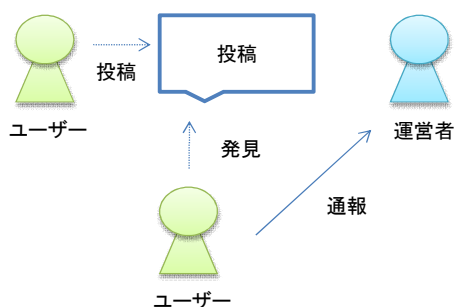
・ 通報対応による受動的な情報収集

通報対応は被害にあっている利用者や違法行為を目撃した利用者からの情報を受け取り対応する情報収集で利用者自らの行為がなければ収集できませんが、実際にトラブルが起きているところからの情報なので確実性が高いものです。

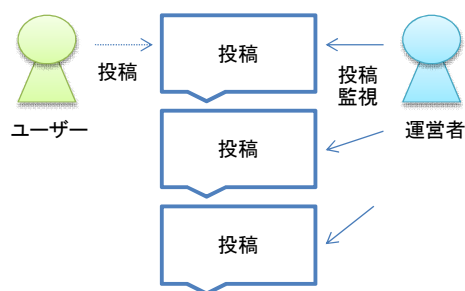
・ 投稿監視による能動的な情報収集

投稿監視や巡回は利用者が投稿した書き込みをサイト運営者が自ら積極的に確認するという事業者のアクションによる情報収集です。

【通報対応による受動的な情報収集】



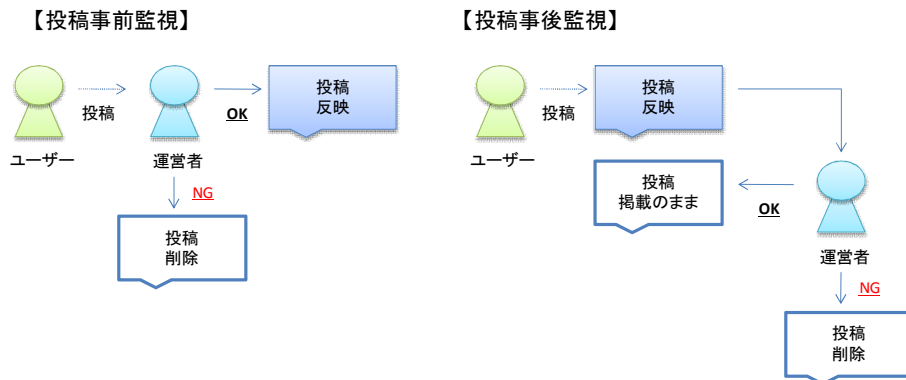
【投稿監視による能動的な情報収集】



投稿監視は以下の二種類に分けられます。

◎投稿時における分類

- ・ 投稿事前監視
- ・ 投稿事後監視



	投稿事前監視	投稿事後監視
投稿の本番反映	時間がかかる ※監視体制による	すぐ反映される
違反投稿の発見	すぐに発見でき、違反投稿が表に出ない	発見までに時間がかかる傾向がある

投稿が掲載される前に投稿内容を確認してから公開する投稿事前監視と、投稿されてから後にチェックを行う投稿事後監視となります。

事前監視は、投稿されてからチェックの時間がかかるのでリアルタイムに近い形で記事を掲載したい場合は常時監視となります。承認制の投稿システムとして事前にチェックすることに同意の上利用されます。

投稿事後監視の場合は一度投稿されてから後にチェックしますので、違反書き込みを発見するまでの時間が発生しますが投稿はリアルタイムに掲載されます。

どちらの監視をするかによって監視体制が大きく変わってきますので、はじめに検討しておかなければならない分類です。

◎メディアタイプによる分類

- ・テキスト監視
- ・画像監視
- ・動画監視
- ・音声・音源

投稿にはいくつかの種類があります。投稿される機能のメディアタイプにより、監視ツールも体制も大きく変わりますので、自社に投稿される内容を理解し監視体制を作ります。情報は、メディアタイプにより受けとる側の印象が異なりますので削除するための判断基準も異なります。

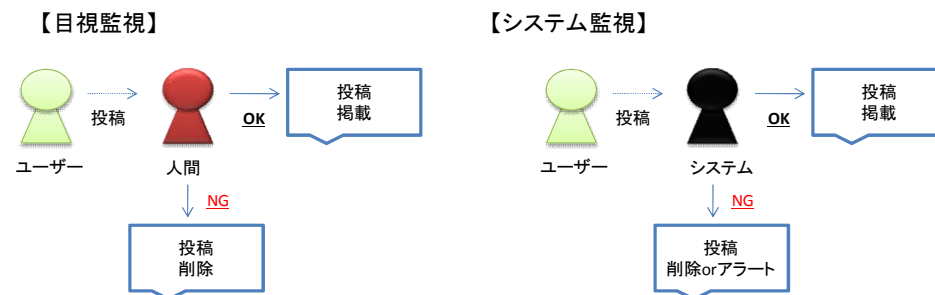
- ・掲示板、ブログ、コメント、小説などのテキスト監視

文章による書き込みすべて

- ・ 写真、イラスト等の画像監視
テキストよりも一瞬で多くの情報を受け取るので判断基準が厳しくなる
- ・ 動画監視
写真より動きと音声加わるためにさらに厳しい判断基準となる
- ・ 音声・音源監視
耳から入る情報のみによる判断基準となる

◎手法による分類

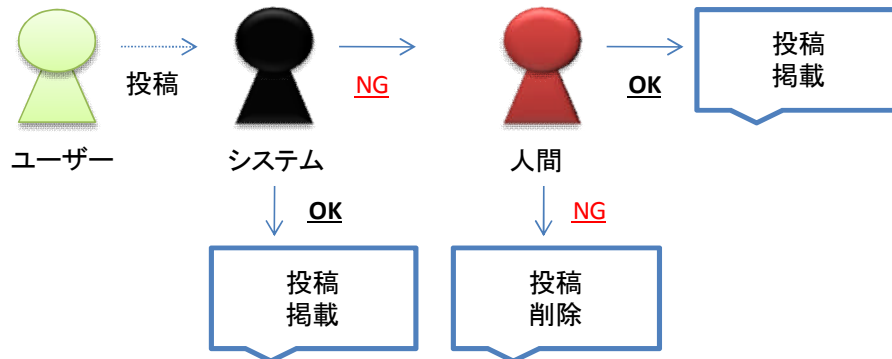
- ・ 目視監視 人的な目視監視
(メリット) 人的な監視により複雑な判断、きめ細かな対応が可能
(デメリット) 人の能力や経験、知識によって判断が異なる場合がある
人件費がかかるので相対的に価格は高くなる。
- ・ システム監視 システムやツールによる自動監視
(メリット) 大量の投稿処理、24時間の稼働等、コストが削減できる
(デメリット) 複雑な判断ができない。目視より精度が大きく落ちる



	メリット	デメリット
目視監視	複雑、柔軟な判断が可能	判断者によるバラツキがある。 費用がかかる
システム監視	低コストで、大量の投稿処理が可能	微妙な判断ができない

手法による監視の分類は人的な目視監視かシステムによる自動監視に分けられます。多くのコミュニティサイトでは、システムによる自動監視と目視監視が組み合わさる場合が多いです。

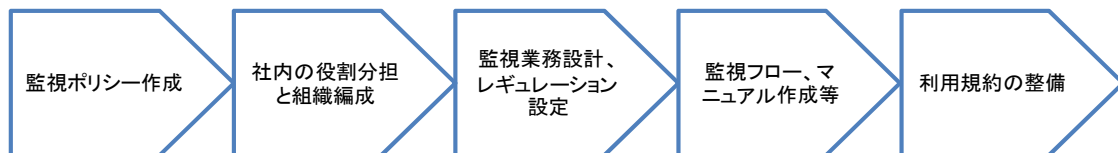
【目視監視×システム監視の組み合わせ】



自社のコミュニケーション機能の種類やその仕組み、利用者の対象年齢、属性、目的等を考慮し上記の分類からもっともふさわしい監視の方法を組み合わせ、選ぶことにより監視業務を組み立てていきます。

2. 監視業務設計

監視業務を組み立てる時にはじめに考えなければならないものが監視ポリシーです。まず初めに自社のサービスの特徴、および対象年齢、サイトの作りがオープン（HP・掲示板・ブログ等）かクローズ（会員制SNS等）であるか等を考慮し、全社的な自社のポリシーを確立します。



◎監視ポリシーの確立

上記以外の考慮項目

- ・ 青少年を対象とするかしないか
- ・ サービスの業態 コミュニケーション中心か、コンテンツ系、EC系かどうか
- ・ 公式かオープンサイトか（モバイルの場合）・第三者機関の認定をとるかどうかなど 等

ポリシーが決定したら具体的な監視業務の設計に入ります。この業務設計が出来上がれば運用監視の準備ができ、ツールの設計や監視事業者への委託相談も効率的に行うことができます。

◎監視業務設計

ポリシーに従い下記のレギュレーションを定めます。

- ・ 監視の日時、人数等、監視体制

- ・ 投稿件数と監視頻度
- ・ 機能ごとの監視手法（システム監視・目視監視）
- ・ カバー率（抽出監視の場合の書き込み全件に対する割合）
- ・ 優先順位
- ・ レポートの仕様

次に以下を定めます。

◎社内の役割分担と組織編成

- ・ カスタマーサポートとの役割分担
- ・ 緊急連絡体制

監視を組織の中でどのポジションに置くかも大変重要な要素です。健全性を保つためには組織の中で中立性を持たせることが効果的です。営業チームや、サイト運営チーム等の利害によって判断等が影響されないように組織の組み立てを考える必要があります。

まずは、監視業務とカスタマーサポートの役割分担などを決め体制を固め、次に監視業務の流れ、フローを作成し、オペレーションフローとします。

◎監視フロー

- ・ マニュアル作成体制を整えると同時に自社内の書き込み削除判断基準を作成します。利用規約の整備、ペナルティ基準等、削除基準は大変重要な要素です。

◎利用規約の整備

- ・ 警告およびペナルティのルール設定
- ・ 自社内の書き込み削除基準作成
- ・ 禁止事項 FAQ など

3. コミュニティサイトの監視体制の構築

自社のコミュニティサイトに合った監視業務の内容が決まったら、監視体制を構築していきます。監視体制には下記のようにいくつかの選択肢があります。

【監視体制の種類】

○自社内での監視→監視オペレーション 監視ツールの設計の検討が必要です。

（メリット）

自社内でのコミュニティ運用に含まれる形で監視業務を設計できるので、カスタマー対応も含めユーザー動向を捉えサービスの特徴もよく理解しながら、監視業務と運営が一体となり把握できる。マネジメントシステムが有効に働く

(デメリット)

管理ツールから人材の育成など時間とある程度のノウハウが必要となるため、経験のない事業者の体制構築は困難が予想される。経験がない場合は業務設計のコンサルなど専門家に依頼する必要もある

○自社内および監視会社の併用

(メリット)

自社内で監視業務の構築を設計した場合、ノウハウがたまりかつ経験のある監視業者と協業することにより質の高い監視体制を構築することができる。

(デメリット)

自社と監視会社の連携体制の構築などが複雑になる。また、監視会社、自社監視にまたがる領域での事案の場合、問題が発生した時には時間がかかりすぎる

○監視会社へ委託→監視ツールも含めての外部委託もあり

(メリット)

自社内にノウハウがなくても、最初から質の高い監視体制を構築することができる。

(デメリット)

コストをある程度見込んでおかななくてはならない。

4. 啓発教育コンテンツの整備

○問題を未然に防ぐためにはユーザー教育は重要なポイントです。

◎仕組みの中の啓発（アラート・注意書き等）

◎教育コンテンツの掲載

◎禁止事項の簡単な説明、FAQ ルールブック等

5. マネジメントシステムの構築

監視報告をもとに、人数、体制、基準の見直し、ツールの見直し、フローの見直しを行い、各部署との連携をとりながら、コミュニティサイト全体の運用へ反映させることが望ましいです。

最後に

以上が、監視事業者連絡会が、提案するコミュニティサイト監視業務ガイドラインとなります。基本的な部分の提案およびご提供になりますが、初めてコミュニティサイトを構築する事業者様にとっては、基本的なガイドラインとなると考えています。健全なコミュニティ育成および運営のための一助となれば幸いです。

2010年4月1日
監視事業者連絡会