

企業と担当者を炎上リスクから守る ホールで導入進む「AI投稿チェック」の役割とは

—BLITZ Marketingの事業について教えてください。

吉原教一郎
代表取締役社長
Yoshihara Kyoichiro



SNSを活用したマーケティングがパチンコホールに欠かせない集客手段となる一方で、企業やSNS担当者は炎上対策に注意を払わなくてはならなくなった。そんな負担を軽減するITサービスが「AI投稿チェック」だ。ホール業界に特化してこのシステムを提供しているBLITZ Marketing(ブリッツ・マーケティング)の吉原教一郎社長と棚橋夕焼Webプランディング部マネージャーに、プロダクトに込めた思いを聞いた。(文中敬称略)

吉原 Webマーケティングにおけるアフィリエイト事業が創業時の事業でした。アフィリエイター(個人やメディア運営者)にブログやSNS、YouTube、Webサイトなどで広告主の商品を紹介してもらって成果報酬を得るビジネスモデルです。その事業を続ける中から生まれたのが現在も続いている誹謗中傷対策事業です。

—どんな事業ですか?
吉原 アフィリエイターが紹介した商品で意図せず問題が起きると、自分たちの商品ではないと説明しても納得されず、アフィリエイター本人が誹謗中傷にさらされる。そんなケースで誹謗中傷対策のサポートをしたりしていました。その中であるとき、ネットの誹謗中傷の記事を、弁護士を通じて削除できました。消えないと思いついた記事が消えたことで、同じようにネットで誹謗中傷されていました。消えないとアフィリエイターを助けてあげられるアフターサポートをしたりしていました。

—そこから派生したツールがSNSを活用したマーケティングがパチンコホールに欠かせない集客手段となる一方で、企業やSNS担当者は炎上対策に注意を払わなくてはならなくなった。そんな負担を軽減するITサービスが「AI投稿チェック」だ。ホール業界に特化してこのシステムを提供しているBLITZ Marketing(ブリッツ・マーケティング)の吉原教一郎社長と棚橋夕焼Webプランディング部マネージャーに、プロダクトに込めた思いを聞いた。(文中敬称略)

—その仕事を事業化していくた?吉原 対策を請け負っていくうちに、対応できる領域が次第に広がっていました。ネットに書かれた記事の対策だけでなく、検索結果や、検索時に表示されるサジェスト(予測キーワード)のネガティブ対策サポートを行つたりと、取り組みの幅がさらに広がっていました。

—A-I投稿チェックですか?
吉原 その前に、ネットの風評をAIが365日監視する「AIブランドモニター」というサービスがありました。設定したキーワードをAIが監視し続けるサービスです。

—このサービスが生まれた背景は?吉原 すでにネット上で誹謗中傷され書き込みに自動で振り分け、ネガティブな書き込みがあつたらアラートで通報するサービスです。

—このサービスが生まれた背景は?吉原 すでにネット上で誹謗中傷されている会社だけではなく、誹謗中傷や炎上を予防するシステムがあれば、もっと多くの企業の役に立てると思った。そこで、SNSに投稿する前に投稿文をチェックすると、炎上リスクを可視化できるよう、「AIブランドモニター」に「AI投稿チェック」の機能を内包したのです。

マルハン東日本からの問い合わせが契機に

—「AI投稿チェック」をパチンコホールに提案したきっかけは?

吉原 マルハン東日本様がAI投稿チェックの機能に注目してくださって、「これをパチンコ業界向けにカスタマイズしてもらえませんか」というお問い合わせをいただいたのがきっかけでした。その後、マルハン様のご意見を聞きながらシステム開発を行つて、「AI投稿チェック」ができていきました。

—マルハン東日本にはどんな課題があつたのですか。
棚橋 店舗スタッフが、炎上してしまったことを恐れるあまり、SNSに取り組みたくないという声が一部であります。炎上しないように、全てのポストを上位役職者に確認してもらうというのも現実的ではなく、スタッフの心理的安全性が担保された状況でSNSを運用できるようにということで投稿チェックを採用していただきました。

—マルハン東日本と一緒に開発を? 棚橋 はい。去年の2月ごろに問い合わせをいただいてから、一緒に開発を進めさせていただきました。広告宣伝ガイドラインの内容も含めて、独特の言い回しでNGになるワードの最新情報なども教えていただきながら、よりパチンコ業界の実情に沿う形で機能をカスタマイズしました。現在はマルハン東日本様以外にも10社ほどのホール企業様でご利用いただいています。

—A-I投稿チェックの具体的な機能について教えてください。
棚橋 SNSの中でもつとも誹謗中傷が起きやすいXへの投稿が対象です。使い方はこうです。まず「元のメッセージ」欄に140字以内の文章を貼り付ける。次

に投稿チェックボタンをクリック。すると5秒後ぐらいにその投稿文に対するリスクスコアが出てきます。リスクスコアが0~20だとリスクはほぼゼロ。20ぐらいだと少し修正がかかった文章が提案され、さらにリスクが高くなると、投稿ができないようになります。例えば、リスクスコア60~80は他人への悪口や「設定」という言葉を入れているレベル。これらは投稿ができないように投稿ボタンが無効にされま

す。

—リスクが中レベルの場合はどうなりますか?
棚橋 「校正後のメッセージ」をAIが提案してくれます。Xへの予約投稿機能も一緒についてるので、この段階でチェックを済ませた上で予約投稿をすることによって、より安全に運営できるようになっています。業界全体で共有されている禁止ワードは全体に反映されますが、法人様ごとにこのキーワードには気を付けてというワードがある場合は、初期段階でのヒアリングでお伺いして追加しています。人のチェックも可能な投稿管理ツールをお望みの企業様もいらっしゃったので、チェックが終わった後の保留機能や承認機能を持たせたりもしています。

—画像のリスク判定についてはどうなりますか?
棚橋 「校正後のメッセージ」をAIが提案してくれます。Xへの予約投稿機能も一緒についてるので、この段階でチェックを済ませた上で予約投稿をすることによって、より安全に運営できるようになっています。業界全体で共有されている禁止ワードは全体に反映されますが、法人様ごとにこのキーワードには気を付けてというワードがある場合は、初期段階でのヒアリングでお伺いして追加しています。人のチェックも可能な投稿管理ツールをお望みの企業様もいらっしゃったので、チェックが終わった後の保留機能や承認機能を持たせたりもしています。

—企業ごとのニーズを聞きながら伴走していくイメージですね。
棚橋 まさにそうなんです。企業ごとのニーズを聞きながら地域ごとの特性にも対応するようにしています。10月に「広告宣伝では正勧告を行つた事例」が公表されたので、現在はそれを踏まえた地域ごとのルールにも対応。なるべく地域特性に合つたリスクスコア判定ができるようにしています。

—A-I投稿チェックも誹謗中傷対策も、ネット社会で浮き彫りになつた社会課題を解決するプロダクトだと思います。
吉原 ぼくは決して誹謗中傷対策をしていません。「ネガティブは1円にもならない」という信念があるだけなんです。ネガティブな感情に基づく発言は、ちょっと仲間を作つてしまつとき楽になるだ



—A-I投稿チェックの具體的な機能について教えてください。
棚橋 SNSの中でもつとも誹謗中傷が起きやすいXへの投稿が対象です。使い方はこうです。まず「元のメッセージ」欄に140字以内の文章を貼り付ける。次

に投稿チェックボタンをクリック。すると5秒後ぐらいにその投稿文に対するリスクスコアが出てきます。リスクスコアが0~20だとリスクはほぼゼロ。20ぐらいだと少し修正がかかった文章が提案され、さらにリスクが高くなると、投稿ができないようになります。例えば、リスクスコア60~80は他人への悪口や「設定」という言葉を入れているレベル。これらは投稿ができないように投稿ボタンが無効にされま

す。

—リスクが中レベルの場合はどうなりますか?
棚橋 「校正後のメッセージ」をAIが提案してくれます。Xへの予約投稿機能も一緒についてるので、この段階でチェックを済ませた上で予約投稿をすることによって、より安全に運営できるようになっています。業界全体で共有されている禁止ワードは全体に反映されますが、法人様ごとにこのキーワードには気を付けてというワードがある場合は、初期段階でのヒアリングでお伺いして追加しています。人のチェックも可能な投稿管理ツールをお望みの企業様もいらっしゃったので、チェックが終わつた後の保留機能や承認機能を持たせたりもしています。

—画像のリスク判定についてはどうなりますか?
棚橋 「校正後のメッセージ」をAIが提案してくれます。Xへの予約投稿機能も一緒についてるので、この段階でチェックを済ませた上で予約投稿をすることによって、より安全に運営できるようになっています。業界全体で共有されている禁止ワードは全体に反映されますが、法人様ごとにこのキーワードには気を付けてというワードがある場合は、初期段階でのヒアリングでお伺いして追加しています。人のチェックも可能な投稿管理ツールをお望みの企業様もいらっしゃったので、チェックが終わつた後の保留機能や承認機能を持たせたりもしています。

—企業ごとのニーズを聞きながら伴走していくイメージですね。
棚橋 まさにそうなんです。企業ごとのニーズを聞きながら地域ごとの特性にも対応するようにしています。10月に「広告宣伝では正勧告を行つた事例」が公表されたので、現在はそれを踏まえた地域ごとのルールにも対応。なるべく地域特性に合つたリスクスコア判定ができるようにしています。

—A-I投稿チェックも誹謗中傷対策も、ネット社会で浮き彫りになつた社会課題を解決するプロダクトだと思います。
吉原 ぼくは決して誹謗中傷対策をしていません。「ネガティブは1円にもならない」という信念があるだけなんです。ネガティブな感情に基づく発言は、ちょっと仲間を作つてしまつとき楽になるだ

続きはデジタルブックでご覧いただけます。

詳細はこちら▶

