

2014年5月14日(水) 株式会社ホットリンク

## 楽天カード株式会社様の「e-mining」事例を発表しました ～コールセンターで拾いきれなかった声を探しています～

株式会社ホットリンク（代表取締役社長 CEO：内山幸樹、本社：東京都千代田区）は、同社が提供するソーシャルリスクモニタリングツール「e-mining（イーマイニング）」利用の楽天カード株式会社（代表取締役社長：穂坂雅之、東京都品川区）の利用事例を発表しました。

楽天カード様は「e-mining」を利用して、社名と一緒にリスクワードが書かれていないか、業務改善に役立つ情報がないか、好意的なコメントがないか、といったソーシャルリスニングを実施しています。

リスクモニタリングで、  
コールセンターでは拾いきれなかった  
声を探しています。それが会社全体の  
業務改善につながるからです。

楽天カード株式会社

法務部リスク管理グループ  
下迫 浩人様 草本 知穂様



[インタビュー全文はこちら]

<http://www.hottolink.co.jp/customer/rakutencard>

### ■e-mining（イーマイニング）（<http://www.hottolink.co.jp/emining>）

ソーシャルメディアをはじめとしたインターネット上に存在する、企業にとってリスクとなりえる情報を、効率的に発見するソーシャルリスクモニタリングサービスです。



また、e-mining は、発見した情報をご担当者様が効率よくチェックできる管理画面や、検索効率を上げるキーワードのご提案や操作方法などのサポートも行っております。

### ■株式会社ホットリンクについて（<http://www.hottolink.co.jp/>）



ホットリンクは、ソーシャル・ビッグデータを分析・加工し、ビジネスへの有効活用を支援するクラウドプラットフォームベンダーです。大量のソーシャル・ビッグデータをリアルタイムに検索・分析が可能な「クチコミ@係長」、及び風評をモニタリングする「e-mining」を、現在まで累計1600社以上に提供してまいりました。また同様に、ソーシャル・ビッグデータおよび、感情/属性分析エンジンを、APIを通じてサードパーティ向けに提供しています。また、2013年6月より金融分野では、日本企業初のBloomberg 利用者向け金融ビッグデータ分析ツールを提供しています。

### ■お問い合わせ

株式会社ホットリンク 広報・IR室

東京都千代田区四番町6番東急番町ビル TEL:03-5745-3903 Email:[pr\\_request@ml.hottolink.com](mailto:pr_request@ml.hottolink.com)