

顧客が抱えている
深刻な悩みを解決するために

「コンペティターと競合して後れをとったと意識したことはありません。大和田渉社長は断言する。サービスの価格は競合より高くもないし安くもない。つまり、価格競争で勝っているのではない。アドリンクが強いのは、一にも二にもサービスの内容、つまりネット上における誹謗中傷というリスクに対応するソリューションにある。しかも、こうしたアドリンクの誹謗中傷対策は、対症療法ではなく、根本的な解決手段を提供するのだ。」



社長 大和田 渉

「当社だけがサービスできることは認識していませんが、少なくともこれまで競合した相手の中には、当社と重なるサービスをメニューに入れている会社はありませんでした。」

豊富な臨床例が
アドリンクの流儀を生み出す

「誹謗中傷の実態は様々ではありません。1000の事例があれば、

どうやって、そのスキルを装備したのか……。

「当社はネットマーケティングを主体にした会社であり、ネット上で効率よく集客するソリューションをご提供するのがミッションです。大和田社長は説く。「当然のことく、ネット上の誹謗中傷は集客を阻害しますから、どうすれば誹謗中傷の問題を解決できるかにエネルギーを注ぎ込むのは自然の流れでした。対策を開発するからには、対症療法ではなく根本的な解決につなげようとするのも自然の流れです。なぜ、できたのかと問われれば、とにかくお客様の悩みを解決しようと格闘した結果、ということになるでしょう。」

「実際に適用してみると、期待していた効果を上げられないケースが少なくありませんでした。そのような場合は、なぜ目的が達せられなかったのかを追求し、新たな手法を導入するなど、ノウハウを蓄積していったのです。商品としてご提供するまでにテストした事例は100を超えているでしょうか。これならばお客様に納得していただけるだろうというところまでサービスのクオリティを詰めてから、誹謗中傷対策と

1000件それぞれに異なるのです。大和田社長は続ける。「おのずと対策の取り方も異なって、対策を実施した結果、逆に悪化するケースもなくはない。そうした火に油を注ぐような変化が想定される場合は、対策の実施をお勧めするわけにはいきません。」

「確かに、受注したとしても当社には大きなリスクはありませんし、また、対策を実施した結果が必ず悪い方向へ転がるというものでもありません。あるいは、悪化しないかもしれない。実施しても問題なかったものも経験の中から想定しうるリスク情報を提示したうえで、顧客の判断を仰ぎます。少しでも、顧客の不利益につながる可能性が見えている以上、それをきちんと説明しないわけにはいきません。」

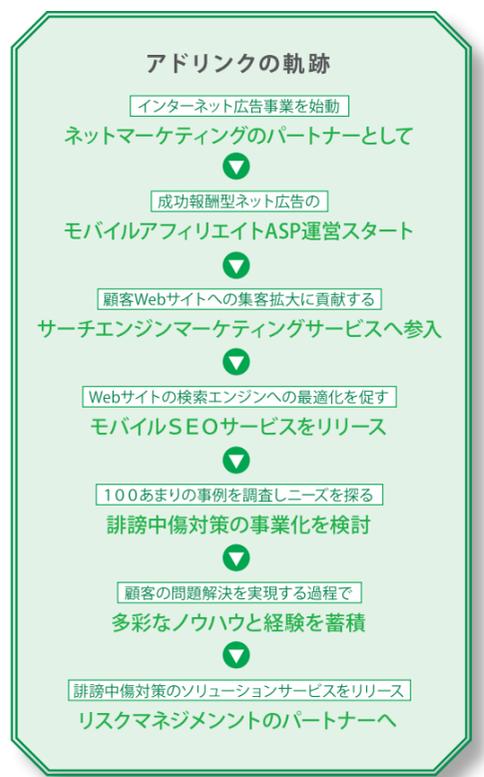
大和田社長の話を聞いていくと、アドリンクが支持を得ているのは、根本的な解決手段の提供もさることながら、こうした良い意味での保守性にあるのかもしれないと思えてくる。「ネットを舞台としたリスクマネジメントを事業として展開する以

アドリンク

ネット上を舞台に
リスクマネジメントの
多彩な臨床例を積み重ね
問題解決力のスキルを磨く

ネット上の誹謗中傷は悩ましい。事実とは異なる情報や悪意に満ちた執拗な書き込みを誰もがアクセスできる状態に放置したままでは、そこから得るものは何もないだろう。しかし、適切な対応を見いだすことも難しい。何しろ、誹謗中傷のケースは千差万別。たとえば、特定の個人をターゲットとした攻撃から組織そのものを陥れようとするものまで、動機もさまざま。だからこそ、数多くの臨床例を積み重ねることによって問題解決力のスキルを磨き、ソリューションを提供してきたアドリンクの存在が目玉される。アドリンクが支持を集めているのは、顧客に向き合う姿勢とともに、厚い経験から生まれた問題解決能力そのものにあるのかもしれない。

「報が瞬く間に広がっていく。大和田社長の言葉を借りれば「誰もが誹謗中傷の被害者にも加害者にもなりうる時代」だ。そして、「事実と異なる情報や悪意に満ちた書き込みなどを誰もが簡単に見ることができる状態に放置したままでは、そこから得るメ



その結果、この世界で何よりも重要な信用という価値の獲得につながっているのではないか。

「上、守秘義務も含めて自らにさまざまな縛りを課すのは当たり前のことです。」

事態の悪化を判断できるのは、ネット上の誹謗中傷に悩む顧客と向き合い、問題解決のための臨床例を豊富に集積していればこそだが、アドリンクはたとえ社名を伏せても事例をオープンにしない。顧客が類推されるのを防ぐためだ。また、案件の依頼主が被害を受けているのではなく、情報操作をしていることが客観的に判断できた場合も、アドリンクは契約を断る。いわば、多種多様な臨床例を積み重ねることによってたどり着いた一つの解が「自らが当たり前だと思ふことを当たり前にする」という流儀なのだろう。

インターネット上の誹謗中傷を
放置したまま起こりうるリスクとは

- ブランドイメージの毀損
- 顧客離れによる売上の減少
- 離職率の増加や内定辞退者の発生
- 風評被害の拡大によるさまざまなダメージ