

2025年5月8日
アディッシュ株式会社

顧客と共感・共創、持続的な関係性の構築を目的とした企業のDiscord活用を支援する
「Discord運営支援サービス」の提供開始。
モニタリングによる健全な運営とコミュニティ活性化の両面をサポート

デジタルエコノミー特化の顧客サクセス・プロバイダーであるアディッシュ株式会社（本社：東京都品川区、代表取締役 江戸 浩樹、証券コード：7093、以下 アディッシュ）は、コミュニケーションサービス「Discord（ディスコード）」を利用している企業へ向けて「Discord運営支援サービス」の提供を開始しました。



Discordの特徴

Discordは、音声・動画・テキストを通じて交流できるコミュニケーションアプリです。X（旧Twitter）やInstagramのような拡散重視のSNSとは異なり、閉鎖的な環境での現実世界の対話や意見交換など、深いエンゲージメントに強みを持ちます。2015年5月^(※)に提供が開始されたDiscordは、当初はゲームユーザーに向けたアプリでしたが、その後、日常的なコミュニケーションや趣味（音楽、アニメ、スポーツなど）のコミュニティ形成ツールとしても広がり、企業が利用する例としては、自社製品へのエンゲージメント向上を目的としたファンコミュニティ、学習やビジネス情報交換のコミュニティとしての利用が見られます。

Discordの活用とリスク対策

企業はDiscordを通じてファンとの関係構築、ユーザー同士の交流促進といったコミュニティ形成から、イベントやキャンペーンの告知・開催、リアルタイムの顧客サポートまで、ファンとの対話に重点をおいたマーケティングの活用が可能です。

【Discord活用事例】

▶時計メーカー：ユーザーの声を製品に活かす

ブランドコミュニティの場として活用。製品やコンテンツにユーザーの声を参考に取ることで、ユーザーがファンへと変わり、ブランドへの愛着を深めてもらう

▶化粧品ブランド：限定コンテンツ・参加型イベントでロイヤリティの向上

ブランドファンとの関係強化を目的に活用。限定コンテンツや参加型イベントを通じて、深いエンゲージメントとファンコミュニティの形成に成功

▶電子機器メーカー：特定層との接点を強化

若年層との接点強化を目的に活用。製品情報の共有やファンとの交流を通じてユーザー参加型のブランド体験を展開

【リスク対策の必要性】

一方で、ユーザー間の対立や不適切な発言が原因によるコミュニティ内で炎上が発生したり、ユーザーによる個人情報が含まれた画像の無断投稿や著作物の共有による著作権侵害が発生したりするリスクがあります。またマルウェアを仕込んだURLをDiscordにアップロードし、クリックさせることで個人情報を窃取する問題も発生しています。

運営企業は、Discordコミュニティの安心安全な運営と共に、企業のブランド毀損を防ぐために、事前にルールの整備と適切なモニタリング体制の構築が求められます。

「Discord運営支援サービス」概要

<https://monitor.adish.co.jp/service/discord>

「Discord運営支援サービス」は、監視業務に精通している専門オペレーターによる24時間体制で、Discordサーバー（コミュニティ）内の投稿をモニタリングし、サーバーの健全な運用および企業とユーザー、ユーザー同士の良好な関係構築を支援します。

本サービスは、主に以下の課題がある企業に適しています。

- ・Discordを使用した経験がなく、ファンコミュニティ管理を行った経験もない
- ・ユーザーからの投稿や意見を、漏れなく確認し適切に対応できていない
- ・Discordのペナルティの種類が多く、不適切な投稿にどのように対処すべきかルールが整理されていない

【サービスの流れ】

1. ガイドラインの設定

経験豊富なポリシーアーキテクト^(※1)がヒアリングし、企業の目的に応じたDiscordコミュニティのルールを整備

2. 目視チェック

①専門スタッフが、以下のポイントを目視確認

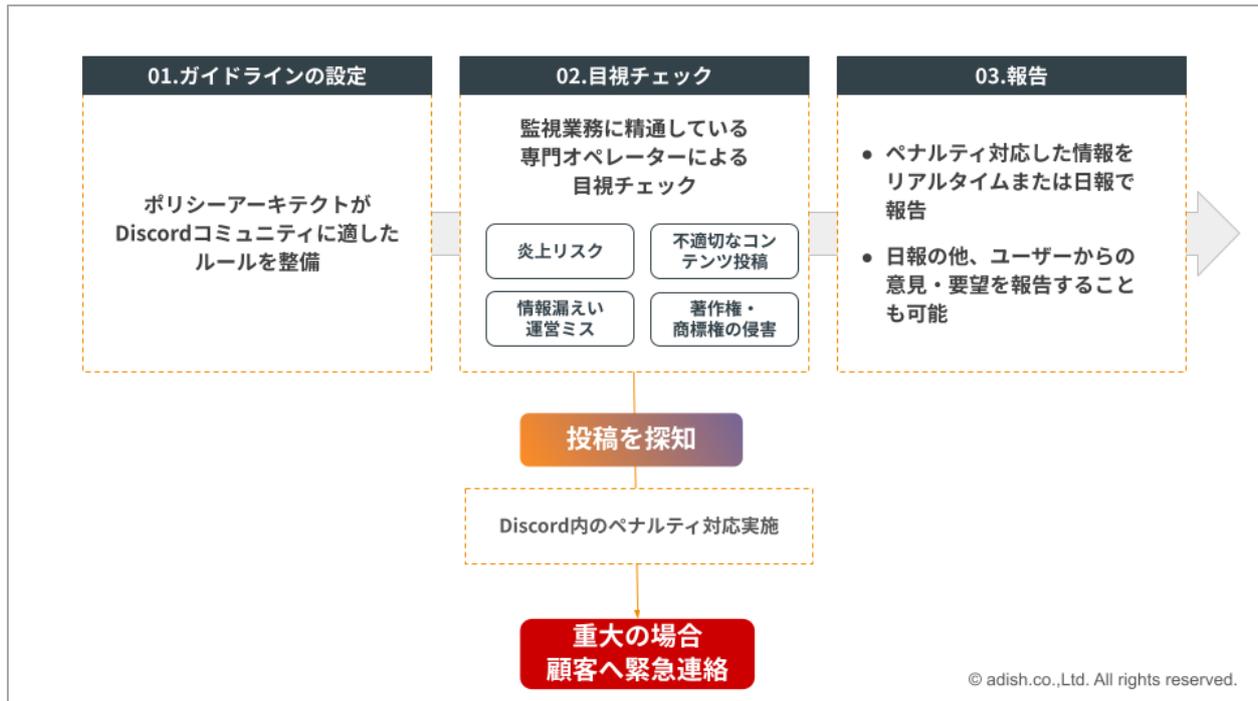
- ・炎上リスクがある投稿はないか
- ・不適切コンテンツ投稿はないか
- ・コミュニティ外に情報漏洩していないか
- ・著作権/商標権に侵害していないか
- ・不審なURLはないか等

②検知した上記に該当する投稿はDiscord内のペナルティ対応を実施

- ・該当ユーザーをサーバーから追放
- ・投稿の削除
- ・永久停止BAN^(※2)など ※重大な違反の場合にはサーバー運営企業へ緊急連絡

3. 報告

- ・ペナルティに該当・対応をした情報をリアルタイム（1時間以内を想定）または日報で報告（選択制）
- ・日報の他、ユーザーからの意見や要望などの報告も可能（希望制）



<https://monitor.adish.co.jp/service/discord>

(※) Discord公式サイトより <https://discord.com/company>

(※1) ポリシーアーキテクト (Policy Architect) とは、コミュニティサイトの運営方針に関わるアディッシュ独自の職種。

「監視基準」を含む運用設計の全般を担当する

(※2) 再参加を禁止した上でサーバー内から追放すること

■ソーシャルリスク対策「MONI」概要

アディッシュのモニタリングソリューション「MONI」は、「あんぜんあんしんをあたりまえに」というサービスミッションのもと、企業のソーシャルリスク対策全般を支援しています。SNSアカウント監視、ソーシャルリスクモニタリング、従業員向けSNS研修サービス、SNSガイドライン策定支援などを通じて、企業のソーシャルリスク・風評被害を最小限に抑えます。 <https://monitor.adish.co.jp>

■アディッシュ株式会社 概要

設立 : 2014年10月1日 (東証グロースコード: 7093)

代表者 : 代表取締役 江戸 浩樹

本社所在地: 東京都品川区西五反田1-21-8 ヒューリック五反田山手通ビル6階

事業内容 :

- ・カスタマーサクセス/カスタマーサポートの設計コンサルティング・運用サービス・常駐サービス
- ・誹謗中傷および炎上対策
- ・学校向けネットいじめ対策

公式サイト: <https://www.adish.co.jp/>

ソリューションサイト:

- ・カスタマーサクセス/カスタマーサポート総合サイト「CS STUDIO」: <https://cs-studio.adish.co.jp/>
- ・誹謗中傷・炎上・リスク対策「MONI」: <https://monitor.adish.co.jp/>
- ・ネットいじめ対策・ネットリテラシー講演「スクールガーディアン」: <https://school-guardian.jp/>

【報道関係者お問い合わせ先】 コーポレートコミュニケーション 白髭

Tel: 03-5759-0334 (代表) Mail: info@adish.co.jp お問い合わせフォーム: <https://www.adish.co.jp/contact/>

【サービスに関するお問い合わせ先】 サービスデリバリー事業部 マズンデル モンタヒン カリム

お問い合わせフォーム: <https://monitor.adish.co.jp/contact-ad/?hsCtaAttrib=140578275385>

※記載されているサービス・商品名、会社名は各社の商標および登録商標です

※本リリース情報は、2025年5月8日付の情報です