

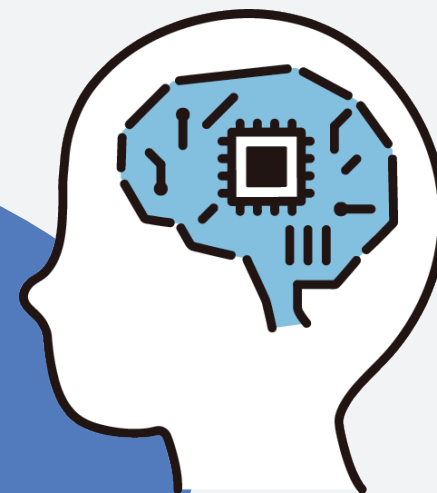


DIRECT HOLDINGS

Chat GPT

を用いた

SNS 運用



▶ 目次

- はじめに
- ① Chat GPT とは
- ② Chat GPT の特徴
- ③ Chat GPT を活用するメリット
- ④ 投稿の自動生成
- ⑤ ユーザーとのコミュニケーション
- ⑥ チャット bot としての活用
- おわりに

▶ はじめに

今年急激に広がりを見せている Chat GPT。「業務に活用したいけれど、使い所がわからない」「何だかんだ言って人がやった方が早い気がするし、使い方を考えるのがめんどくさい」という声をよく聞きます。

しかし、そうやって Chat GPT を活用しないのは、非常に勿体無い！ マーケティングにおいて、Chat GPT は様々な可能性を秘めています。

その一つが、SNS 運用です。この資料では、SNS 運用に Chat GPT を活用するメリットや具体的な利用方法について説明します。

ぜひ、業務の効率化、そして SNS の積極活用に向けて参考にいただければと思います。



▶ 1. Chat GPT とは

Chat GPT は、**対話形式で文章を生成する人工知能**です。2022 年 11 月の公開以来、目を見張るべきスピードで普及してきました。

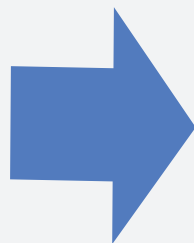
- 2022 年 11 月 公開
- 2023 年 3 月 Chat GPT-4 リリース
- 2023 年 5 月 日本で iOS 版アプリがリリース
- 2023 年 7 月 日本で Android 版アプリがリリース



▶ 2. Chat GPT の特徴

Chat GPT の基本的な仕組みは、「Web 上のテキストデータを大量に学習し、それをもとにユーザーの会話に回答する」というものです。

- Web 上のテキストデータ
- Common Crawl Corpus 等のデータベース（Common Crawl Corpus は、2008 年以降の Web 上の情報を集積したデータセット。非営利団体「Common Crawl」が公開しており誰でも利用可能。）



- 高い対話能力
- 応用が柔軟
- 対応スピードが早い

間違った答えを返す可能性に注意！

Chat GPT は、時に間違った情報をあたかも正しいように返答することがあります。例えば、以下のような例です。



ユーザー

岸田文雄

岸田文雄は 1957 年 7 月に広島県広島市で生まれました。
彼は一橋大学法学部を卒業し、その後、プリンストン大学ウッドロウ・ウィルソン国際問題学部で学びました。



Chat GPT

岸田総理は早稲田大学法学部を卒業後、日本長期信用銀行に就職しています。したがってこの説明は誤りです。しかし、こうした細かな情報で間違うため修正も難しく、Chat GPT 利用の弊害になります。

▶ 3. SNS 運用に Chat GPT を活用するメリット

ここまで、Chat GPT の特徴や注意点を見てきました。これらを踏まえ、改めて SNS 運用に Chat GPT を活用するメリットを考えると、このようになります。

従来の SNS 運用

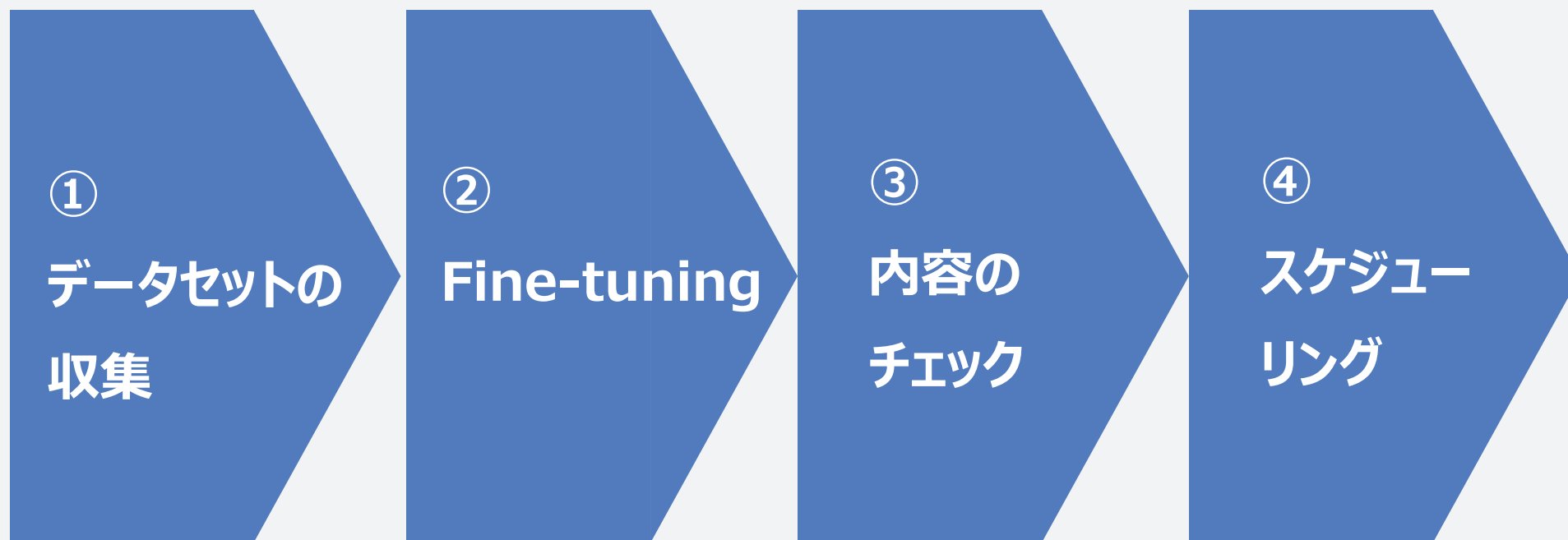
- ・ 投稿内容を考えるのに手間がかかる
- ・ 手動なので「コメント返し」に限界
- ・ 担当者の知識の枠内で運用

Chat GPT を活用した SNS 運用

- ・ 一瞬で投稿が生成される
- ・ 自動でリプライできる
- ・ AI があらゆる知識を集積し活用

▶ 4. 投稿の自動生成

それでは、投稿を自動生成する具体的な手順を見ていきましょう。
一例として、4つの手順に分割してみました。



①データセットの収集

データセットの収集は、②の Fine-tuning の下準備です。やや複雑な工程が必要となるので、②と合わせて余力があれば実践しましょう。

データセット

INPUT



Chat GPT

Chat GPT は AI ですから、適切に学習用のデータをインプットしなければ役に立つ返答が返ってきません。例えば、自社商品の詳細な情報やまだ Chat GPT に反映されていない新しいニュースなど、必要に応じてデータを学習させることができます。最初はそのデータを収集するところから始めましょう。

Fine-tuning の項目で説明しますが、情報は Q&A の形式に整理する必要があります。例えば、「Q. ダイレクト旅行の 6 月の新商品は何ですか A. 博物館巡りです。行程は、……」のような形となります。Chat GPT に指示するなどして、情報を整形しましょう。

②Fine-tuning

①で準備したデータセットを Chat GPT に学習させます。ただし、いくつかの点に**注意**が必要です。



- ・ Chat GPT の API を利用するため、費用がかかる
- ・ やや複雑な工程を踏む必要がある
- ・ 2023 年 9 月現在、Chat GPT のスペックの面でどこまで効果を発揮するか疑問がある。
- ・ インプットした情報と異なる返答をすることがある。



これらの問題を踏まえつつ、Fine-tuning にコストを割くかどうか判断する必要があります。Chat GPT のスペック向上についても情報を追いつながら、**費用対効果を評価**しましょう。

③内容のチェック

先ほどご紹介した通り、Chat GPT は間違った情報を返答する可能性があります。
また、文体から「Chat GPT っぽさ」が感じられてしまうケースも考えられます。
投稿前に、人によるチェックを挟んでおくのが無難でしょう。

固有名詞に注意！

- ・先ほど挙げた「岸田総理が一橋大学を卒業したことになっている例」のように、個別の名前、名称を間違えるケースがよくあります。
- ・固有名詞を見つけたら正しい情報がチェックする癖をつけましょう。

感情表現に注意！

Chat GPT は人工知能なので感情がありません。一方、SNS で重要なのは「共感」です。絵文字などをフル活用し、単調になりがちな Chat GPT の文章にアクセントを加えると、レベルの高い投稿を実現できます。

④ スケジューリング

従来の SNS 運用と同様、投稿のスケジューリングに気を配るのを忘れないようにしましょう。以下のチェックポイントを踏まえる必要があります。



**コンテンツの質は
高いのに伸びない**

- ・勤務時間内に投稿するため、ユーザーも仕事でコンテンツが見られない
- ・大量の投稿により、ポテンシャルの高い投稿が埋もれてしまう
- ・各種 SNS で同時に投稿を行ってしまう



投稿の工夫で効果を最大化

- ・予約投稿を活用して、通勤時間やお昼休みなどユーザーがアクティブな時間に投稿
- ・投稿は一日 2,3 件に絞る
- ・SNS ごとの特性に合わせ、投稿時間を調整する

▶ 4. ユーザーとのコミュニケーション

Chat GPT を用いるメリットの一つは、個別のコミュニケーションを迅速に行える点です。
このメリットを活かし、これからご紹介する 3 種類のコミュニケーションを実現しましょう。

① リプライへの対応

② 質問への対応

③ 「おもてなし」のメッセージ



①リプライへの対応

自社のアカウントにリプライしてくれた人には、**返信をしてロイヤリティを高めましょう。**
ポジティブなリプライにも、ネガティブなリプライにもできる限り返信すると、ユーザーからの印象が良くなります。



Yamamoto 2023 年 9 月 3 日

@Direct Beauty おたくの通販で買ったヘアアイロンが不良品だったよ



Direct Beauty 2023 年 9 月 3 日

@Yamamoto 様 ご連絡ありがとうございます。どのような不具合がありましたか？ 商品の返品・交換は、弊社カスタマーサポートにて行っております。電話番号は、000-000-0000となります。よろしくお願いします。

②質問への対応

リプライ以外の投稿にも目を光らせておきましょう。ハッシュタグや商品名で検索するなど、自社の製品に関わる投稿を見つけリアクションをするのも有効な手法となり得ます。



Saito 2023 年 8 月 20 日

通販サイトにあるカルビセット、肉の産地はどこな
んだろう
ダイレクト焼肉



Direct Foods 2023 年 8 月 20 日

@Saito さん、# ダイレクト焼肉 の購入を検討してくださりありがとうございます！

ダイレクト焼肉 の産地は全てオーストラリア産です。ぜひご賞味くださいませ。

③「おもてなし」のメッセージ

質問だけでなく、ユーザーの購入報告や感想の投稿を見つけて感謝の思いを伝えると、ブランドイメージ向上等の効果を発揮します。



Tajima 2023 年 9 月 1 日

東京・仙台往復で 1 万円！安い！

ダイレクトパック



Direct Travel 2023 年 9 月 1 日

@Tajima さん、この度は弊社の旅行商品 # ダイレクトパック をご利用いただき、ありがとうございました！

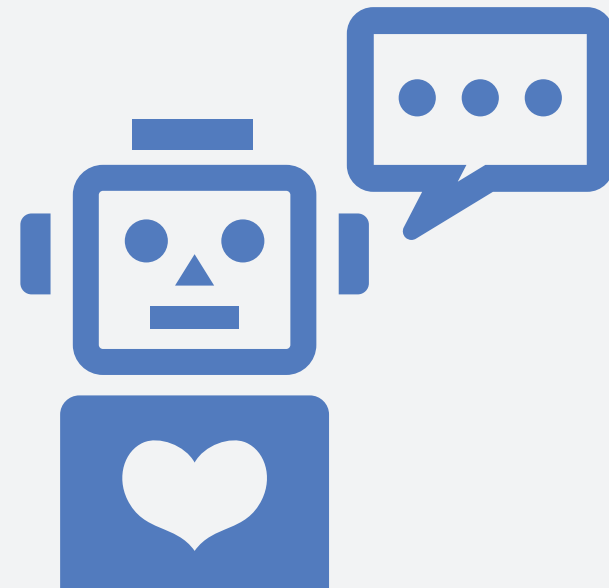
大阪往復 2 万円のパックもご用意があります。次のお休みにはいかがでしょうか💎💎

▶ 6. チャットボットとしての活用

近年急速に普及が進んでいる、**チャットボット**。人工知能の技術進歩により、新しい可能性が生まれています。

【API 連携】

API とは、Application Programming Interface の略。一言で言えばソフトウェアの機能を外部で使えるようにするもので、ここでは LINE や Slack のような外部環境で Chat GPT を機能させることを指します。API 連携を活用することで、Chat GPT をチャットボットとして活用する可能性が広がります。



チャットボット実装で期待できる効果

① 24 時間対応可能

早朝・深夜も返答が可能です。

② 同時並行で対応可能

大量のユーザーへの対応を
同時にできるようになります。

③ 単純作業を自動化

よくある質問についてはボットにより
対応を完結させることで、劇的に
業務を効率化することができます。

④ 素早い返答



内容を考え、文章を打つ時間が
ゼロになります。

Chat GPT を用いた チャットボットの注意点

チャットボットへの活用においても、いくつかの注意点があります。大きなトラブルを防ぐため、**予めトラブル対策を打っておきましょう。**

① フィルタリング

暴言や差別的表現などを送信しないよう、注意を払いましょう。

② 複雑な問題への対処

ボットが対応できない問題に対処する**人員**は必要です。

③ プライバシーの保護

顧客の情報が流出しないよう、気を配りましょう。

④ 訓練データの選定

訓練データは、「**質**」と「**量**」が共に揃ったものを準備する必要があります。ここでは人間の目が適切に働く必要があります。

▶ おわりに

Chat GPTを活用すれば、**SNS運用の効率を飛躍的に高める**ことができます。一方、Chat GPT には**間違った情報を返答してしまうといったデメリット**もあります。

メリット・デメリットを押さえた上で、Chat GPT をどのような形で活かしていくのか考えましょう。

また、2022 年末に公開され今まで急激に普及していることからわかる通り、非常に変化の大きい領域でもあります。SNS 運用の効果を最大化するには、**最新の情報にキャッチアップ**することが大切です。



最後までお読みいただき、 ありがとうございました。



DIRECT HOLDINGS

ダイレクト・ホールディングスは、
デジタル・マーケティング事業、
SNS マーケティング事業、PR・
キャスティング事業をはじめ、多
彩な人材やノウハウを持つ広告
代理店です。

マーケティングに関するお困りご
と、ご相談がある際は、お気軽
にご連絡ください。

【お問い合わせ】

東京本社 〒163-1439

東京都新宿区西新宿 3 丁目 20 番 2 号

東京オペラシティタワー 39 階

電話番号：03-6416-4822

FAX：03-6416-4823

contact@direct-holdings.co.jp