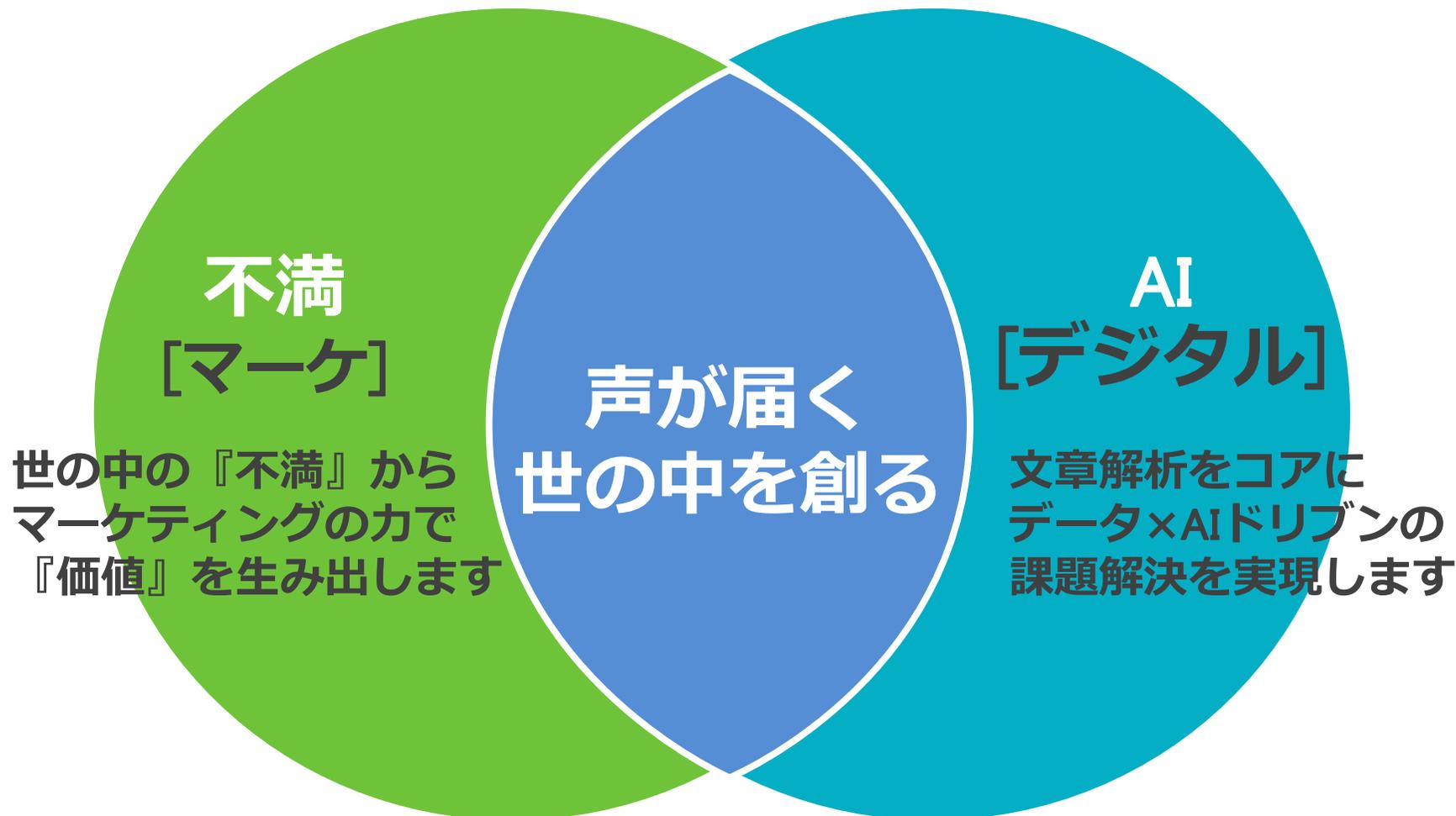


不満買取センター×文章解析AIが 「不」を「価値」にする

「豊洲の港から」ピッチ資料

2019年12月





人々の不満を買い取る「不満買取センター」。

スマホ/PCでつぶやかれた 不満を買い取っています。

現在の会員数は41万人。累計1,300万件！



その不満
買います!

不満買取センターへようこそ

あなたの不満を 買い取ります。

企業の商品やサービス、そして社会をより良くするために
あなたの不満を買い取ります。
あなたの不満の中に眠った「ヒント」を
私たちが企業や社会に届けます。

アプリから不満を売る

Webから不満を売る ログイン

[不満活用事例など](#)
[運営会社情報はここから](#)



例えばどんな「改善要望」「提案意見」が？



ホットのミネラルウォーターが自販機にないのが不思議。子供がミルクの時代に**あれば良いの**にな〜っと何度か思ったし、子供も外で遊んでいるときに温かいものをほしがることがあるので…。

クリスマスケーキの上に乗っている、サンタやトナカイの砂糖菓子（飾り）固いしあまり美味しくない。もっと美味しい砂糖菓子が**あればいいのに**。

トイレの隅など、細かいところや隅っこが拭きづらい。指先が丈夫な手袋タイプの掃除道具が**あればいいのに**。

ファミレスに一人だと入りにくい。女子用にパーテーションなどで仕切ってまわりからみえない席を**つくってほしい**。

ビール券、贈り物にしたいと思っても、ビール券ってビン2本とか使い勝手がイマイチ。350mlの1箱みたいな券とか**あったらいいのに**。贈るにも軽いし。

ドライブスルーの通路が狭すぎる 注文してから受け取り、出口の間のカーブがあるが、毎回ギリギリすぎてぶつかりそうで怖い。もう少し余裕をもって店舗を**つくってほしい**。



不満買取センターの声

ノンバイアス

- 質問しているわけではないので偏りが無い

サイレント
マジョリティ

- 「声なき声」に近い不満も存在

高感度
悲観層

- ちょっとした不便や不満に敏感

調査会社やSNSでは把握
できないインサイトが蓄積



1,000 万件を超える声
マーケティングノウハウ
AI構築ノウハウ

×



京都大学
KYOTO UNIVERSITY

文章単位での構文解析技術

インサイトテックは京都大学黒橋・河原研究室と連携し、文書解析技術のビジネス活用を進めてきました。

最先端の文章解析技術によって文章の構造を踏まえた要約が可能となり、数百万件に及ぶ膨大な文章の中から、目的に合わせた示唆を抽出することができるのです。

共同研究パートナー：京都大学 黒橋教授



「インサイトテック」への期待

人々の声を可視化・定量化することは、企業や行政による社会課題解決の基盤であり、自然言語処理の研究成果が大いに活用される場であると考えます。

「インサイトテック」はアカデミアとの共同研究や、研究利用のためのデータ公開、学会発表などに積極的な企業です。今後も、自然言語処理研究の社会展開を活発に行っていただくことを期待致します。

京都大学 教授 黒橋禎夫



ITAS [アイタス : Insight Tech Text Analytics Service]



ITAS

Insight Tech Text
Analytics Service

意見タグAI

- ✓ テキストの構文解析を行う機能
- ✓ フレーズ単位でのテキストマイニングが可能

可視化AI

- ✓ 類似する意見フレーズを束ねる機能
- ✓ 意見のトレンドを可視化することが可能

感情分類AI

Ver1

- ✓ 「負の感情」を3つに分類する機能

Ver2

- ✓ 節単位でポジ・ネガ分類する機能
- ✓ 意見の重み付け・感情判断に有効

ITAS [アイタス] 3つの機能について

意見タグAIについて



- ✓ “意見タグAI”では係り受け関係を解析することでテキストから「意見対象部-格-意見述部」で構成される『意見タグ』を抽出することが可能です
- ✓ 対象部と述部をセットで抽出することで、**フレーズ単位でのテキストマイニングを実現します**

お客様の声の『意見タグ』

VoC情報の例

乗り心地はフラットで、とても快適である。ただし、ウィンカーの位置が分かりづらく、右折する際、ウィンカーが遅れ、危険を感じることもある。ウィンカーの位置を見直してほしい。



付与された『意見タグ』の例

意見対象部	格	意見述部
乗り心地	ガ	フラット
乗り心地	ガ	快適である
ウィンカーの位置	ガ	分かりづらく
ウィンカー	ガ	遅れ
ウィンカーの位置	ヲ	見直してほしい

※本機能は、京都大学黒橋・河原研究室と共同開発しております※

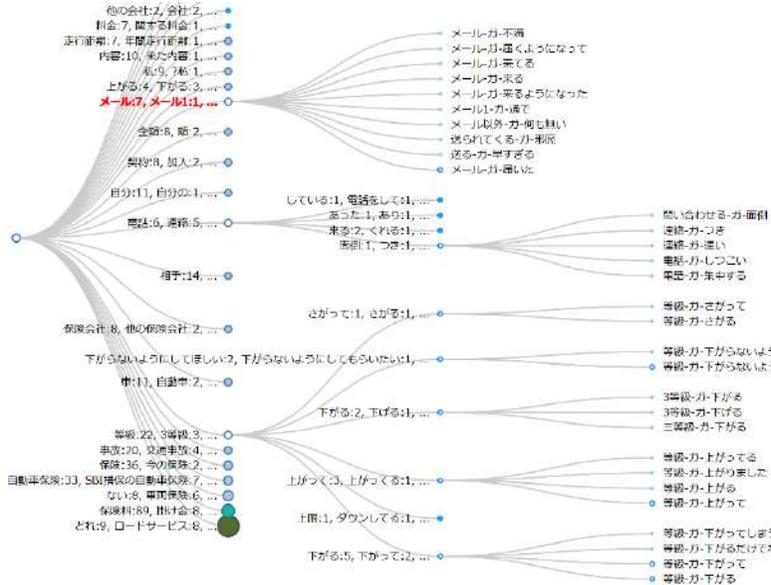
- *1 すべての投稿文面から意見タグが抽出されるわけではありません。何も抽出されないテキストも存在します
- *2 すべての意見タグが「意見性」を表現できるわけではありません。一部、「意見性」を表現できないタグも含まれます
- *3 全数目視での確認は実施いたしませんので予めご了承ください

ITAS [アイタス] 3つの機能について 可視化AIについて



- ✓ “可視化AI”では、多数のテキストデータから抽出された『意見タグ』について、内容の類似度が高いものを1つのグループ(=クラスタ)にまとめることが可能です
- ✓ 意見の多いものを視覚的に確認することで、**トレンドの把握を行うことが可能です**

お客様の声の『可視化』



- 意見タグAIで抽出したフレーズのうち、内容が類似するものを「クラスタ」として集約・分類
- この結果を「**可視化マップ**」(オフラインで動くHTML形式資料)として一覧化

*意見タグの類似性を統計的に評価・グルーピングするものです。特徴が抽出されにくい発言が多い場合は1つのクラスタに多くのサンプルが集中する可能性があります。意味がない意見タグについても可視化マップに出現します

ITAS [アイタス] 3つの機能について

感情分類AIについて



- ✓ “感情分類AI(ver.2)”では、文章を節単位に区切り、ネガ/ポジの判定を行います
- ✓ 複数のトピック・感情が入っている文章に対して、節ごとの感情を出すことで、**トピック毎に近い粒度での感情分類を行うことが可能です**

お客様の声の『感情分類』

VoC情報の例

このブランドの車は性能が良いし、デザインがかっこいいが、先日、店舗に行ったとき、店員が高圧的でイライラした。ブランドのイメージが悪くなり、がっかりした気持ちになった。



節に分割された状態の例

このブランドの車は性能が良いし、
デザインがかっこいいが、
先日、店舗に行ったとき、
店員が高圧的でイライラした。
ブランドのイメージが悪くなり、
がっかりした気持ちになった。



感情分類結果の例

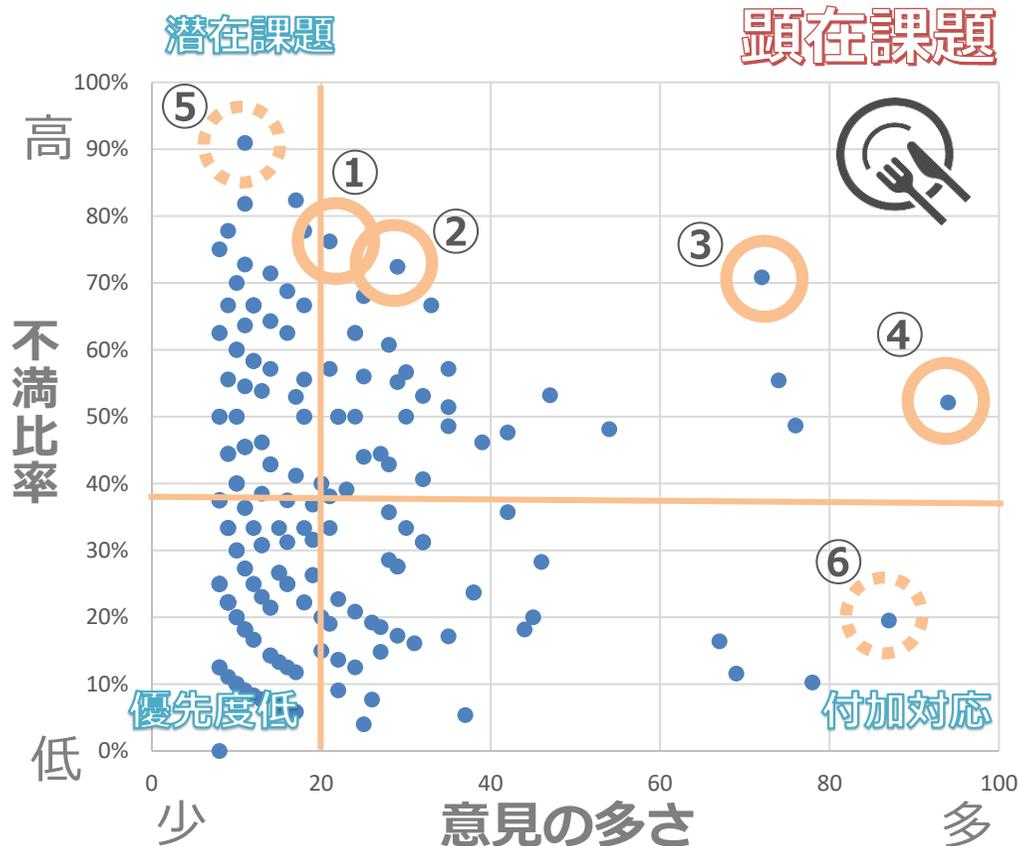
ポジティブ
ポジティブ
ニュートラル
ネガ（怒り）
ネガ（低不満）
ネガ（あきらめ失望）

*一定のロジックに基づくスコアリングであり、全数目視での確認を実施いたしませんので予めご了承下さい

「ファミレス不満」からみた店舗改善課題



ファミリーレストラン 優先課題図



①

【ドリンクバー】 クラスタ
ドリンクバーが汚い

MAX
不満度

②

【喫煙席】 クラスタ
喫煙席があり煙がくる

NO2
不満度

③

【店員】 クラスタ
店員が少ない・対応不満

NO3
不満度

④

【テーブル】 クラスタ
テーブル汚い・ベトベト

MAX
意見数

⑤

【小皿】 クラスタ
小皿がない、持ってこない

潜在？
課題？

⑥

【メニュー】 クラスタ
メニュー・品揃えへの不満

低い
不満は

不満買取センターで蓄積する「ファミレス」の不満5,000件で作成。

注：件数は各クラスターに含まれる意見タグの件数。不満比率は意見タグ自体の不満度合ではなく、その意見タグが含まれる不満本文の感情分類が「嫌気」または「怒り」に該当する比率より算出（よって最高は100%）。



社会課題解決に向け公共領域のパッケージ化を実現

インサイトテック、市民の声×文章解析AIによる 地域課題特定に向けて 前橋市、群馬大学と協働

水と緑と詩のまち



(左 群馬県前橋市長 山本 龍)

日本経済新聞

ネット・IT [フォローする](#)

前橋市などAIで地域課題を発掘 市民調査を解析へ

2019年11月13日 19:26

前橋市とベンチャー企業のインサイトテック（東京・新宿）、群馬大学はAI（人工知能）を使って地域課題を発掘するプロジェクトを始める。住みやすさに影響する要因を分析し、今後のまちづくりに生かす。

前橋市は12月11日まで5000人を対象に市民アンケートを実施する。群馬大が作成に協力した質問項目には住みやすさに関する自由記述の回答欄を設けた。この回答をインサイトテックが自社の文章解析AI「アイタス」を使って解析する。住みやすさに影響している意外な要因を発見できる可能性があるという。

前橋市の山本龍市長は「サイレントマジョリティー（声なき多数派）の意見を集められる」などと期待する。2020年3月末までに分析結果をまとめる。



AI解析のプロジェクトについて説明するインサイトテックの伊藤友悟社長(左、12日、前橋市)



・新規事業を開発したい！と言われているが、「価値」の定義が出来ない。

→不満買取センターに集まる「不」を起点とした価値探索

・コールセンターに集まる声の業務活用ができていない。

→コールセンター向け文章解析AIの構築・実装

(アナリティクス、自動分類等DX対応、ダッシュボード)

・自治体向けにEBPM (Evidence Based Policy Making) 事業を展開したい。

→不満を集めるPF+文章解析AIによる政策立案支援



本資料に関するお問い合わせ先



代表取締役社長 伊藤 友博

tomohiro_ito@insight-tech.co.jp

<http://insight-tech.co.jp>

<http://fumankaitori.com/>

〒163-1333

東京都新宿区西新宿6-5-1 新宿アイランドタワー