

10 入力情報分析装置 (テキストマイニングシステム)

課題

顧客意見等、ビッグデータの効率的な解析

特徴

テキストマイニングにより顧客意見等を解析するとともに、独自の「見える化」技術で可視化

用途

顧客意見の傾向把握、評判分析等

◎テキストマイニング技術

お客さまからの意見・問い合わせ等（ビッグデータ）を分析し、意見傾向を把握。
マーケティングや事業戦略に有用な情報を見出す。

- 現場から上がってくる顧客意見の分析
- コールセンターにおける通話メモの分析



経営や販売企画に有用な知見を得る

- 顧客満足度向上
- サービス施策の評価

•潜在ニーズ発見

•評判分析

•話題集約

•文書内容把握



現場ニーズに合わせた
商品・サービスの開発

- 【情報システム系】 問合せ内容の分析等
【設備保守系】 障害事例や設備巡視メモの分析



- システム、設備保守の高度化
- ノウハウ蓄積

《評判遷移分析の手順》

1. 各意見のテキストを句読点や改行等を手掛りに「文単位」に分割（係り受け解析の活用）
2. 各文単位の評判分析(評判カテゴリの同定)を行う
「満足」、「要望」、「不満」
3. 評判の対象となる主題を推定
4. 評判情報を含む文を時系列に配置

《分析例》

(入力) クレジット支払にて電気料金を支払っているが、2ヶ月分まとめて決済されるため
困る。夏場になれば電気料金が高くなるため、単月での決済できるようシステム
変更いただきたい。

(出力) 不満：決済：困る ➡ 要望：単月：変更いただきたい

評判遷移分析（特許について）

分析結果を概観し
「不満」⇒「要望」などの傾向
を分析する

「支払方法」に関する
典型的な「不満」⇒「要望」
のパターンを見出す



評判に関する意見の
傾向把握

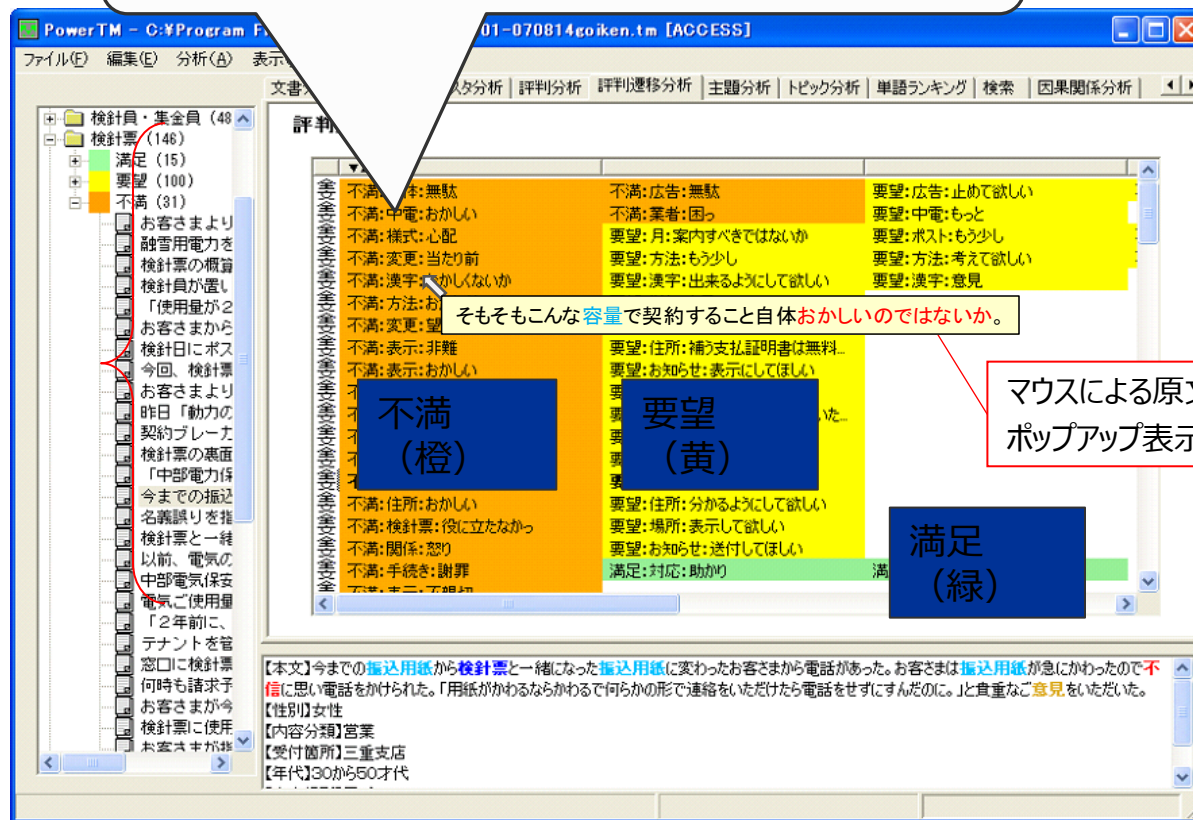
【特許化技術(特許第5162151号)】

文字情報における送信者の心的
遷移、特に文字情報作成者の評判
状態の遷移を把握することを可能
とする入力情報分析装置等

（係り受け解析等により実現）

横1行が1つの問合せに対応

1行目の例では「不満」→「不満」→「要望」と遷移



The screenshot displays the PowerTM software interface. On the left, a tree view shows a hierarchy of folders: 検針員・集金員 (48), 検針票 (146), 満足 (15), 要望 (100), and 不満 (81). The main window shows a table of customer feedback. The table has columns for '不満' (Dissatisfaction) and '要望' (Request). The first row shows a transition from '不満' to '不満' to '要望'. A callout box points to the first row, stating: '横1行が1つの問合せに対応' and '1行目の例では「不満」→「不満」→「要望」と遷移'. Another callout box points to a specific row, stating: 'マウスによる原文のポップアップ表示'. The table also includes a '満足' (Satisfaction) column. The bottom of the screen shows a text area with a customer's message: '【本文】今までの振込用紙から検針票と一緒にもらった振込用紙に変わったお客さまから電話があった。お客さまは振込用紙が急にかわったので不信に思い電話をかけた。用紙がかわるならわかるで何らかの形で連絡をいただけたら電話をせずにすんだのに。」と貴重な意見をいただいた。'.

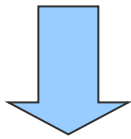
（(株)中電シーティーアイ殿との共有特許）

文書分類結果の可視化機能①（特許について）

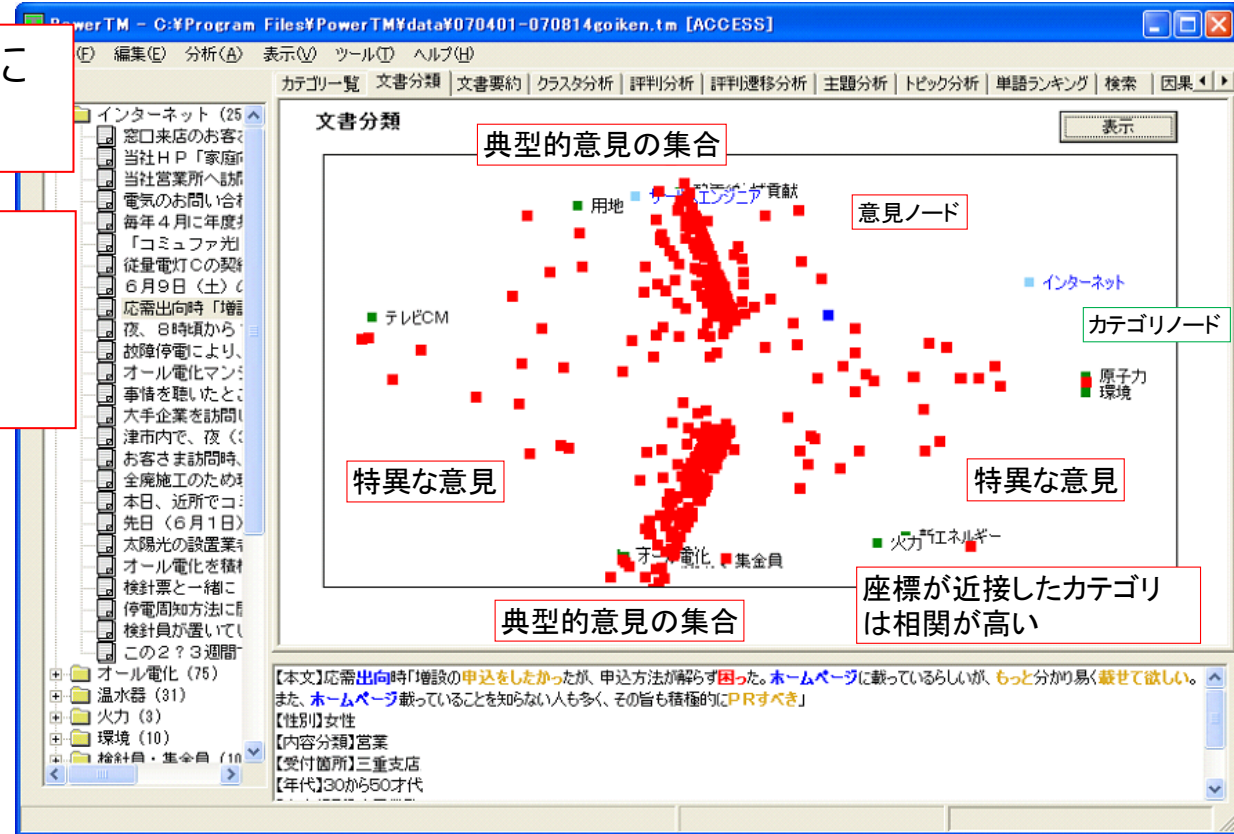
－カテゴリ（分野）設定による分類－

設定したカテゴリ（例：検針）に基づき意見を分類、可視化

カテゴリ間の相関を見出し、典型的な意見や特異な意見を概観する



情報可視化により
分析結果の解釈を支援



【特許化技術(特許第5162151号)】

文書情報と特定のカテゴリ（分類）との相関や、文書間の相関を位置関係から視覚的に把握することを可能とする入力情報分析装置等
（多次元空間の2次元平面への写像（独自手法）等により実現）

（株）中電シーティーアイ殿との共有特許

文書分類結果の可視化機能②（特許について）

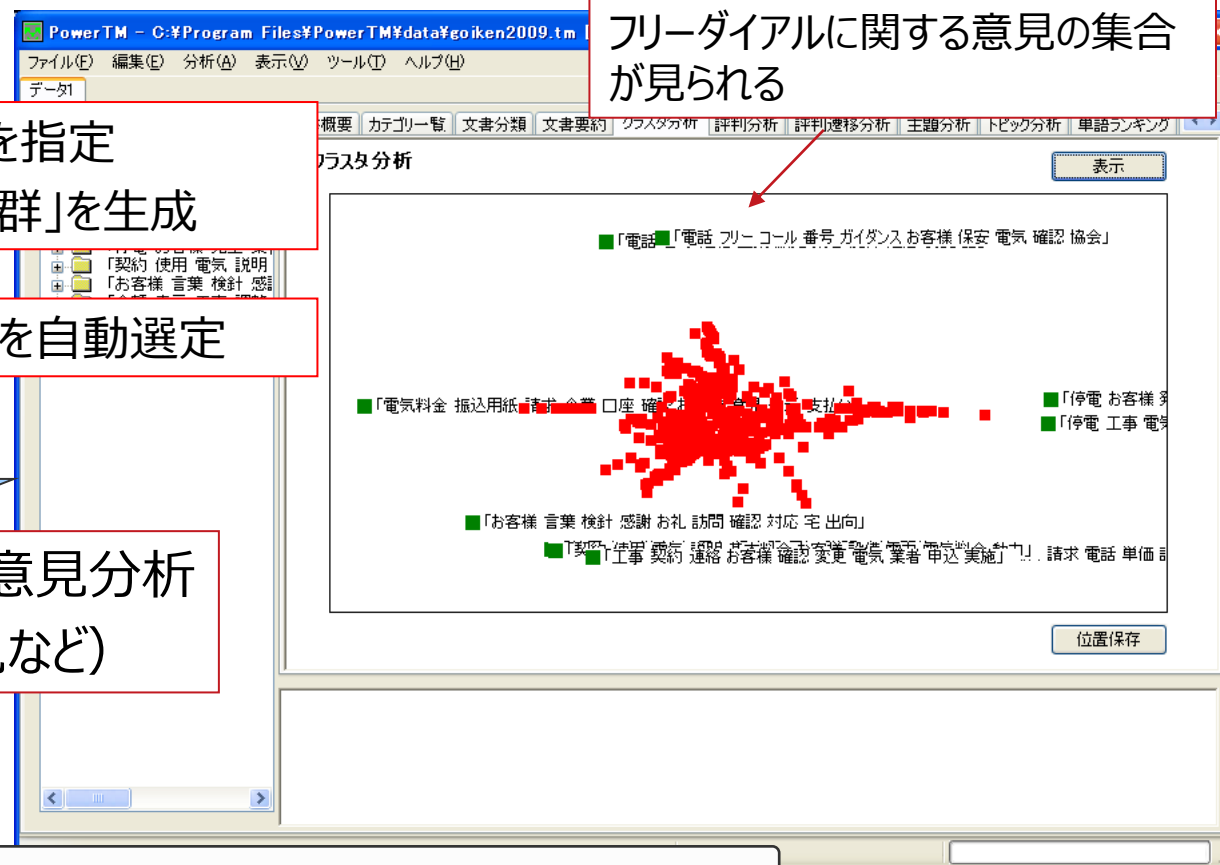
－クラスタリングによる分類－

生成するクラスタ数を指定
⇒類似した「文書群」を生成

代表的なキーワードを自動選定

より発見的な意見分析
（トピック発見など）

フリーダイアルに関する意見の集合
が見られる



【特許化技術(特許第5162151号)】

文字情報に含まれる単語の解析により自動生成されるカテゴリ（分類）と各文字情報との相関や、各文字情報間の相関を位置関係から視覚的に把握することを可能とする入力情報分析装置等

（NMF法によるクラスタリング手法等により実現）

（株）中電シーティーアイ殿との共有特許

マーケティングでの活用 レポート等の作成支援①

コールセンターに寄せられる顧客意見

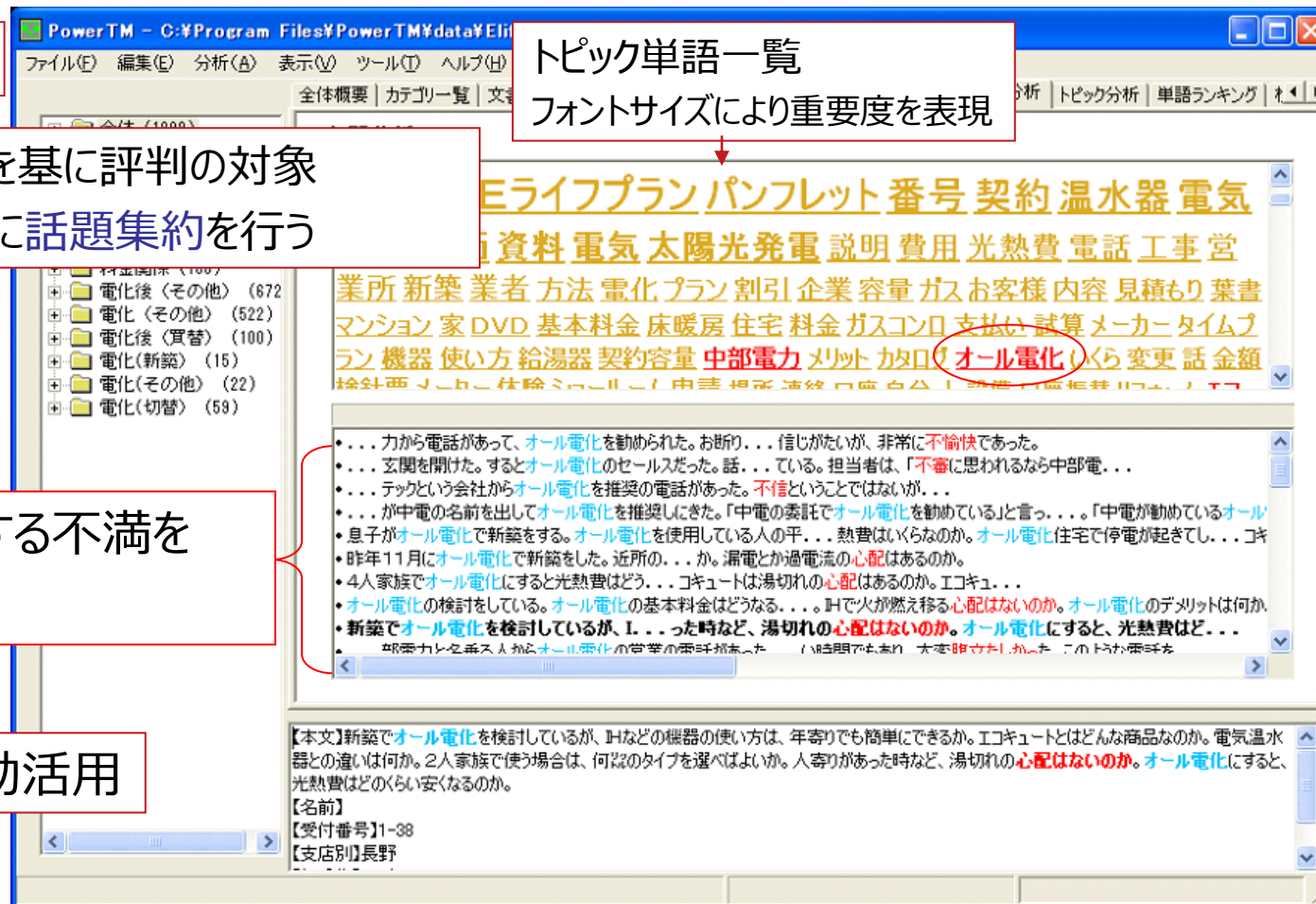
通話内容の要旨をメモとして記録 ⇒ 分析 ⇒ 月次レポート作成 ⇒ 情報共有

主題分析機能

評判分析結果を基に評判の対象
(トピック) ごとに話題集約を行う

オール電化に関する不満を
話題集約

ビッグデータの有効活用



The screenshot shows the PowerTM software interface. The top menu bar includes 'ファイル(F)', '編集(E)', '分析(A)', '表示(V)', 'ツール(T)', and 'ヘルプ(H)'. The main window is divided into several sections. On the left, there is a tree view showing a list of topics, including '電化後(その他) (872)', '電化(その他) (522)', '電化後(賃貸) (100)', '電化(新築) (15)', '電化(その他) (22)', and '電化(切替) (59)'. The main area displays a list of topics, with 'オール電化' (All-electric) highlighted. Below this, a detailed view of the 'オール電化' topic is shown, containing a list of customer comments and a summary. The comments include various concerns and experiences related to all-electric homes, such as 'オール電化を勧められた。お断り... 信じがたいが、非常に不愉快であった。' and 'オール電化を検討しているが、IHなどの機器の使い方は、年寄りでも簡単にできるか。'.

マーケティングでの活用 レポート等の作成支援②

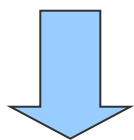
コールセンターに寄せられる顧客意見

通話内容の要旨をメモとして記録 ⇒ 分析 ⇒ 月次レポート作成 ⇒ 情報共有

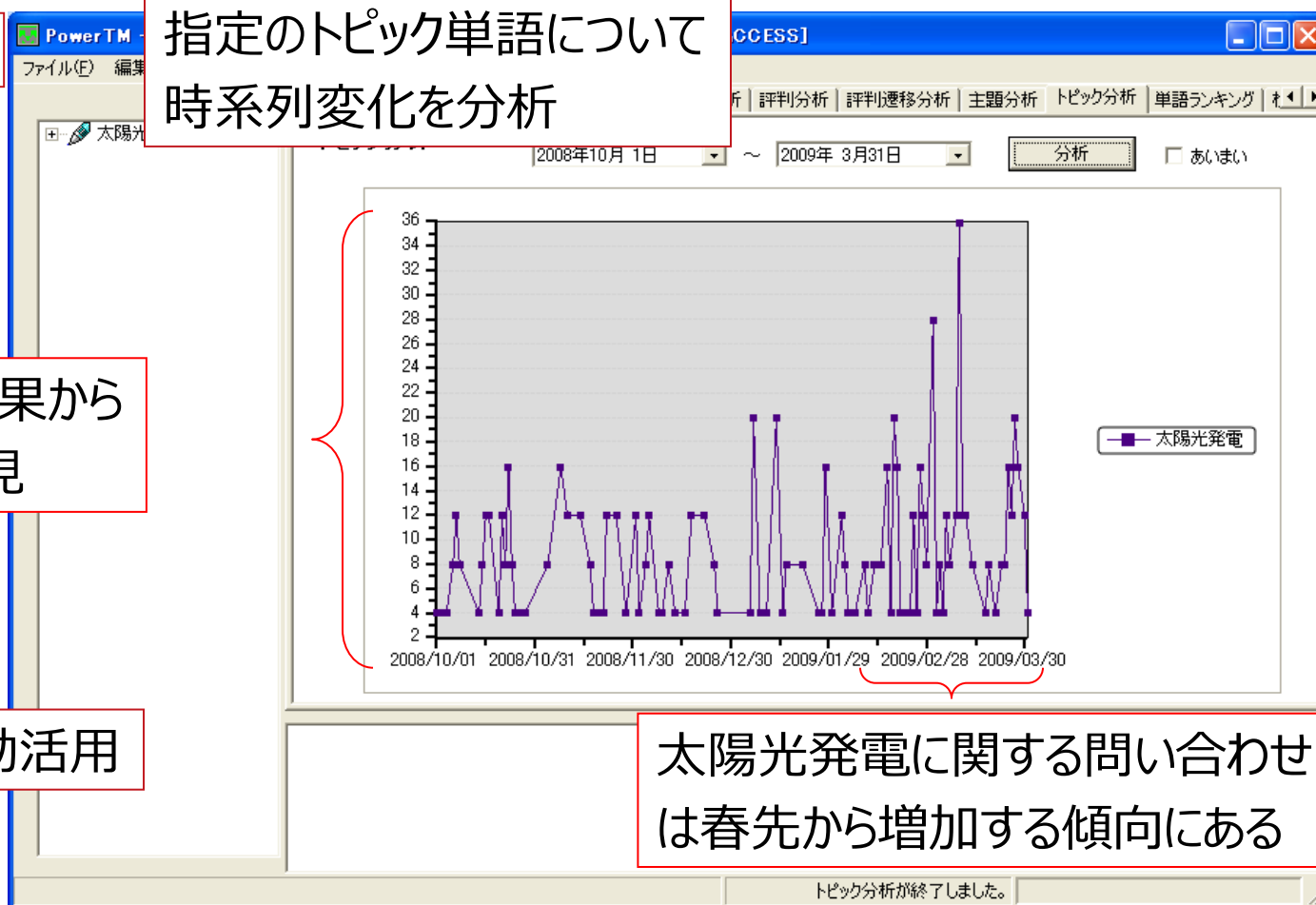
トピック分析機能

指定のトピック単語について
時系列変化を分析

時系列分析の結果から
新たな知見を発見



ビッグデータの有効活用



◎ウィンドウズ上で動作するアプリケーションとして開発

《想定される適用例》

- ・お客さま、従業員の意見分析
- ・設備機器の保守・障害データ分析
- ・論文など技術ドキュメントの分析 など

ご興味があればお気軽にお問い合わせください。