

メタデータ、“顧客の声”から競合分布戦略マップを生成する “AI ポジショニングマップ”を提供開始 ～顧客の声、自由回答等を、意味で自動分類し仮説を発見・検証

メタデータ株式会社（所在地：東京都文京区 代表取締役社長：野村直之）は、顧客の声（VoC=Voice of Customers）、アンケート自由回答等を、意味解析、機械学習により数量化、自動分類して分析し、さらに競合分布のグラフ、ポジショニングマップを生成できる新製品、“AI ポジショニングマップ”を開発しました。本日から提供開始いたします。自由テキストや選択肢回答からなる複数の CSV ファイルを、同時保持できる上限件数（行数）まで自在に取り込んで入れ替え放題な月額サービスを中心に、新たに数百件程度の小規模なテキストデータにも対応してまいります。

■背景

お客様相談窓口寄せられた顧客の声（VoC）や、ソーシャルメディア等の外部評を蓄積はしているが、不定形テキストという解析し難い形であるが故に、分析しきれず、宝の持ち腐れになっていることがあります。消費者の本音、競合製品との比較コメント、そして、次期新製品への期待などを抽出し、仮説を発見してその場で定量評価、検証できるツールとしては、単なる、見える化が中心の製品では不十分でした。このため、今回の新製品の前身、ベースとなった **VoC 分析 AI サーバ** では、相関グラフ、関連類似検索に加えて、

- ・自動解析したテキスト中の意味属性を機械学習によりテキストを、意味で分類。
- ・各種チャート、ランキング中の注目箇所、数値をクリックして即座に生データを参照。
- ・-3～+3 の 7 段階で、分類ごとのネガポジ度合いを高精度に比較。

などを備え、意味解析を駆使した定性分析、定量分析可能としました。

■ “AI ポジショニングマップ” の新機能



新製品 “AI ポジショニングマップ” では、セルフサービスで CSV ファイル（自由テキストや選択肢回答や、スコア、属性をカンマで区切って並べたテキストデータ）を読み込んで、左図のようなダッシュボードで、7段階のネガポジ比率とその平均、標準偏差等を表示します。これにより複数のデータ分析を進めている時に分析対象の概要、違いを視覚的に把握して、選択できます。



ポジショニングマップ作成 非表示

- 1.競合群を選択
競合群を選択してください
- 2.X軸の指定
文字列絞り込み後、指定してください
- 3.Y軸の指定
文字列絞り込み後、指定してください

X軸指定 キリン Y軸指定

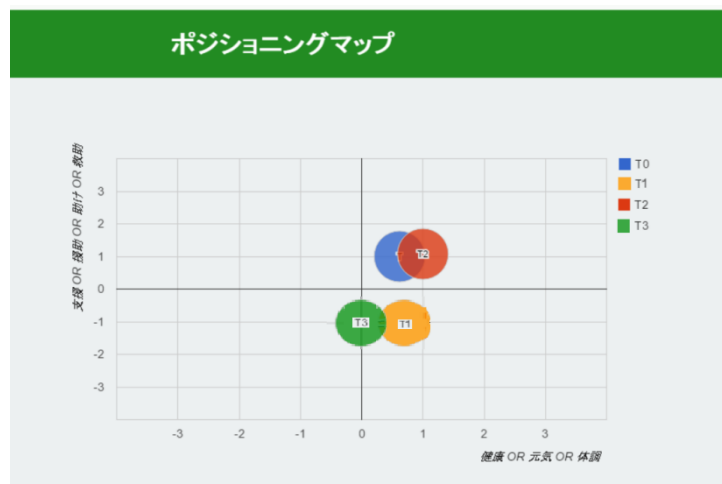
選択した項目を削除

このページのデータを全て選択

ポジショニングマップ生成は、まず、差別化、競合関係を「見える化」したい競合群を選んで開始します。通常は、社名、製品名等です。次に、データ全体から差別化のポイントとなる属性を2つ選んで検索・絞り込みを行い、X軸、Y軸に割り当てます。図では、熊本地震の被災者を応援するメッセージ500件の中から、「健康」、「元気」または「体調」を含むもののネガポジ度合いを X 軸に、「支援」、「援助」、「助け」または「救助」を含むもののネガポジ度合いを Y 軸としています。このメッセージ・データベースには

「健康」、「元気」または「体調」を含むもののネガポジ度合いを X 軸に、「支援」、「援助」、「助け」または「救助」を含むもののネガポジ度合いを Y 軸としています。このメッセージ・データベースには

ランド名や発信者の年齢・所属などがいないため、機械学習による自動分類結果を、比較対照したい競合群としています。具体的には、T0 (医療・健康、願望などを多く含む)、T1(救護、生活、存在…)、T2(授受、地名…)、T3(地名、天災、伝達…)の4つに分類されたもので、各々



X 軸、Y 軸に該当する記事の平均ネガポジ値に基づいて、このポジショニングマップが生成されました。ざっと、主体的な医療(T0)や救護(T1)について書かれたタイプのメッセージであれば、体調(X軸)についても、支援(Y軸)についても、ポジティブな記述が多いこと。そして、何か物の授受(T2)や、場所・災害(T3)などが特徴の分類結果については、体調(X軸)についての記述はそこそこポジティブ、または中立でも、支援(Y軸)については、ネガティブな記述が多く分布して

いることが一目でわかります。多くの VoC(顧客の声)分析の場合、緊急に精査すべきものはネガティブな記述です。熊本地震で物資の運搬や被災者への受け渡し、その場所について、問題あり、良くないという情報が発信されているらしきメッセージが多いことが、このポジショニングマップから判明しました。

このようなポジショニングマップが描けるのは、ネガポジの度合いを、やや良い/悪い、良い/悪い、非常に良い/悪い、普通、に対応して-3~+3の7段階で精密に識別している自社製API、”高精度ネガポジAPI”を呼び出していることによります。

類似度・重要度ランキング

7年 月日	年齢	出身地	血液型	乱数	パスワード	ネガポジ	本文	類似度・重要度	類似度・重要度
999/3/27	46	富山県	O	414	Cy0R0958	2	サッポロは黒くは好きなんね、プレミアムではキリンの方が好き。(キリンはキリンで好きですが)	49.06	
991/12/22	34	静岡県	A	271	7EvL8H	1	@hehehe_kaguro エール完走で辛い好きな友人が健闘キリンガーにはまってもらって嬉しい気持ちもあるんですけど、友人が頑張ったことに、感謝と、また特別な思い出(♡)を★わたくしは、ごめんなさい。 pic.twitter.com/ky70Ukx9v6	22.15	
966/2/15	50	長崎県	A	586	2668Lr2k	2	@M_TAH @shitsukidoug うちはキリンガーが好きで、でも、好きなのはアサヒのビール	21.915	
964/6/25	51	兵庫県	A	133	7Ltv3o3.	0	@19mktakahashi 実はこの最近の生活サイクルでケツと痔瘻が悩んでいるので、このままの状態でキリンガーはもうかかっていないんですが、キリンガーでキリンガーが好きです。	16.179	
993/9/16	22	福島県	AB	213	1RiD_Ov6	2	注ぎ方は4種類-1.瓶のニューター-二層、三層、重富(薄コロピ)に書かれたもの、注ぎ口と注ぎ方で味がわるもい。でも、何でなんやろ、アサヒの癖なんだけどもキリンガーにはまだ好きなんやろかなと思ってます。	13.423	
963/2/9	53	群馬県	O	501	ju3mF5Eh	2	やっぱりビールはキリンガーが好きだ(笑) (T_T)	13.132	
991/3/12	24	滋賀県	O	886	lP6HAZ9h	2	私も前から書かれてる、けど買出しな、キリンガーも好きだよ、おはす? プレミアム? そんなもんも知らずから飲んでスーパードライだぞって思ってます。	13.092	
986/10/19	29	福井県	O	224	pNSP9X1C	2	@yuu_uu_3m あったー! そのまま飲みたいですね、キリンガーの味が好きなので、キリンガーで飲むかなーなんて思っています。 飲めるかな? 飲んでみます。情報ありがとうございます。	12.164	

この他、“AI ポジショニングマップ”では、偏差値表示に対応した相関グラフ表示、意味カテゴリを付した係り受けランキング、そして、長いべた書きテキストを貼って、類似の記事を、類似度の高い順にランキング、表示する機能を備え、VoC等の傾向、パターン(仮説)を発見する確率、スピードが上がり、分析が飛躍的に効率化、高品質化します。

■用語解説

ポジショニングマップ

ポジショニングマップは、経営分析、経営判断のために手書きや、描画ツールで描かれてきたものです。X軸とY軸に顧客のベネフィット(顧客の価値)となる指標を用いて、マップ上に自社および他社、あるいは自社製品・サービス、競合製品・サービスのポジションをプロットすることにより、自社(や自社製品・サービス)位置を視覚化するツールです。従来は、描くためにコスト(時間、お金)がかかり過ぎたり、精度が低くとどまりがちでした。膨大な生データを反映して年次推移、傾向をみたり、ブルーオーシャンの領域の拡大・縮小傾向を見るまでに多数のマップを描いて比較するまでに至らないことが多かったと聞きます。“AI ポジショニングマップ”により、ビッグデータに基づく精度の高いポジショニングマップを短時間で量産し、経営判断に役立てられるチャンスが増えることが期待されます。

📄 メタデータ株式会社について

メタデータ株式会社は、2005年12月にメタデータ活用技術、セマンティック技術の応用ソフトウェア会社として設立。適合型自然言語解析エンジン『メタパーザ』を駆使した意味解析技術により、5W1H抽出によるコンテンツ連携や個人情報の自動匿名化、評判分析(ネガポジ・感情解析)、風評発見・監視ソリューション、Web対話ロボットなど、SaaS、クラウド向けアプリケーションを開発してまいりました。最近では、機械学習、ディープラーニング等の人工知能研究の蓄積を活かした分析エンジンやマッチングエンジンを構築し、画像認識・分類のための学習済ディープラーニングの販売事業や、超AIとも呼ぶべき超高速マッチングエンジン xTech の販売にも注力しています。

なお、代表取締役・野村は、MIT マサチューセッツ工科大学・人工知能研究所の研究者時代に概念体系 WordNet の理論と活用研究に貢献。その後の、WordNet をベースに1000数百万枚の写真に体系的な意味ラベルを付与した ImageNet の完成によるディープラーニングの劇的精度向上にも、間接的な貢献を果たしています。

📄 本件に関するお問い合わせ先

メタデータ株式会社

担当：野村 nomuran@metadata.co.jp

TEL:03-3813-5447

FAX:03-3813-5447 <http://www.metadata.co.jp>

