

# 消費者コメントAI分析

## 定量的な顧客満足度に変換

消費者アンケートの収集・分析を請け負うデータブレン（本社豊橋市大岡町37、南原克己社長、電話0532・54・2737）は、消費者アンケートのフリーコメントをAI（人工知能）を使って定量的な顧客満足度に変換するシステム「REPS（レップス）」を開発した。食品メーカーや自治体などに売り込む。消費者の満足度を次の新商品開発に反映させたり、住民の感想を中長期的な行政施策に生かすことができる。

（三遠・立松鉄洋）

## 食品メーカーや自治体に提案

データブレンは30年以上前から消費者アンケートの収集・分析を請け負い、



南原克己社長

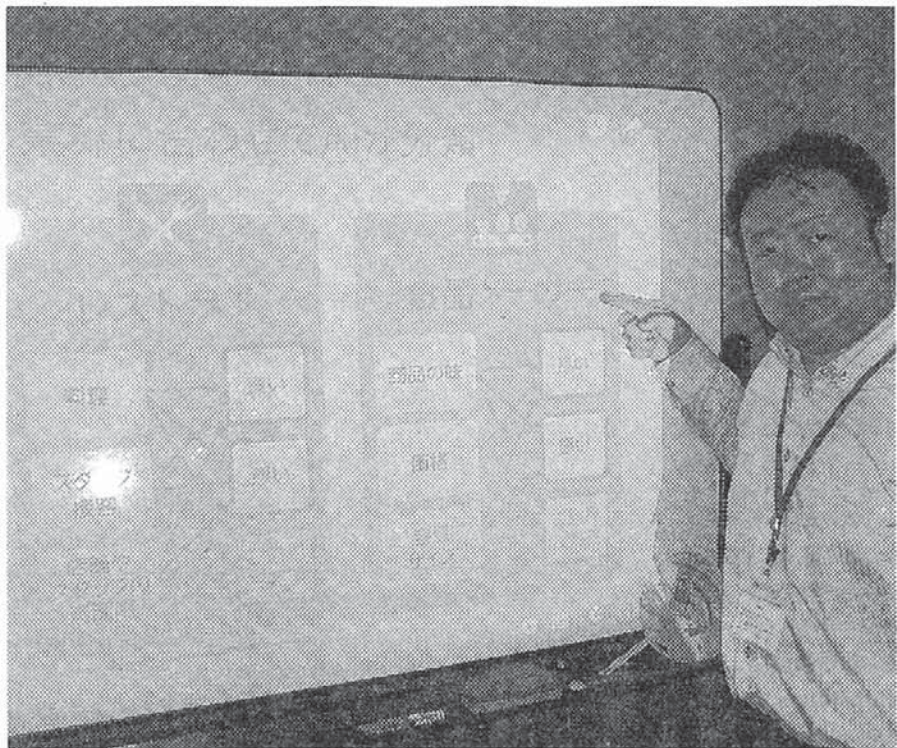
累計300万件の実績がある。手書きのアンケートを人海戦術で集計・分析した時代からマークシート式アンケートをスキャナーで読み取る手法に移り、現在は消費者がスマホなどで質問に答えるウェブアンケート

が主流になっている。

例えば新しいお菓子の消費者アンケートの場合、商品の味、価格、容量などについて、良い、悪いを単純に聞く。そのデータの数値化は難しくないが、「子供には甘すぎる」「年配者には容量が多すぎる」などのフリーコメントは数値化が難しく、今まではコメントのまま文字データとして残していた。

データブレンはこれまでに培ったノウハウから、フリーコメントを定量的な顧客満足度に変換する基準を持つている。それをAIが判断する基準としてシステムを構築した。AIの判断基準は顧客企業の意向を尊重し、日々改善・改良していく。顧客企業はデータブレンのシステムにオンラインでアクセスすることで収集・分析結果をリアルタイムで把握できる。

食品メーカーや自治体を



顧客企業にはAIを使った収集・分析手法をチャート図で説明する(イメージ)

システム利用の主な顧客に想定しているが、ホテルや旅館などの宿泊施設、レストランなどの外食店舗にも応用が可能。さらにウェブアンケートの特徴を生かし、オンラインで提供できる消費者アンケートの協力の謝礼などにも個別対応する。

さらにフリーコメントの文中に頻繁に登場する文字の頻度や傾向の集計も可能。食品メーカーの新商品開発のヒント、自治体なら5年、10年先を見据えた行

政施策の方向性につながる。顧客企業の負担費用はウェブアンケートの初期作成費用が20万円から、AI変換システム構築費用が20万円から。このほか月額5万円前後の月額利用料が必要になる。

南原社長は「消費者アンケートのフリーコメントの定量的な収集・分析は中堅・中小企業が自ら行うのは難しい。ウェブアンケート時代の新しい経営手法として幅広い業種に提案していきたい」と話している。