# **❶AIを活用した【顧客の声分析プラットフォーム】詳細版**

## **■ 概要：あらゆる「顧客の声」を統合し、AIが即座に可視化**

SNS投稿、レビュー、アンケート、カスタマーサポート履歴、営業ヒアリング情報など、消費者が日々発信する膨大な情報。これらは商品開発・マーケティングにとって重要なインサイトの宝庫です。

しかし、

* 情報が膨大・断片的
* ソースが多様
* 定性情報の分析が困難

こういった課題を当社のAI分析プラットフォームが解決します。

**AIが各種データを自動収集・整理・分類し、インサイトを抽出。商品開発・マーケティング・経営判断における仮説構築や意思決定を高速化・高精度化します。**

## **■ 対応データソース**

|  |  |
| --- | --- |
| **外部データ** | **内部データ** |
| X（旧Twitter） | アンケート自由回答（CSV/Excel/JSON対応） |
| YouTube・YouTube Shorts | カスタマーサポート履歴 (CS2) |
| Amazonレビュー | 営業・店頭ヒアリング記録 |
| Reddit投稿 | 製品情報マスタデータ |
| 他プラットフォーム（順次拡張可能） | 社内各種テキストデータ |

## 

## **■ 主な特徴・機能 詳細**

### **① データ収集・統合**

* **キーワード・ASIN・SellerID指定による精密収集**→ 商品別、ブランド別、カテゴリ別に柔軟な収集条件を設定可能
* **除外テンプレートによるノイズ削減**→ 意味のない投稿やリポスト、広告、無関係ワードなどの自動除外機能
* **データ取得頻度も自在に設定**→ 毎日・毎週・毎月など、ニーズに合わせたデータ更新スケジュール

### **② AIチャットによる自由分析**

* **自然言語の質問でAIに直接問いかけ可能**
* **プロンプト自動生成機能**→ 初回起動時に有効な分析テーマを自動提案
* **分析履歴保存・社内共有**→ 履歴管理・共有リンク発行・PDF出力対応
* **定期自動レポート**→ 指定頻度で定期レポート生成、継続モニタリングにも最適

### **③ インサイト自動可視化（Discovery Hub）**

* **Popular（話題性）**→ エンゲージメント率を考慮し、注目テーマを抽出・スコアリング
* **Issue（課題・不満）**→ 問題提起・不満表現を自動検出し、優先課題を整理
* **Frequency（登場頻度）**→ 話題の登場回数によるトレンド可視化
* **Positive/Negative比率分析**→ 各キーワード・時系列におけるポジネガ比率推移を表示

### **④ ユニークインサイト抽出（Inspire機能）**

* **AIスコアリングによる重要意見抽出**→ 少数派だが光るアイデア・提案・示唆を自動抽出  
  → 新商品開発・改善施策の着想源に活用可能

### **⑤ 複数ソース比較分析（Cross Source Analysis）**

* **SNS vs ECレビュー vs アンケートの横断比較**→ 各チャネルごとの傾向差分を自動可視化  
  → 旧モデル vs 新モデル比較、海外 vs 国内比較にも活用可能

### **⑥ 炎上・リスクアラート**

* **急激なネガティブ増加・感情変化を自動検出**
* **アラート通知機能により早期対応を支援**

### **⑦ 柔軟な組織管理・マルチワークスペース**

* **部門・プロジェクト別に専用分析環境を構築可能**
* **社内の多数部門、Useケースごとにワークスペースを構築し全社で利用可能**
* **ユーザー権限設定**
  + Owner / Admin / Userの3階層権限
  + SaaS型で社内複数部署で安全に利用可能

### **⑧ 多言語・カスタマイズ対応**

* **日本語・英語完全対応**
* **カスタム用語辞書で社内専門用語を反映可能**
* **今後多言語（中国語・韓国語等）対応も計画中**

## **■ 活用シーン例（商品開発向け）**

|  |  |
| --- | --- |
| **活用シーン** | **内容** |
| 新商品企画時 | 潜在ニーズ・期待・不満を洗い出し仮説形成 |
| 改良検討時 | 既存商品の評価・課題・改善要望の抽出 |
| 競合比較 | 自社商品と競合品の比較評価 |
| キャンペーン後分析 | 施策実施後の反応・評判を即時可視化 |
| グローバル展開前分析 | 海外市場の声を事前収集し施策立案に活用 |

## **■ 導入メリットまとめ**

* ✅ **分析レポート作成の工数削減（従来の1/5〜1/10）**
* ✅ **市場・顧客の「今」をリアルタイム把握**
* ✅ **商品開発初期の仮説作成スピード向上**
* ✅ **定性データの構造化によるナレッジ蓄積**
* ✅ **部門横断の情報共有を促進**

「数千・数万件の顧客の声」を **“30秒” で読み解く。  
商品開発の精度とスピードを革新する新時代のインサイト分析基盤です。**

# **❷AIを活用した【クレーム・品質課題早期発見プラットフォーム】**

〜 品質管理部門のための「SNS時代の苦情管理」AIツール 〜

## **■ 品質管理の新しい課題**

現代の消費者は、購入後の不満・不具合・品質に関する声を、SNSやレビューを通じて即座に発信します。

* X（旧Twitter）での突発的な投稿
* Amazonレビューでの低評価レビュー
* YouTubeやRedditでの使用感の公開
* SNS炎上に繋がる早期兆候

こうした**日々大量に発生する「品質に関連する顧客の声」** を人手で把握・整理・分析し続けるのは、もはや現実的ではありません。

## **■ これをAIが解決します**

当社のAIプラットフォームは、SNS・レビュー・社内データを**常時自動モニタリング**し、品質管理に必要なインサイトを即時に可視化。

* クレームの早期発見
* 苦情の傾向・内容分類
* 重要案件の優先抽出
* 他部門への素早い情報共有  
  を強力に支援します。

## **■ 主な特徴・機能（品質管理部門向け）**

### **① SNS・レビューの品質関連投稿を常時モニタリング**

* **X（旧Twitter）・Amazonレビュー・YouTube・Reddit 等に対応**
* 品質・不具合・使用上の問題に関する投稿をAIが自動抽出
* キーワード・除外設定によりノイズ除去

### **② AIによるクレーム内容の分類・整理**

* **品質トラブルの種類ごとに自動分類**
  + 例：破損・故障・使用不能・異音・誤動作・期待外れ など
* 頻度集計・ランキング化し、発生傾向を可視化
* 品質課題の重要度をスコア化

### **③ 異常検知・アラート通知**

* **ネガティブ投稿急増をリアルタイム検知**
* 重大クレームの初期兆候も早期に把握可能
* アラートは自動通知（メール等）

### **④ AIチャットによる深掘り分析**

* 「最近発生している品質不良は？」「〇〇製品で最も多い不満は？」と自然言語でAIに質問可能
* 回答には、実際の投稿引用・根拠データを表示
* チャット履歴は社内共有・報告資料作成に活用

### **⑤ 定期レポート自動作成**

* 品質課題の週次・月次レポートをAIが自動生成
* 品質会議・社内共有資料の作成負荷を大幅軽減

### **⑥ 他部門への共有・連携支援**

* 分析結果は**リンク共有・PDF出力可能**→ 商品開発部門・経営層・CS部門との迅速な情報共有に活用
* 専門用語辞書カスタマイズも可能（社内用語・型番等）

## **■ 活用イメージ**

|  |  |
| --- | --- |
| **品質管理部門での利用場面** | **活用内容** |
| 製品不良の早期発見 | SNSレビュー上での異常投稿をリアルタイム検出 |
| 不具合の傾向把握 | クレーム種別ごとに件数推移・内容整理 |
| 他部門との情報連携 | 商品開発・CS部門と問題共有・改善連携 |
| 炎上兆候の早期察知 | 突発的な投稿急増・ネガティブ拡散の検知 |
| 定例品質会議資料作成 | 定期レポート自動生成・エビデンス資料化 |

## **■ 導入メリット**

* ✅ 人手では追いきれないSNS・レビュー上の苦情を自動モニター
* ✅ 品質課題の全体像をリアルタイムで可視化
* ✅ 重要案件を優先抽出、迅速な社内連携が可能に
* ✅ 品質管理レポート作成の工数を削減
* ✅ ブランド信頼低下リスクを未然に抑止

**「1件の小さな投稿」から  
大きな品質問題になる前に、素早く気付き、全社で共有。**

**AIによる品質管理の"早期察知力"が、御社のブランド品質を守ります。**

👉 もしよろしければ、ここからさらに

* **品質保証部門向け提案書（パワポ版）**
* **実際のSNS投稿サンプルを用いたデモシナリオ**
* **商品開発部門・CS部門との「横断型活用例」**

などもすぐに作成可能です。

## **なぜ「ChatGPT＋RAG」では難しいのか？**

### 

### **① データの収集・統合ができない**

* ChatGPT自体は **SNSやレビュー、アンケートなどの実データを自動で収集・更新する仕組みを持っていません。**
* 当社のサービスは、X、Amazon、YouTube、アンケート、社内CSデータなど**様々な実データソースから、定常的に最新データを自動収集・管理**しています。これが大前提の違いです。

### **② 品質管理向けの構造化・分類・スコアリングができない**

* ChatGPTは「自由な文章回答」は得意でも、品質課題の**分類・傾向集計・ランキング・時系列分析・優先度スコア付与**といった品質管理向けの可視化機能は標準では持ちません。
* 当社は品質課題を
  + 「破損」「誤動作」「初期不良」「異音」「説明不足」など**分類体系化**
  + 登場頻度・増減傾向の**時系列集計**
  + 優先度スコアの**自動計算**といった「品質業務に使える構造化分析」に特化しています。

### **③ ノイズ除去・除外処理ができない**

* SNSデータには大量のノイズ（宣伝、無関係投稿、皮肉、重複など）が含まれます。
* 当社は**専用の除外テンプレートやノイズフィルター**を設計して、品質課題に本当に関係する声だけをAIに届けています。  
  ChatGPT単体ではこうした「前処理・整形」機能はありません。

### **④ 定期レポート・共有・履歴管理ができない**

* 品質会議資料、週次レポート、他部門との共有リンク・PDF出力といった**業務で必要なアウトプット自動化**はChatGPTには標準機能として存在しません。
* 当社は品質管理の\*\*実務プロセスに合わせた「運用できる仕組み」\*\*を備えています。

### **⑤ そもそも自社固有データを直接学習していない**

* ChatGPTはオープンな大規模言語モデルですが、御社の実際のSNS投稿、レビュー、CS履歴など**御社専用の実データを活用して学習・分析する仕組みは持ちません**。
* 当社は御社の実データを直接取り込んだうえでAIが学習・分析するため、\*\*「御社専用の分析エンジン」\*\*として機能します。

## **✅ まとめると**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **機能** | **ChatGPT** | **当社サービス** |
| データ自動収集 | ❌ | ✅ |
| 品質課題分類 | ❌ | ✅ |
| ノイズ除去 | ❌ | ✅ |
| 時系列推移可視化 | ❌ | ✅ |
| レポート作成 | ❌ | ✅ |
| リスクアラート | ❌ | ✅ |
| 組織内共有機能 | ❌ | ✅ |
| 自社固有データ利用 | ❌ | ✅ |

**👉 つまり「ChatGPT単体＝便利なAI辞書」ですが、  
当社サービス＝実務に組み込める「品質管理専用AIシステム」です。**