# **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。**