

「フマン」から見える生活者の「ホンネ」 ～不満買取センター × AI でインサイトを捉える～

株式会社 インサイトテック 代表取締役社長 伊藤 友博



目 次

はじめに.....	- 1 -
1. 不満買取センターってご存知ですか?.....	- 1 -
2. 「フマン」から見える生活者の「ホンネ」.....	- 6 -
3. 皆さまとご一緒したいこと.....	- 20 -

はじめに

『フマン』から見える生活者の『ホンネ』をテーマに、弊社・インサイトテックが運営するウェブサービス「不満買取センター」の取組みと、そこで得られたデータを解析してパートナー企業が製品やサービス開発に活用する事例について解説する。

1. 不満買取センターってご存知ですか？

「不満買取センター」のサービス内容を簡単に説明すると（図表-1）、ウェブブラウザとスマートフォンアプリで利用できる会員制投稿サイトで、会員は日常生活のあらゆる不満を投稿でき、その内容を弊社の自社AIが査定。ポイントという形で買い取りされ、商品券として還元されるというもの。

図表－1



現在 37 万人いる会員は、日々の不満を 1 回 15～256 文字以内で 1 日に 10 件まで書き込むことができる。1 日約 1～4 万件の不満が投稿され、これまでの累計投稿数は 770 万件以上となっている。投稿内容は、誹謗中傷など公衆の目に触れることが望ましくない表現を除けばとくに制約はなく、預かった不満の投稿内容は AI で解析され、情報を価値化した上で需要のあるパートナー企業へ提供するなど、製品開発やマーケティング戦略の立案サポートをするという“課題を解決するハブ”を目指すビジネス展開を行っている。

「不満」という言葉には、ネガティブで少々怪しい響きがあるかもしれない。しかし、生活者のネガティブな発言の裏には期待が隠されているもので、それを AI 技術であぶり出せば企業の課題解決やビジネスの創造をはじめ、商品開発や店舗運営の“打ち手”につなげることができる。

<大学など学術研究機関との連携>

「不満」を価値化するのが、弊社独自の AI による日本語の自然言語解析技術である。日本語は英語などに比べて解析が難しい言語とされるが、文章解析技術の国内第一人者である京都大学の黒橋・河原研究室と連携することで、単語レベルではなく文章の構造を踏まえた構文解析要約が可能となり、数百万件に及ぶ膨大な“不満”の中から、「どういう人物がどのような不満を抱いているか」など、目的に合わせた視座を抽出することができる。京都大学以外にもアカデミアとの連携を緊密化し、様々な大学と技術連携やインターンを受け入れることで共同開発を行っている。そういった、日本語に関する自然言語解析の分野においては国内でトップレベルであると自負している。

<不満買取センターに集まる不満の声>

実際に寄せられる投稿の内容は、家や車のような高額商品ではなく、買い物や、人間関係、暮らしや住まいなど、日常生活周辺における不満が多く寄せられる傾向がある。「ここが気に入らない」というネガティブな意見だけでなく、「ここを改善してほしい」という提案に近いポジティブな内容が含まれるのも大きな特徴である。

図表-2



実際の投稿画面は図表-2 のようになっている。まずは、20 に分類されたカテゴリから「食品」「暮らし・住まい」「人間関係」など該当するものを選び、さらに細分化された合計 100 以上のサブカテゴリを選んで不満を書き込むという流れとなっている。文字数は 15～256 文字に制限されるが、平均では 70 文字前後となり、平均 15 文字前後と言われる twitter のつぶやきより情報量が多いのが特徴である。