

「不満買取センター」と「研究向けデータセット」のご紹介

- ▶ 生活者と企業・社会をつなぐWebサービス「不満買取センター」を運営
72万人のユーザから**3,500万件**超の不満を収集
- ▶ 「不満買取センター」のデータを分析するダッシュボード「不満ファイnder」や構文解析技術を活用した汎用的な文章解析サービス「アイタス」を提供
アンケート等クライアントが持つテキストデータからも課題を抽出

生活者の声が企業に届かない

接客にイラッとしたけど、わざわざ電話で苦情を言うほどでもないし...



窓口やコールセンターに来る声だけでは質の良いサービスはできない...どうすれば...?



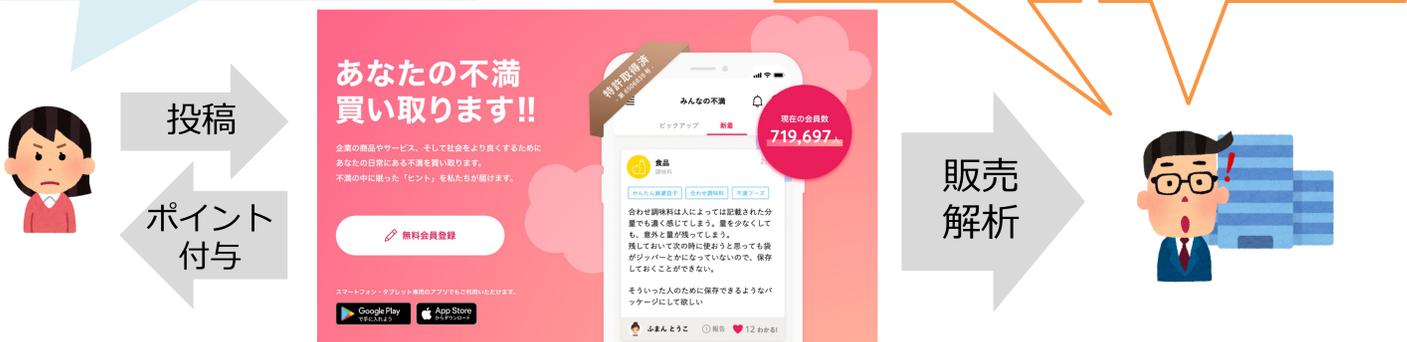
この商品のここを変えてくれたらもう少し使いやすいのになあ...

「不満買取センター」で声を買取 → 不満解消・イノベーションへつなげる

ちょっとイラッとした！
こんなのあったらいいのに！
改善されるといいな。

対応してサービスの質を向上しなければ！

こういう不満を改善できるような商品を開発しよう！



分析～課題解決への取り組みの一例

不満データを解析、可視化する分析ダッシュボード「不満ファイnder」



不満データ以外にも、クライアントの所有するテキストデータを解析可能なサービス「アイタス」を用いて、クライアントの課題解決を支援。

生活者の本音を知りたい。商品開発のヒントがほしい。

生活者の声から課題を可視化することにより商品企画や新規事業開発を支援。

研究向けデータセットの紹介 <https://www.nii.ac.jp/dsc/idr/fuman/>

不満買取センターで収集したデータの一部を学術研究向けに公開しています。

不満調査データセット

投稿やユーザのメタ情報、解析メタ情報付きのコーパスで、2015年3月～2017年3月に**10万人**が投稿した**520万件**の不満データを収録。
※ これ以降のデータに関しては今後の更新を予定。

【不満テキスト】

美味しいが値段が高すぎるし、X社のYラーメンより麺も少ない。もっと麺の量を多くしてほしい。

【ユーザメタ情報】

- 投稿したユーザに関する属性情報
- 性別
 - 職業
 - 子どもの数
 - 誕生日
 - 未既婚
 - 世帯年収
 - 居住都道府県

【投稿メタ情報】

投稿時にユーザが入力したメタ情報

- トピックカテゴリ (カテゴリカル)
例) 「外食・店舗」「趣味・エンタメ」「食品・飲料」「暮らし・住まい」
- トピックサブカテゴリ (カテゴリカル)
例) 「レストラン」「テレビ番組」「冷凍食品」「住宅」
- 組織名、商品名 (フリーテキスト)
例) 「A社」「Bラーメン」

【解析メタ情報】

投稿後に実行した各種解析結果

- 形態素、構文情報 (juman, knp)
- 意見タグ [1]
- 構文情報と述語項構造情報に基づく意見フレーズ
例) 値段-ガ-高すぎる
- 固有表現タグ
- 投稿内容を対象とするwikification結果

[1] 意見分析に適した意見タグ獲得改善への取り組み
三澤賢祐, 成田和弥, 伊藤友博, 柴田知秀, 河原大輔, 黒橋禎夫
言語処理学会第24回年次大会予稿集, 2018.

新型コロナ不満アンケートデータ (2021年3月より提供開始)

「不満買取センター」上で2020年3月～6月の各月および2021年1月に実施した、**新型コロナウイルスに関する不満を含むアンケート調査結果**全5回分を収録。

【共通メタ情報】

- 投稿ユーザに関する属性情報等
- 性別
 - 職業
 - 子どもの数
 - 年齢
 - 未既婚
 - 世帯年収
 - 居住都道府県

【2020年3月実施アンケート (設問例)】

- Q12: 2月27日に政府が発表した公立小中高等の臨時休校要請について感じていることをお知らせください。
- Q14: 「新型コロナウイルス」に関して懸念していることや不満をお知らせください。

【2021年1月実施アンケート (設問例)】

- Q6: 2021年1月7日に再び緊急事態宣言が発令されました。この政府の対応をどのようにお感じになりますか。
- Q10: コロナ禍の生活で、どのような商品・サービスがあれば、欲しい、嬉しいと思いますか。

その他、約120のトピックカテゴリごとに特徴的な単語を収録した「カテゴリ別不満特徴語辞書」を誰でも利用可能な状態で公開中です。