

# 京都大学と不満買取センター、 企業向けのマーケティング支援サービスの共同開発

## —最新自然言語処理技術のビジネス現場への導入を実現—

消費者の不満調査データを運営する株式会社不満買取センター（本社：東京都新宿区、代表取締役社長：鈴木翔一郎、以下「不満買取センター」）は、国立大学法人京都大学（所在地：京都市左京区吉田本町、総長：山極 壽一）と「最新自然言語処理技術のビジネスへの応用」を目的とする共同開発を開始いたしましたのでお知らせします。

### 共同開発の背景

ビッグデータやデータ解析の領域では様々な研究が先行しており、世論の注目も集めていますが、自然言語処理技術のビジネス価値への転用はまださほど進んでいないのが現状の課題とされています。

最新技術のビジネスへの応用を実現すべく、消費者の不満調査データを解析して企業へ販売する不満買取センターと、自然言語処理技術を研究する京都大学黒橋・河原研究室は共同開発に至りました。

### 共同開発の概要



京都大学  
KYOTO UNIVERSITY

不満買取センター

### 最新自然言語処理技術のビジネスへの導入により、 企業向けのマーケティング支援サービスを共同開発。

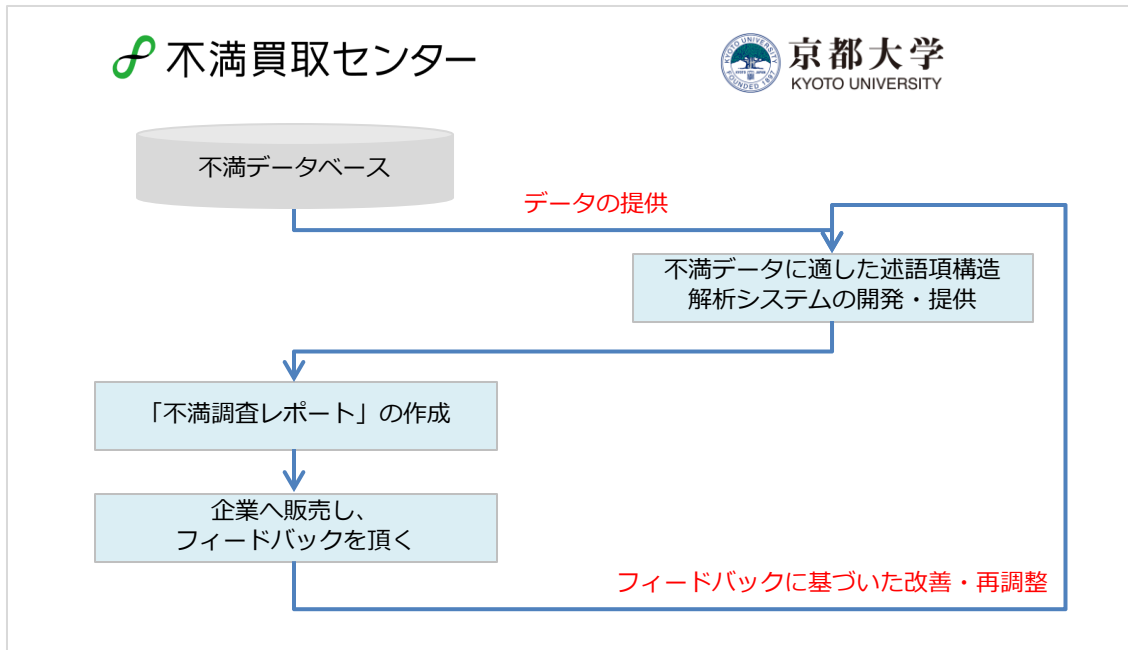
不満買取センターでは、業界や企業ごとに発生している不満を一般消費者から買い取り、商品名・企業名や消費者の属性に応じてデータ解析をし、企業向けにマーケティング支援サービスとして「不満調査レポート」を販売しています。

これまで不満買取センターでは、LDA(Latent Dirichlet Allocation)技術で収集したデータを分析し、「不満調査レポート」を作成してきました。LDAではテキストの分類を行うことが可能ですが、機械的に決定されたテキストの分類基準の判定には分析者による解釈が必要であり、この部分に多くの労力がかかっていました。

京都大学黒橋・河原研究室が国立研究開発法人科学技術振興機構の戦略的創造研究推進事業CRESTプロジェクト「知識に基づく構造的言語処理の確立と知識インフラの構築」で研究開発を進めている頑健なテキスト解析技術、述語項構造解析技術を導入することで、文章の構造を踏まえた要約が可能となり、分析精度が向上するとともに、人間から見てわかりやすい形で結果を自動出力することができるようになりました。

本共同開発により、企業向けのマーケティング支援サービスの精度向上・効率化を実現することができました。

### ■ 具体的なイメージ図



### ■ 「不満調査レポート」概要

「不満調査レポート」は、不満足買取センターに寄せられた不満を商品名・企業名や消費者の属性に応じたビッグデータ解析によって、商品・サービスの潜在課題を発見できるマーケティング支援サービスです。（2015年4月1日販売開始）

### ■ 研究者プロフィール

京都大学大学院情報学研究科 教授 黒橋禎夫

1994年京都大学大学院工学研究科電気工学第二専攻博士課程修了。博士（工学）。2006年4月より京都大学大学院情報学研究科教授。自然言語処理、知識情報処理の研究に従事。言語処理学会10周年記念論文賞、同20周年記念論文賞、第8回船井情報科学振興賞、2009 IBM Faculty Award等を受賞。日本学術会議連携会員（2014年～）。

### ■ 株式会社不満足買取センターについて

株式会社不満足買取センター（2012年6月19日設立）は、世の中のあらゆる不満を1個最大25円で買い取り、データ解析を通じて、企業や社会による不満の解決を支援することで、「不満のない社会」の実現を目指します。

2015年3月18日からWEB上不満を買い取るサービス『不満足買取センター』（<http://fumankaitori.com>）を提供し、これまで累計会員数20万人以上、不満件数約100万件集めています。（2015年9月7日時点）

〈本件に関する報道関係の皆様のお問合せ先〉

株式会社不満足買取センター 広報担当:ミレイ TEL:03-3342-6710 Email:pr@fumankaitori.com  
京都大学情報学研究科 黒橋・河原研究室 TEL:075-753-5962 Email:contact@nlp.ist.i.kyoto-u.ac.jp