

ニュースリリース

2020年8月24日
株式会社電通
株式会社電通デジタル
株式会社日立製作所

電通と電通デジタル、テキスト解析プラットフォーム「mindlook®」の提供を開始
—生活者の声を高精度に読み解き、生活者視点のCX設計・マーケティング活動を支援—

mindlook

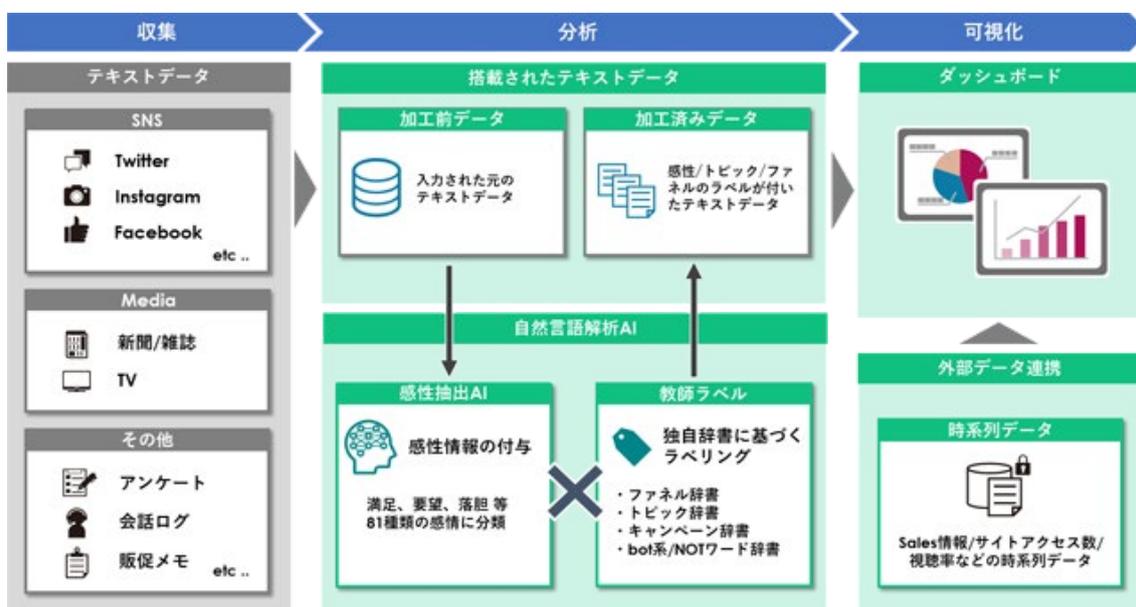
株式会社電通（本社：東京都港区、代表取締役社長執行役員：五十嵐 博 以下、「電通」）、株式会社電通デジタル（本社：東京都港区、代表取締役社長執行役員：川上 宗一 以下、「電通デジタル」）、株式会社日立製作所（本社：東京都千代田区、執行役社長兼 CEO:東原敏昭 以下、「日立」）は、SNS などデジタルテクノロジーの発展で活発化する企業と生活者間のコミュニケーション支援を目的に、テキスト解析プラットフォーム「mindlook®（マインドルック）」を新たに開発しました。なお、電通と電通デジタルは、本プラットフォームを活用したコミュニケーションデザイン領域のコンサルティングを、8月24日より提供開始します。

「mindlook®」は、日本語のテキストデータをデータソースとして、自然言語処理を提供する、独自開発の分析プラットフォームです。電通グループが有する豊富なマーケティングの知見と、生活者視点で作られた独自辞書情報を活用しています。日本語の表現が豊かであるがゆえ、従来は多くの時間と専門的知識を要した、SNS などのデジタル上の生活者の声を短時間で分析することで、その声を深く理解し・反映したカスタマーエクスペリエンスデザイン（CX デザイン）を描くことが可能となります。

本件は、国内電通グループ各社が横断的にソーシャルメディアマーケティングサービスを提供するプロジェクト「Dentsu Engagement 360™」*1の一環です。電通と電通デジタルでは、「mindlook®」の提供を通じ、企業のマーケティング活動や生活者視点に立ったCXデザイン実現のサポートなど各種コンサルティング業務の提供、必要となるシステム実装支援にも取り組んでまいります。

電通グループは、「mindlook®」の開発に当たり、日立を協創パートナーとして選定し、電通グループの独自の辞書情報と、日立の高精度な感性分析技術*2を組み合わせ、共同で開発を推進しました。日立は、生活者が発信する多様かつ大量のテキストデータの処理に対応するシステム基盤の開発から運用保守まで、トータルに「mindlook®」を支援します。

< 「mindlook®」 の概念図 >



- ・Twitter は、米国 Twitter, Inc 社の米国またはその他の国における商標または登録商標です。
- ・Instagram は、米国 Instagram, LLC 社の米国またはその他の国における商標または登録商標です。
- ・Facebook は、米国 Facebook, Inc 社の米国またはその他の国における商標または登録商標です。

< 「mindlook®」 の特長 >

1. 感性抽出を可能にする自然言語解析技術により、生活者の声を感性軸で分析

日立が有する自然言語処理技術により、従来の分析軸「ポジティブ／ニュートラル／ネガティブ」にとどまらず、81種類の感情を自動的にタグ付けすることが可能。さらに、抽出された感性をより生活者視点で解釈するため、電通グループの知見で独自のラベリングを行うことで、生活者が「どの話題について」「どんな気持ちで」書き込みを行ったか従来以上に詳細かつ可読性のある分析が可能となった。

2. 独自の辞書により、マーケティングファネル分析やトピック分析が可能に

SNS 運用や PR 業務で培った電通グループの知見に基づく独自辞書と、それを学習する日立の自然言語処理技術の組み合わせにより、社会の変化の兆しを捉えた新語やトレンドワードも含め、生活者からの声を約 800 のトピックに分類し、ブランドやカテゴリーに対する声をマーケティングファネル（認知／意向／体験／リピート）に分類することが可能。

3. 専門知識がなくても直感的に操作できる、ユーザーインターフェース

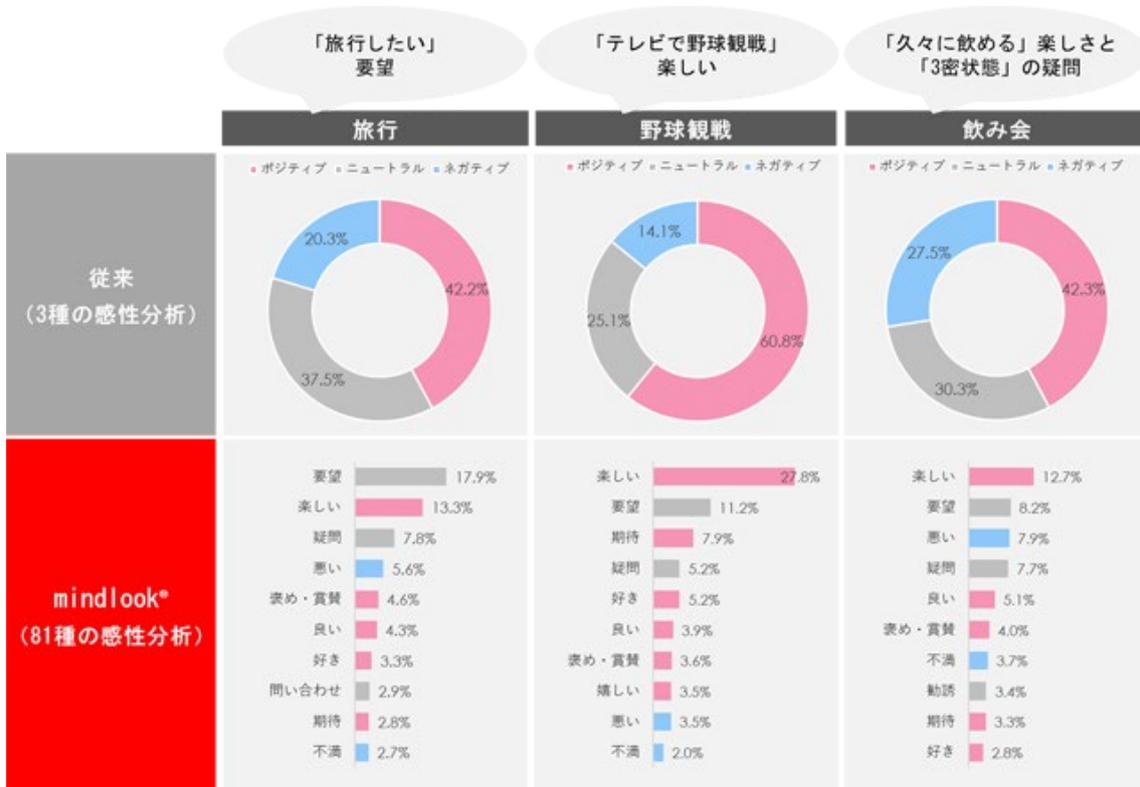
電通グループのアナリストやプランナーが従来時間をかけて行ってきた分析プロセスに基づいて、直感的な分析体験を提供するユーザーインターフェースを日立のインフラ構築技術によって実現。テキストデータをアップロードするだけで、分析者が必要とする情報を視覚的に把握できるダッシュボードが構成され、また非常に簡単な操作で感性・トピック・ファネルなどのさまざまな軸によるフィルタリングが実現される。

4. 多様なテキストデータの分析に対応

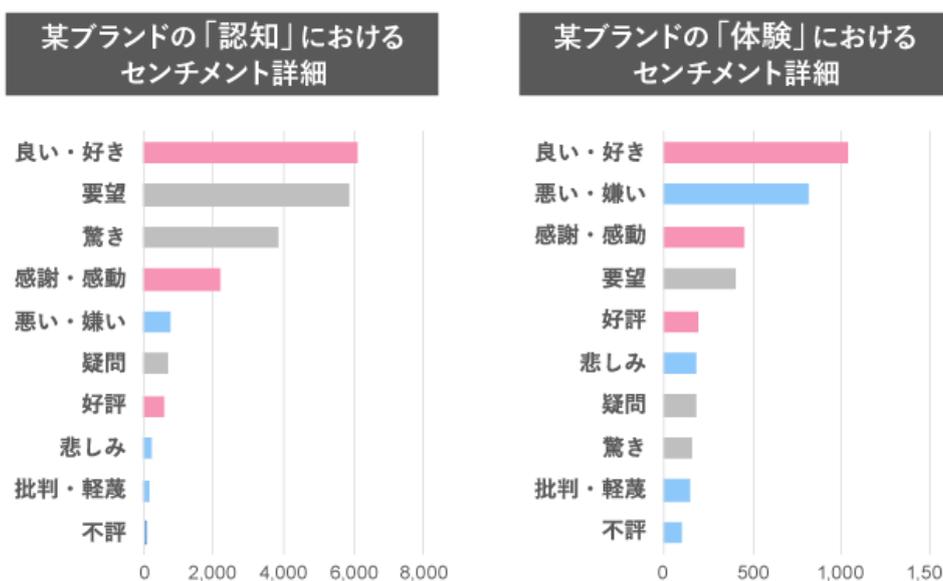
デジタルメディアの発達に伴い、生活者が自身の意見や要望を発信できる場所が非常に増えており、場所によって発信する事柄も違うため、多様な場所における生活者の声を分析することが重要となる。「mindlook®」では、SNS や EC サイトの評価コメントなどのインターネット上の生活者の声から、コールセンターの会話記録やお問い合わせメールなど、企業内部に有する生活者の声まで、テキスト化された様々なデータの分析が可能。

<参考：コロナ禍における生活者の感情を「mindlook®」で分析した結果の例>

「mindlook®」は、テキストデータを用いて、従来の分析軸「ポジティブ／ニュートラル／ネガティブ」（上段円グラフ）にとどまらず、下段の棒グラフのように、81種類の感情をタグ付けして分析が可能。また、ファネル×感性別の分析も可能。



<参考：「ファネル」でフィルタリングした「センチメント詳細」>



*1 国内電通グループ7社、「Dentsu Engagement 360™」を発足（電通リリース 2020年7月3日）

<https://www.dentsu.co.jp/news/release/2020/0703-010089.html>

*2 AIを活用して顧客の声を約1,300種類の話題・感情・意図に分類・見える化する「感性分析サービス」を提供開始（日立製作所リリース 2018年10月1日）

<https://www.hitachi.co.jp/New/cnews/month/2018/10/1001.html>

なお、日立の「感性分析サービス」は、先進的なデジタル技術を活用してデジタルイノベーションを加速する日立のLumadaソリューションの一つです。

【各社の紹介】

■ 株式会社電通

所在地：東京都港区東新橋1-8-1

事業内容：「Integrated Communication Design」を事業領域としたコミュニケーション関連の統合的ソリューションの提供、経営・事業コンサルティングなど

代表者名：代表取締役社長執行役員 五十嵐 博

■ 株式会社電通デジタル

所在地：東京都港区東新橋1-8-1

事業内容：デジタルマーケティングの全ての領域に対する、コンサルティング、開発・実装、運用・実行の提供

代表者名：代表取締役社長執行役員 川上 宗一

■ 株式会社日立製作所

所在地：東京都千代田区丸の内1-6-6

事業内容：IT、OT(Operational Technology)およびプロダクトを組み合わせたデジタルソリューションにより、社会課題を解決する社会イノベーション事業の展開

代表者名：執行役社長兼CEO 東原 敏昭

以上

【事業に関する問い合わせ先】

株式会社電通 mindlook 事務局 Email：mindlook@dentsu.co.jp

株式会社日立製作所

エンタープライズ アプリケーションサービス お問い合わせフォーム：

<https://www.hitachi.co.jp/appsdiv-inq/>

このニュースリリース記載の情報(製品価格、製品仕様、サービスの内容、発売日、お問い合わせ先、URL 等)は、発表日現在の情報です。予告なしに変更され、検索日と情報が異なる可能性もありますので、あらかじめご了承ください。
