



# 文章データから野菜のクレームを分析する

総合研究部 動向解析研究室 019-643-3491

## 研究のねらい

消費者から寄せられるクレームは、品質管理を図る上で重要な情報源となり得る。しかしこれまで、文章で記されたクレーム内容について計量的に分析されることはなかった。そこで、文章データからの情報抽出を可能にするテキストマイニングについて、低コストで簡便に実施できる手法を開発し、クレームデータへの適用を試みる。

## 研究の成果

文章データとキーワードを関連づけるためのデータファイル作成手順を構築し、文章データの計量分析(テキストマイニング)を可能にした(図1)。作成されるデータファイルは、文章データに含まれるキーワードの有無を1・0のカテゴリカル変数として示すので、出現頻度の算出だけでなく、より高度な統計分析を行うことができる。また、ファイル作成にはフリーソフトウェアの形態素解析ツールと、市販の表計算ソフトおよびVBAを利用しており、低コストで簡便な手法である。

S事業連合に寄せられたクレームデータは、クレーム処理の担当者によって4つの要因に分類されている。このうち、ブロッコリーのクレームについて月別にみると(図2)、6月と12月にクレーム数が急増していることがわかる。しかし、4つの要因分類だけでは、クレーム内容の違いを把握することはできない。

そこで、ブロッコリーに対するクレームの文章データに上述のテキストマイニング手法を適用する。6月と12月のクレームに出現する語を比較すると(図3)、前者は「黄色・黄色い」が、後者は「黒い・真っ黒」が多い。すなわち、それぞれの月で多いのは、商品の黄変と黒変という異なる内容のクレームであることがわかる。

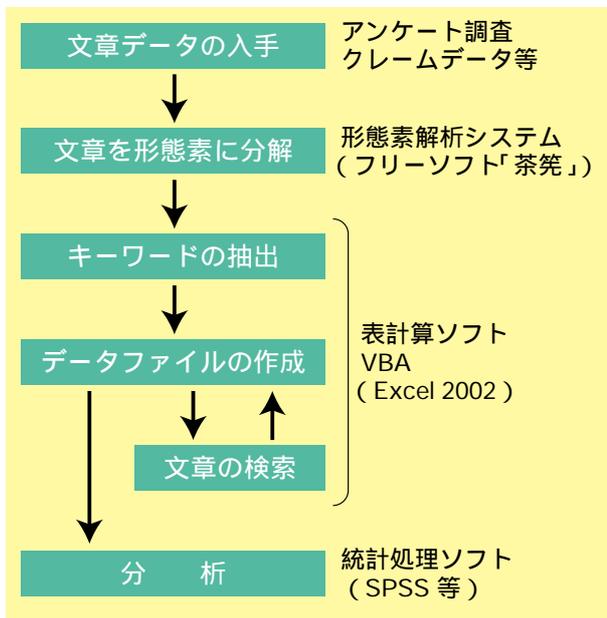


図1 テキストマイニングのプロセス

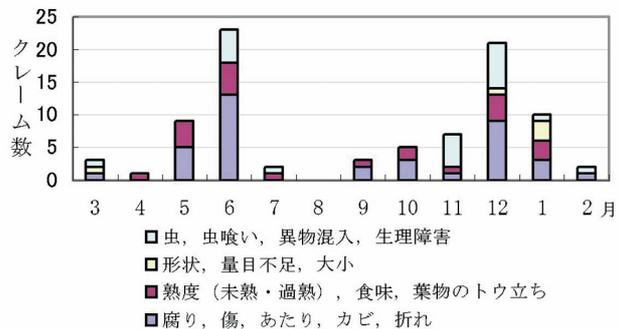


図2 ブロッコリーのクレーム要因

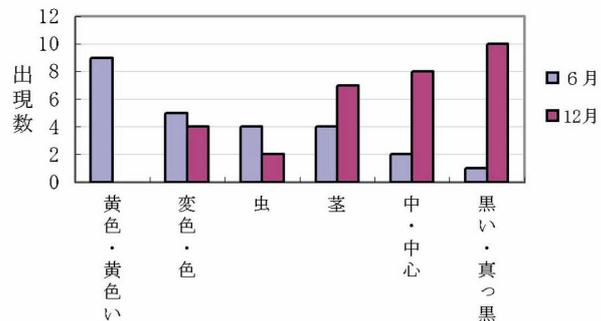


図3 ブロッコリーのクレームに出現する語(6月と12月)

## 成果の利活用

この解析例は1年分のクレームデータであり、さらなるデータの蓄積により、年別、産地別など様々な分析に活用できる。

ここで紹介したテキストマイニング手法は、アンケート調査などの自由記述回答文の分析にも活用できる。