

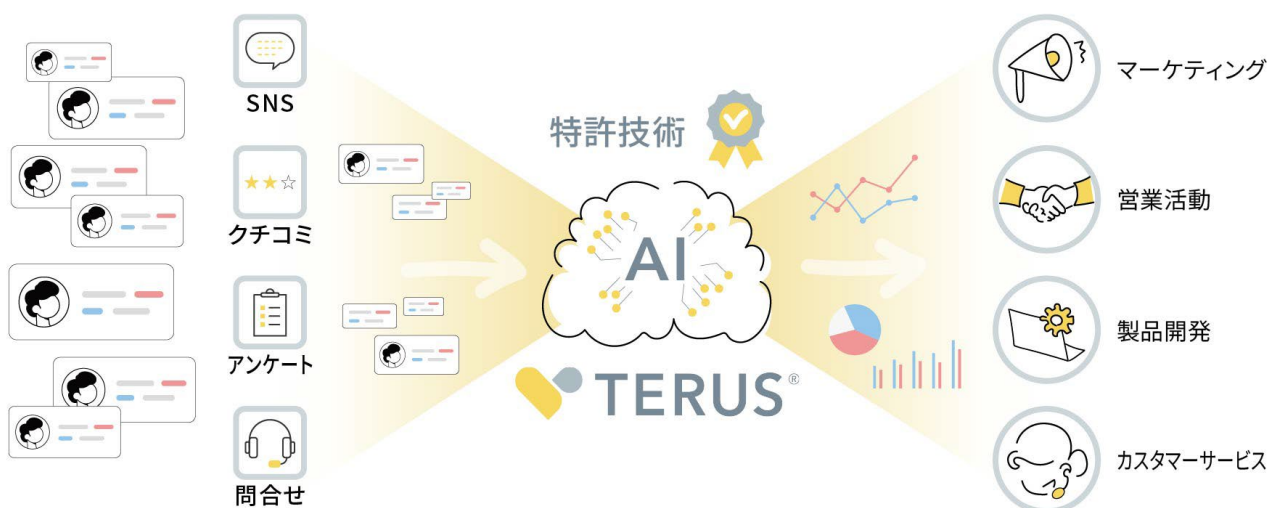
報道関係各位

【特許取得】“活用できなかった顧客の声”を資産データへ

～ 定性データを“資産”に変える AI で、企業的意思決定をアップデート～



顧客の「声」をAIで構造化し、意思決定に活用できる特許技術



LUC 株式会社（本社：東京都千代田区、代表取締役社長 CEO：瀬在恭介、以下「LUC」）は、AI を活用した体験分析サービス「TERUS（テラス）」において、これまで活用が難しかった顧客の主観データ（クチコミ・レビュー・自由回答など）を、意思決定に使える“資産データ”へ変換することで、単なるキーワード分類や感情分析にとどまらず、様々な声からの意思決定を支援する AI 技術について特許（特許第 7811255 号）を取得したことをお知らせいたします。

本特許により、SNS やアンケートなどの定性データを、「人が読んだように」意味単位で整理し、企業が活用可能なインサイトとして蓄積・活用することが可能になります。

特許技術による効果・メリット

本技術により、企業はこれまで活用しきれなかった顧客の声から、以下のような価値を得ることができます。

- 意思決定スピード/質の向上

分析時間を大幅に削減すると同時に、顧客の声を“定量的な根拠”として扱えることで、より多くの根拠

<報道関係の方からのお問い合わせ先>

LUC 株式会社 代表番号 TEL：050-1807-6969 MAIL：info@luc-jp.com

を基にした精度の高い意思決定を支援

- **再現性のある顧客理解**

主観や経験、高度なスキルに依存していた顧客理解を、AIが同じ粒度・意味単位でデータを整理

- **具体的な改善アクションの特定**

「何が起きているか」「なぜそうなっているか」を事象単位で把握することで、次の一手を明確化

- **活用し続けられるデータ資産化**

分析結果を蓄積・再利用可能な構造データとして管理していくことで、一過性の分析で終わらず、継続的な意思決定に活用

- **全社横断で顧客の声を活用**

マーケティング・商品開発・CSなどの部門をまたいで、顧客の声を基にした施策検討・意思決定

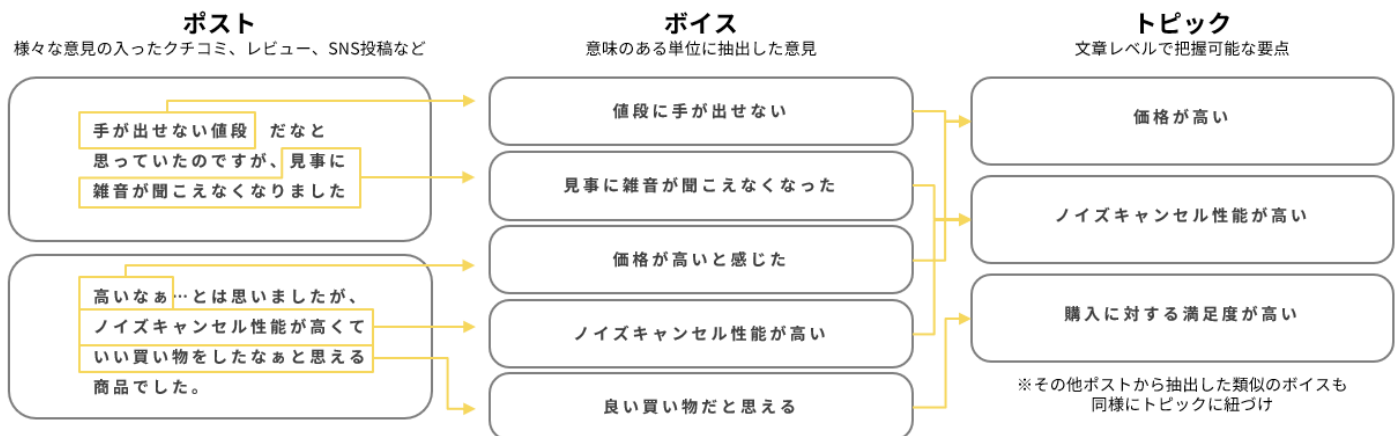
特許の概要

本特許は、顧客の主観的な意見情報を取得し、それらを事象と感情に基づいて整理・管理する技術です。

具体的には、

- 主観的な意見データから事象(意見)単位の情報を抽出 (下図: ポスト→ボイス)
- 特徴量を特定し、意味ごとにグループ化 (下図: ボイス→トピック)
- ポジティブ/ネガティブなどの感情を特定
- 意味と感情の両軸で分類・管理

することで、これまで扱えていなかった定性データを、構造化されたデータとして扱えるようにします。



技術のポイント

本技術の最大の特長は、顧客の声を単に分類するのではなく、「誰が/何について/どう感じたか」を、人が読んだように整理できる点にあります。

これにより、

- どの要素がどのように評価されているかを可視化
- 良い点・悪い点の具体的な要因を特定

<報道関係の方からのお問い合わせ先>

LUC株式会社 代表番号 TEL: 050-1807-6969 MAIL: info@luc-jp.com

- 感覚的だった顧客の声を、意思決定に使えるデータとして蓄積することが可能になります。

開発背景

近年、SNS・レビュー・音声データなど、顧客の声や感情といった「顧客体験（CX）」の重要性は高まっている一方で、

- テキストデータは非構造で扱いづらい
- 分析しても抽象的な結果にとどまる
- 継続的に活用できるデータにならない

といった課題がありました。

本特許は、こうした課題を解決し、顧客体験(CX)の定性データを単なる参考情報ではなく、蓄積・活用できる“資産データ”へと変換することを目的に開発されました。

TERUS への活用

本特許技術は「TERUS」に実装されており、

- SNS 分析
- アンケート自由回答分析
- 商品レビュー分析
- コールセンター音声分析
- 議事録・営業メモ分析

など、あらゆる顧客接点データの統合分析に活用されています。

これにより、

- CX（顧客体験）の改善
- 商品・サービス開発
- マーケティング施策の最適化
- 住民の声を反映したまちづくり

を支援します。

【特許情報】

特許番号：特許第 7811255 号(P7811255)

発明の名称：管理システム、及び管理プログラム

特許権者：LUC株式会社

出願日：令和6年11月25日(2024.11.25)

登録日：令和8年1月27日(2026.1.27)

<報道関係の方からのお問い合わせ先>

LUC株式会社 代表番号 TEL：050-1807-6969 MAIL：info@luc-jp.com

LUC 株式会社について

LUC は、世界中の人々の経験や体験をデータ化しアクセスできるようにすることで、届けたい人の声が届き、知るべき声を掬い取れるようにし、すべての人がより良い未来の為に一步踏み出せる未来を目指します。本音がわかる AI×体験分析プラットフォームとして「TERUS」を開発・運営し、顧客や社員の意見を分析し、今欲している要望や課題を可視化することで、一人一人の想いを届けます。

伝えたい想いを伝えることが、 社会を良くするという文化を創る。

社会に対して声を挙げたって何も変わらない。多くの人がそう思っている。
誰かがうれしいと思うこと。誰かが悲しいと感じること。
TERUSは全ての声を拾い上げ、伝えていくことで、
みんなが自分の声を能動的に伝えて、
社会を良くしていきたいくなる、
それが当たり前になる世界を創っていきます。

1 | あらゆる声を分析できて、 思い通りに見ることができる。

単なる口コミ分析ではなく、人々のコメントを声として見ることができる。組織を跨いで「最適なデザインや粒度、規模で見ることのできる、人々の声のプラットフォームになっていきます。」
※マーケティング企画、広報宣伝、営業、開発・R&D、コンタクトセンターなど

2 | サービスが本当に嬉しいものに。 レコメンドが本当に欲しいものに。

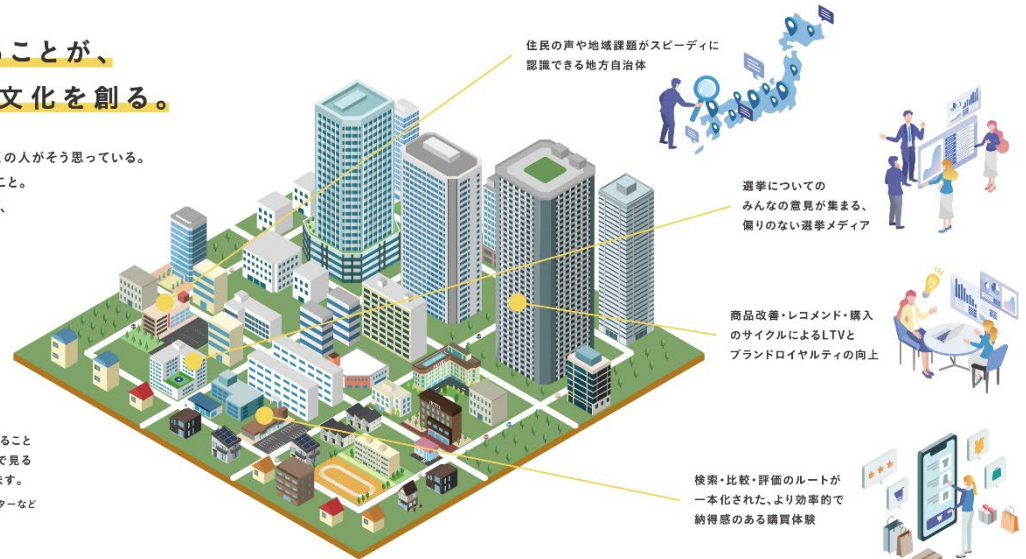
多様なチャネルからのたくさんの声はタイムリーに企業に届き、製品やサービスに反映されてまた人々の元に届いていきます。また、レコメンドも自分が気づいていなかった本当に欲しいモノ・コトに変わっていきます。

3 | 誰もが自分から 声を挙げたくなる。

声を挙げればモノ・コトが変わる。そんな「感動」や「喜び」の体験が積み重なることで、コメントやレビュー、情報の発信など、企業や社会に対して声を上げることが加速していきます。

4 | 社会が、みんなが 好きなものになっていく。

声を挙げたみんなが社会を変える。みんなの社会全体に対してのロイヤリティが高まり、より良い社会を創っていくための手段として、声を上げることの価値観自体が変わっていきます。



【会社概要】

社名：LUC 株式会社

本社所在地：東京都千代田区神田和泉町 1-6-16 ヤマトビル 405

代表：代表取締役社長 CEO 瀬在 恭介

事業内容：[本音がわかる AI×体験分析プラットフォーム「TERUS」の開発・運営](#)

設立：2024年2月29日

URL：<https://luc-jp.com/>

【本件に関するお問い合わせ先】

LUC 株式会社 代表番号

TEL: 050-1807-6969

MAIL：info@luc-jp.com

※掲載されている製品名、会社名、サービス名などは、各社の商標または登録商標です。

<報道関係の方からのお問い合わせ先>

LUC 株式会社 代表番号 TEL: 050-1807-6969 MAIL：info@luc-jp.com