

2025年2月7日

博報堂、生成 AI で顧客の声 (VoC) を可視化・分析する「DATA GEAR Voice Analysis」を提供開始
～顧客の声を企業の成長ドライバーに変える、生成 AI 活用の VoC 分析支援サービス～

株式会社博報堂（本社：東京都港区、代表取締役社長：水島正幸、以下博報堂）は、生成 AI を活用して顧客の声（VoC：Voice of Customer）を可視化・分析するコンサルティングサービス「DATA GEAR Voice Analysis」の提供を開始いたします。

近年、SNS やレビューサイト、カスタマーサポートなど、多くのチャンネルから膨大な顧客データが生まれており、これを適切に活用することが企業にとって重要な競争力の源泉となっています。しかし、データの量が増える一方で、企業がその中から価値あるインサイトを抽出し、迅速かつ的確に活用できていないという課題があります。また、顧客も企業に対してより高い期待を抱くようになっており、特にネガティブな体験への即時対応や、潜在的なニーズを予測したプロアクティブなアプローチが求められています。

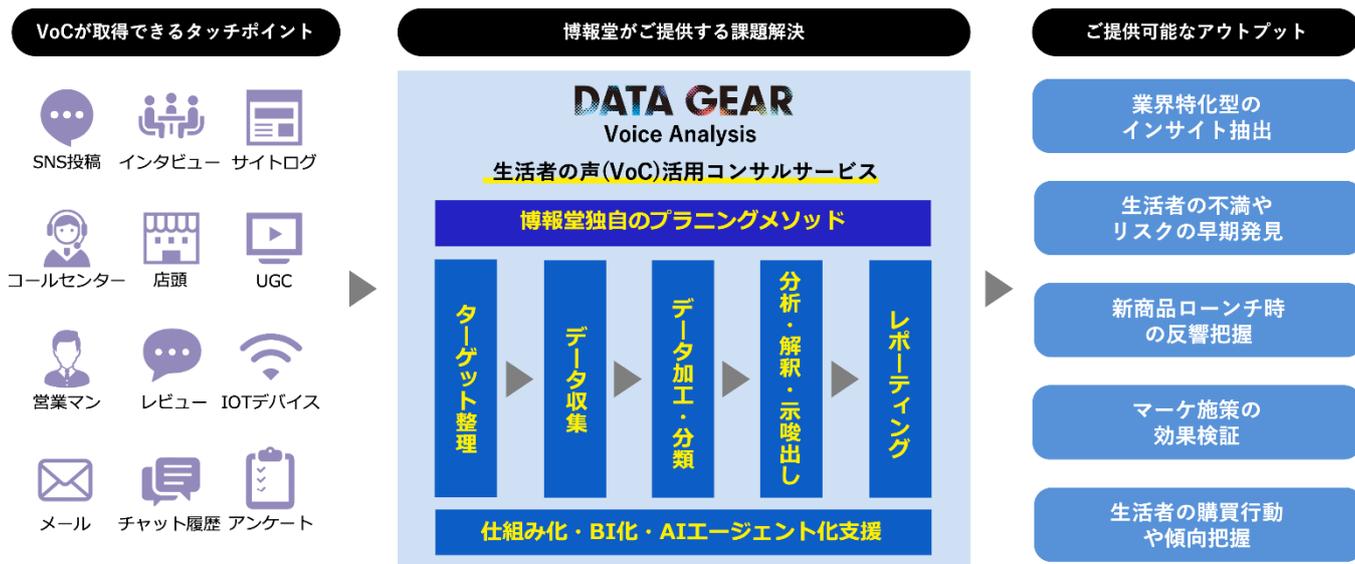
DATA GEAR Voice Analysis

「DATA GEAR Voice Analysis」は、企業が保有するアンケート、チャットログ、カスタマーサポートの記録、口コミデータなどの多様な「生活者の声データ」を分析し、企業の成長を加速させるインサイトを発見・提供します。

博報堂が長年積み重ねてきた生活者発想と生成 AI を用いた高度なデータ分析機能を活用し、膨大なデータから生活者の潜在的なニーズや不満を短期間で発見することが可能です。

特に、各業界や企業特有のマーケティングロジックを生成 AI に組み込み、個別企業に適した「ならではのインサイト」を提供する点が特徴です。これにより、従来の分析手法では見落とされがちな課題や施策の方向性を明確化し、ビジネス強化を支援します。

さらに、本サービスではクライアント企業が自社で生成 AI を活用した生活者の声データを分析・活用できる体制構築の支援も行います。これにより、企業は継続的に「生活者の声データ」を活用し、データドリブなマーケティングや顧客体験の向上を実現できます。



「DATA GEAR Voice Analysis」は、企業ごとのニーズに合わせた柔軟なコンサルティングを提供し、クイックな分析から継続的なモニタリング、分析要件定義の策定まで、あらゆる段階で企業のデータ活用精度を向上させます。さらに、顧客のニーズや不満の深層を探り出し、新規市場開拓の機会を創出するための深い洞察を提供し、ターゲットセグメントの精緻な理解と最適化にも貢献します。これにより、企業のマーケティング成果の向上が期待されます。

主なユースケース：

- ①業界特化型インサイトの抽出：各業界や企業の独自課題に基づいたインサイトを発見し、新たなビジネス機会を創出。
- ②生活者の不満やリスクの早期発見：ネガティブな口コミや生活者からの不満に関するデータを分析し、迅速にリスクを把握。
- ③新商品ローンチ時の反響把握：新商品やサービスの市場反応を分析し、ターゲットにリーチしているか等の反響を把握。
- ④マーケティング実行策の効果検証：キャンペーンや広告施策のパフォーマンスを評価し、改善ポイントを把握。
- ⑤生活者の購買行動や傾向把握：生活者の購入動機や意思決定プロセスを深く理解し、販売促進につながる示唆を把握。

博報堂は、生成 AI と人間の知見を融合させた「DATA GEAR Voice Analysis」を通じて、生活者の声を企業の成長ドライバーへと変革し、データドリブンなビジネス戦略の実現を支援してまいります。

【本件に関するお問い合わせ】

株式会社博報堂 広報室 三矢・戸田 koho.mail@hakuodo.co.jp