

Twitter 上のユーザプロフィール別評判分析サービス “Social Media Visualizer”

KDDI 研究所は、インターネット上のブログや掲示板に投稿された文書を解析することで、投稿者のプロフィール（年齢、性別、職業、出身、趣味など）を自動推定する技術を 2010 年に開発した。本技術を用いて、テレビ番組に対する Twitter 上の投稿をリアルタイムに分析することで、視聴者の属性ごとの意見を表示しながらテレビを視聴する「ソーシャルメディア視聴」アプリを開発した。2010 年の CEATEC に出展し、「米国メディアパネル・イノベーションアワード（携帯電話/モバイル分野）」を受賞した。また、生放送のテレビ討論番組において、Twitter 上の視聴者が投稿した意見を属性ごとに分析し、放送中の番組内で紹介するなど、視聴者とソーシャルメディアを連動させた番組制作の先駆けとなった。

本技術をマーケティングに応用し、Twitter 上の商品やサービスに対する口コミ情報を自動的に収集し、投稿者のプロフィールを推定することで、年齢や性別ごとの商品に対する意見を可視化して提示する SaaS 型のサービス「Social Media Visualizer」を開発し、2012 年 8 月に日本国内および米国で販売を開始した。本サービスを利用することで、自社や競合他社のキャンペーン直後の反応分析や企業のブランドイメージ、カスタマサポートによる評判の傾聴などが可能となった。また、KDDI では、「Social Media Visualizer」をベースとして、自社の通信サービスの品質を監視する社内システムを構築し、運用を開始した。

