

# SNS分析(傾向把握)技術/推薦技術

(代表特許：特許第5895756号(分析技術関連))

## ■従来技術

〔概要・課題〕

商品やサービスをお客様に訴求するためには、消費者の傾向やニーズを適切に把握することが必要です。消費者の傾向を分析する手法としては、過去の購入履歴等を分析する方法が知られていますが、そのためには、履歴等のデータが必要でした。

## ■技術内容

本技術は、購入履歴データの代わりに、SNS(Twitter)の投稿(Tweet)を用いて特定の商品/サービスに対する消費者の傾向を分析し、また、商品/サービスを推薦するに相応しい対象者を特定します。

### ◆ソーシャルリスニング

対象とする商品・サービス等に対するTweetを収集し、下記の情報をご提供します。

- ▶ **好感度分析 (ポジティブ/ネガティブ分析)**  
商品・サービスに関する投稿が「ポジティブ/ネガティブ/中立」のいずれの感情なのかを分析します。
- ▶ **ユーザー層分析 (反応ユーザーのプロファイリング)**  
反応しているユーザーの年代、性別、職業、普段の関心ごとを分析します。
- ▶ **トピック抽出 (話題となっているポイントの把握)**  
収集したツイートに多く現れる話題をトピックとして提示します。

### ◆マッチング

ソーシャルリスニングの結果とユーザーが保有する顧客リストの属性情報とを、富士ゼロックスが独自開発したレコメンドエンジンによってマッチングさせます。これにより、リアルタイムな市場情報を反映した推薦が実現できるようになります。

## ■受賞歴



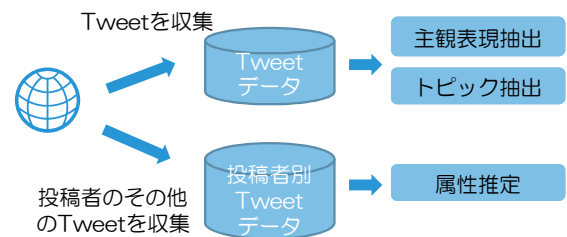
富士ゼロックスは独自に開発した自然言語処理技術を用い、SNS分析の性能を競う複数の国際コンテストで1位を獲得!!

- ・ ポジティブネガティブ判定：SemEval 2014 1位
- ・ 性別推定：CLEF2018 PAN Author profiling task 1位

## ■活用例

- ・ お客様のニーズや傾向の把握
- ・ 特定のお客様に適した推薦商品の選定
- ・ 商品/サービスのターゲット層の分析

〈分析イメージ〉



### ●分析例●

①**検索ワードの入力** (検索例：IPA\*ビール)

②**関連Tweetの収集**

Twitterより、検索ワードが含まれるTweetを収集します。

③**Tweet分析**

投稿内容および投稿者の属性を分析します。(例)

- Pos/ Neg: Positive
- トピック: 食・食事
- 性別: 男性
- 年代: 30代
- 職業: 会社員
- 趣味: 旅行

④**ターゲット層特定**

分析結果を集計し、ターゲット層を特定します。

(例)

- ～「IPA」「ビール」好感度分析結果～
- 30代/男性/会社員
- 20代/男性/学生

⑤**マッチング**

ユーザーが保有する顧客リストから、ターゲット層に該当する顧客を特定します。

※Twitter(ツイッター)およびTweet(ツイート)は、Twitter, Inc.またはその関連会社の商標です。