

COLUMN | 株式会社DND / DND-INC.JP

お客様の声を、AIが読んで 整理してくれる時代になった

口コミ・アンケート分析を効率化する考え方
2026年8月17日 発行

株式会社DnD (Distill n Develop)

この資料の要点

- Google口コミ・アンケートのテキストをAIに貼り付けるだけで感情分類・テーマ抽出が可能。専門知識不要。
- 「AIで大分類→人が重要コメントだけ精読」の役割分担で読む時間を大幅に削減できる。
- 月次の定点観測に組み込めば、満足度変化や新たな課題をタイムリーに把握できる。

集まっているのに活かしていない「お客様の声」

Googleビジネスプロフィールへの口コミ、購入後のアンケートフォーム、SNSのコメントなど、中小企業でも様々な顧客フィードバックが集まっています。しかし「読む時間がない」「分析が属人化している」「改善アクションにつながらない」という課題が共通して存在します。

生成AIは2025～2026年でテキストを読んで分類する精度が大きく向上しました。感情分析・テーマ分類・改善提案の抽出が、専門ツールなしで数分でできる時代になっています。

AIができること・できないこと

得意なこと

- ポジティブ・ネガティブ・中立の感情分類（精度：約85～90%）
- テーマ別の自動振り分けと件数集計（スタッフ対応・価格・待ち時間など）
- ネガティブコメントの改善テーマ抽出・要約
- 頻出キーワード・共起するワードの可視化

注意が必要なこと

- 皮肉・反語的な表現は誤判定されることがある
- 「高いが良い」などポジネガ混在の複合評価は揺れやすい
- 業種固有の専門用語は事前にコンテキストを与えるプロンプト設計が必要

3つの分析アプローチ

① 汎用AIに貼り付けて分析する

ChatGPT・Claude・GeminiにテキストをコピーしてAIに指示を出す方法。今日から試せる。TeamプランはデータがAIの学習に使われないため業務利用に適している。

② Googleフォーム×Geminiで半自動化

フォーム回答をスプレッドシートに蓄積し、Gemini（Google Workspace版）とApps Scriptで月次バッチ分析を自動化。継続的な集計に適している。

③ 専用のVoC分析ツールを使う

月数百件を超えてきたら、KikimimiなどのVoCプラットフォームが視野に入る。まず汎用AIで仕組みを試してから移行するのが現実的。

今日から始める3ステップ

ステップ1：フィードバックを1か所にまとめる

Google口コミ・アンケート・問い合わせメールを「日付／チャネル／本文」の3列スプレッドシートに集約。まず直近1〜3か月ぶんを用意する。

ステップ2：AIで分類・要約・テーマ抽出

集めたテキストをAIに貼り付けて感情分類・テーマ分類・改善テーマ抽出を実行。結果はMarkdownの表で出力させてスプレッドシートに貼り直す。初回30分で仕組みが整う。

ステップ3：月次の定点観測に組み込む

月末に前月分を同じ手順で分析し、ネガティブ比率の変化・テーマ別件数の増減を月次会議の議題に持ち込む。定量的根拠に基づいた改善議論が可能になる。

個人情報の取り扱いチェックリスト

- ☐ 氏名・メールアドレス・電話番号など識別情報はAIに渡す前に削除（仮名化）する
- ☐ ChatGPT Team・Claude Teamなど学習利用なし設定のプランを使う
- ☐ 社内向けに「VoC分析のAI使用ガイドライン」をシンプルな1ページで作成する

株式会社DnDでは、口コミ・アンケートのAI分析フロー構築から定点観測の仕組み化・ダッシュボード化まで一貫してご支援しています。ご相談・お見積りは無料です。

<https://dnd-inc.jp/contact.html>