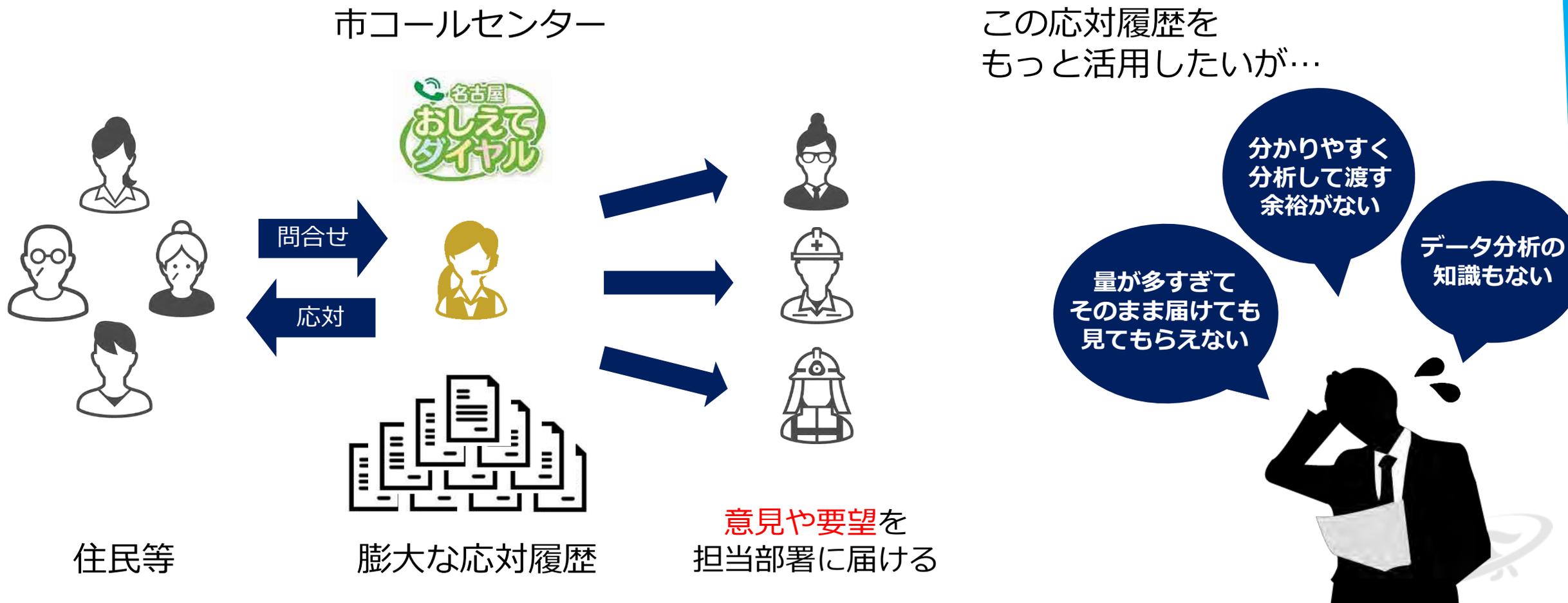


⑧ 名古屋市 「住民等から寄せられた声を効率的に分析して改善提案する手法」

広聴課の仕事

市政に関する意見や要望を聴き、その声を市政運営に反映する

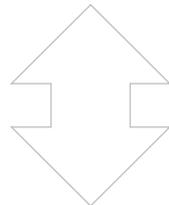


応募テーマ：

名古屋市「住民等から寄せられた声を効率的に分析して改善提案をする手法」

自然言語処理技術を用いた、 住民等から寄せられた声から 人に“気付き”を示唆する仕組み

取組み役割



鷺坂 文野



- 【所属】
 - ・株式会社レトリバ
製品企画部
- 【役割】
 - ・プロジェクトマネージャー
- 【経歴】
 - ・民間企業でのコールセンター
運営、顧客の声分析を経験し、
2018年レトリバへ参画

水田 裕人

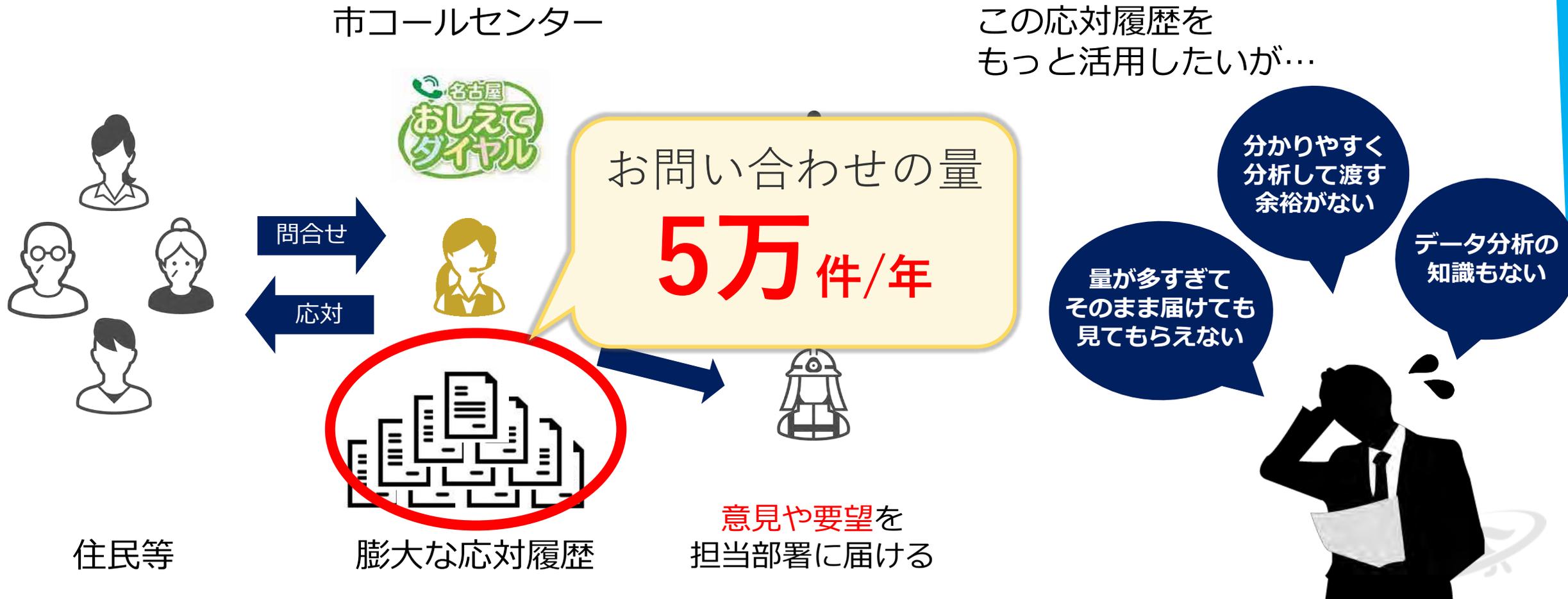


- 【所属】
 - ・株式会社レトリバ
製品企画部 セールスチーム
- 【役割】
 - ・窓口担当
- 【経歴】
 - ・2018年レトリバへ参画
主に自治体案件を対応

⑧ 名古屋市 「住民等から寄せられた声を効率的に分析して改善提案する手法」

広聴課の仕事

市政に関する意見や要望を聴き、その声を市政運営に反映する



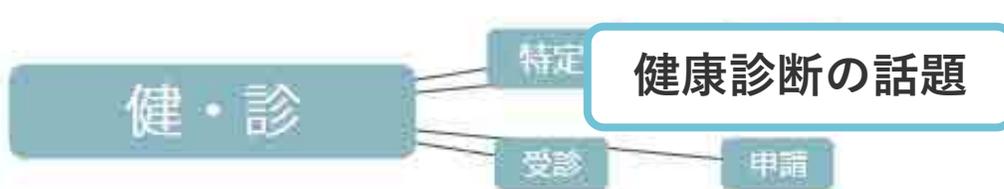
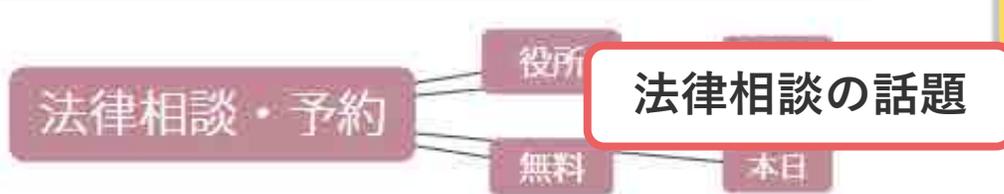
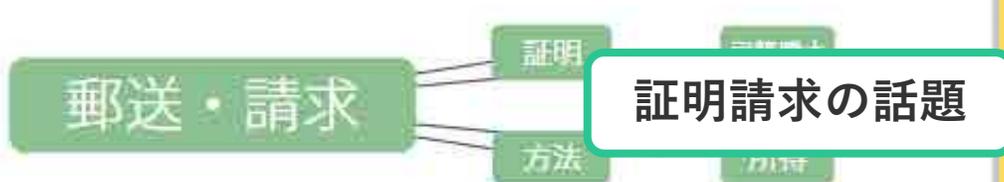
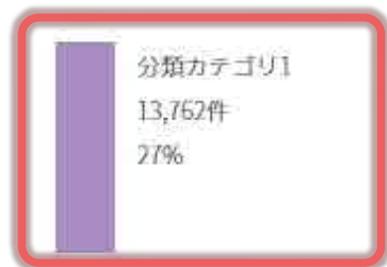
⑧ 名古屋市 「住民等から寄せられた声を効率的に分析して改善提案する手法」

広聴課の仕事

市政に関する意見や要望を聴き、その声を市政運営に反映する



どのようなデータがあるのか: 全数をAIで分類



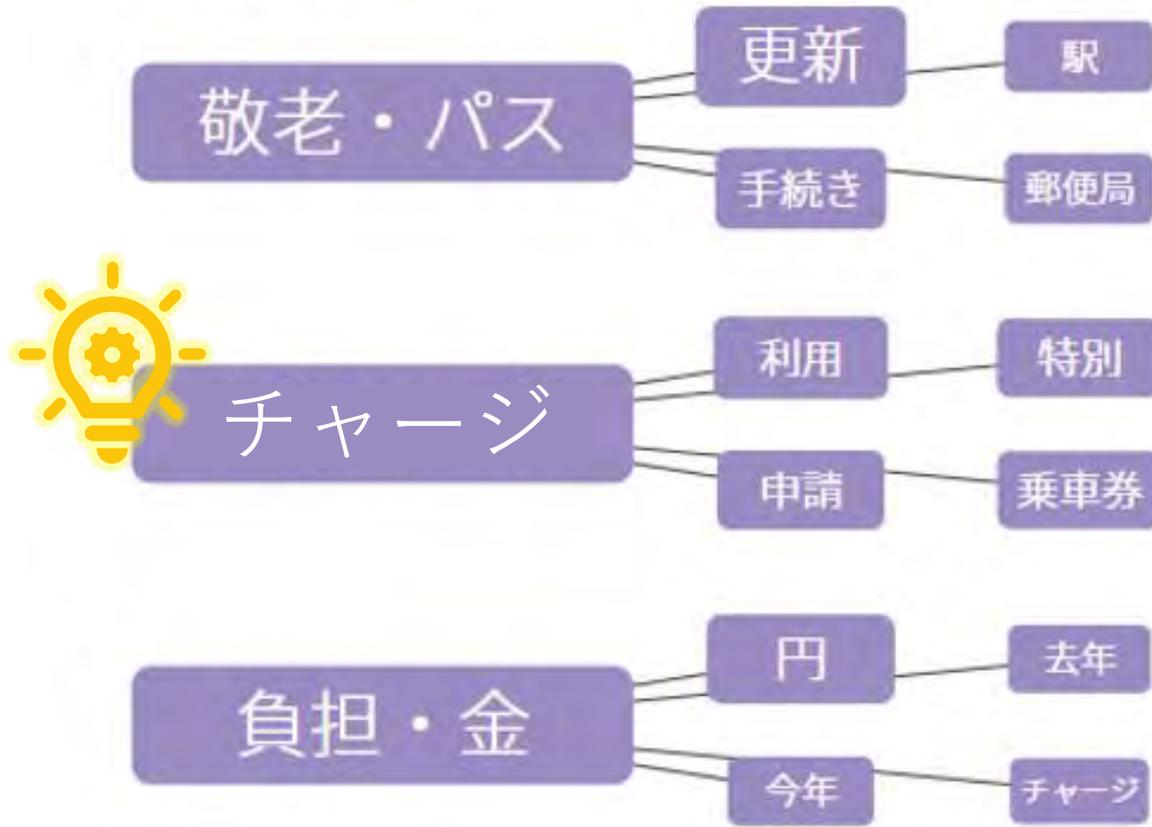
一番多い「敬老パス」
について
どんな困り事が多いのか知りたい!



敬老パスの詳細を確認

よくあるワード

クリックでキーワード絞り込み



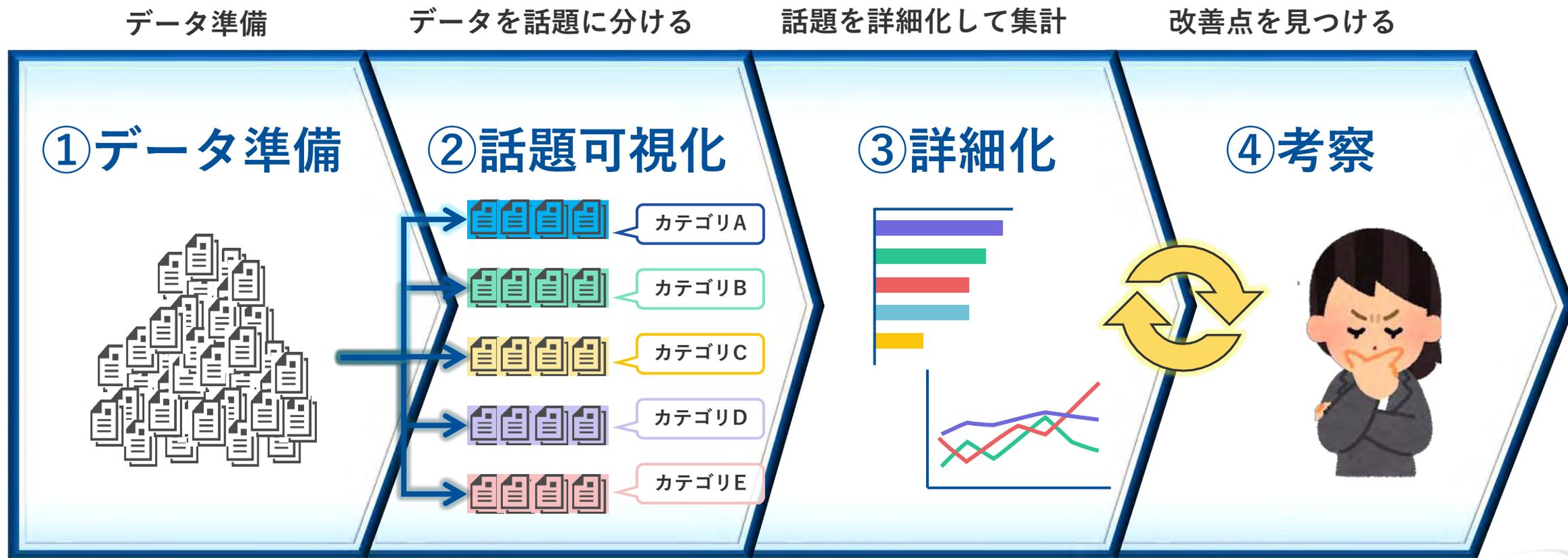
特に気になる

「チャージ」を深堀！



レトリバが考えるテキスト分析の流れ

- 流れは下記4ステップ

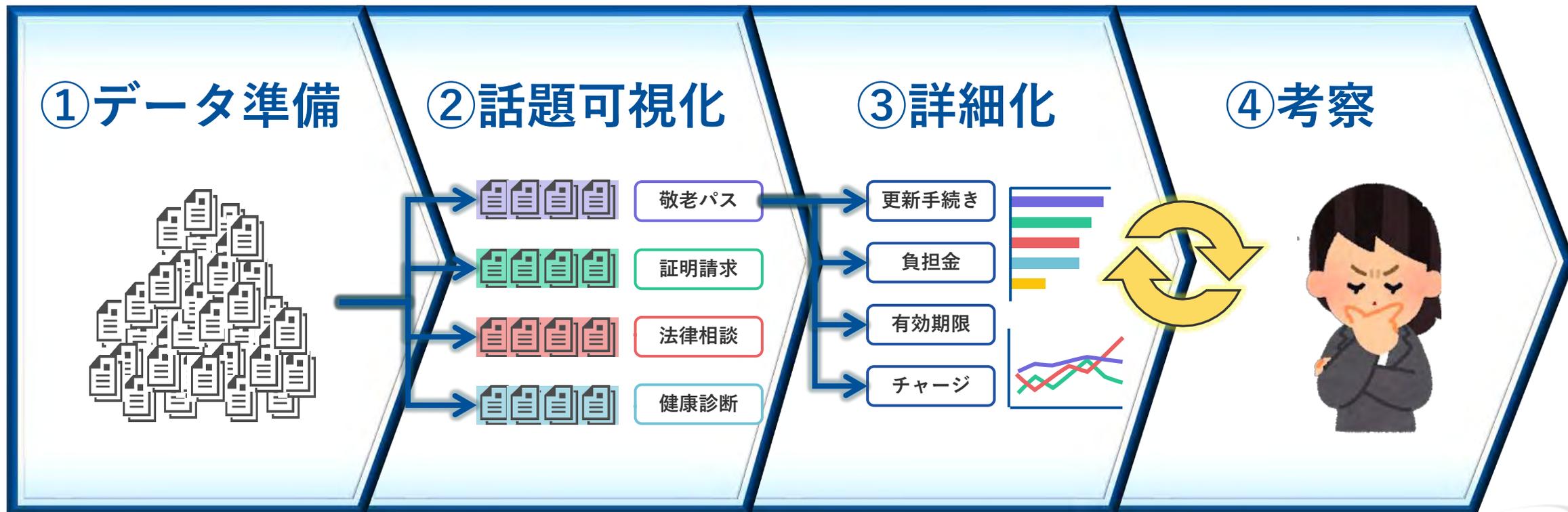


名古屋市様との分担

名古屋市様

YOSHINA (レトリバ)

名古屋市様



YOSHINAの特徴：話題分割



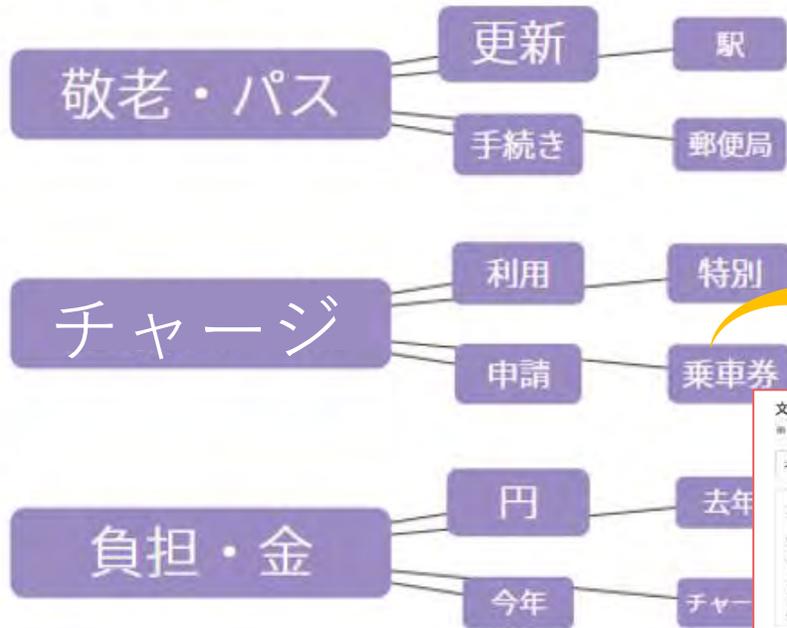
自動的にAIが
話題を分割！



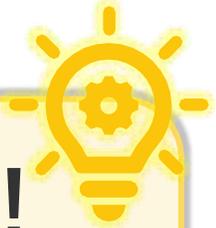
YOSHINAの特徴：詳細化

よくあるワード

クリックでキーワード絞り込み



直観的に話題がわかる！
具体的な事象がわかる！



それ以外にも

注目ワードや時系列、
属性集計機能で
着目可能！



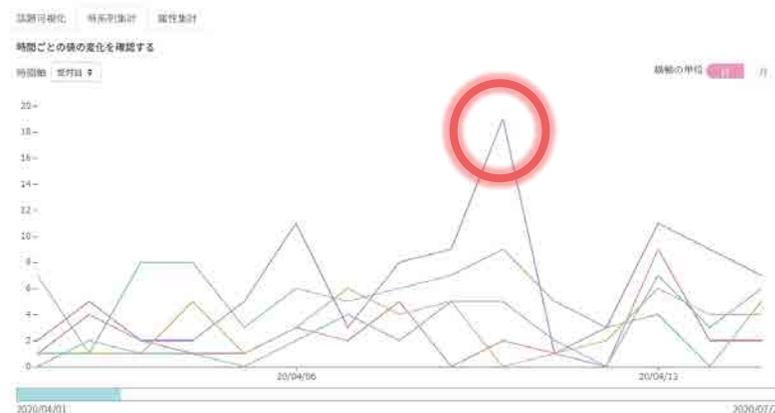
注目ワード

特徴の強い単語を確認



時系列集計

急増している箇所の
変化を確認



属性集計

関連の強い属性の
特徴を確認



YOSHINAを使った取り組み

1. 内閣府：河野大臣

- 行政改革目安箱(縦割り110番)に寄せられた、ご意見を分析

2. 行政：デジタル庁準備室

- デジタル改革アイデアボックスに寄せられた、ご意見を分析

3. 自治体：神戸市

- 神戸市のUrban Innovation KOBE KOBE+Pにて、市民のニーズやお困りごとの速やかな見える化を実証実験



是非YOSHINAで分析を！

問合せはコチラ ⇒



- WEBや社内ナレッジの改善
- 手続きチャネルの追加
- etc...

**施策全般について
改善検討が可能！**

YOSHINA

AIが“よしな”に分析をお手伝いします





レトリバ