

## 某市役所様 市民の声データマイニング

### お客様の目的

会議や企画のバックグラウンドデータとして役場内のテキストデータを活用し、市政に反映したい。

#### 導入前のお客様状況

##### ■ 問題

自由文のテキストデータが多く手作業では、解析できないため情報が活かせていない。

##### ■ 状況

・ホームページ上のアンケートフォームや投稿、投書、メール、電話、窓口などに寄せられ電子化されたテキストデータは保持している。

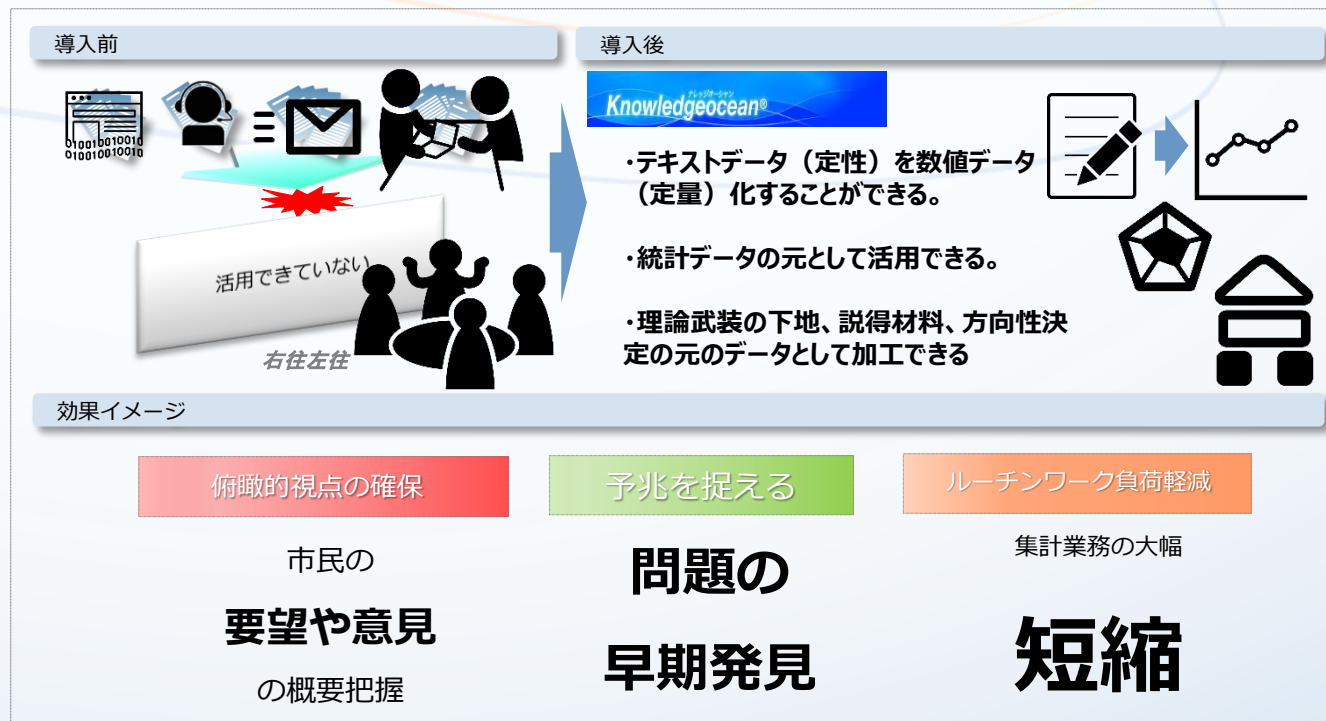
・解析担当者によってデータの受け取り方が違い公平な解析にならない。

##### ■ 課題

・短期間で情報を活かせる仕組みが必要  
・テキスト内容に直接対応する訳ではなく、「傾向と対策」として活用できるものが必要。

#### 会社概要

社名：市役所  
人口：約40万人  
従業員数：2000名  
事業内容：市政業務



#### 導入後

- Knowledgeoceanの機能で解決
- ・ WEBベースのシステムでクライアントにソフトをインストールする必要もなく、セキュリティ面もよい。
- ・ 会議中でも別視点での結果を即時表示できるようになって、議論が活発になった。

#### 効果

☆数値化により、様々な活用の道が開けた  
☆会議中の新しいアイデアを即時検証可能になった  
**市民の声をより、市政に反映できる下準備が整った。**