

## システム情報工学研究科修士論文概要

年 度	平成 26 年度	学位名	修士(ビジネス)
専 攻	経営政策科学	専攻	著者氏名 曹 睿
指導教員氏名 住田 潮			
論文題目  テキスト自動解析に基づく正負印象判別アルゴリズムの開発とその効果の実証的研究			
論文概要 <p>本研究は、産学共同プロジェクトを行う X 社が提供している住宅設備の VOC (Voice of Customer) データを元に顧客相談センターの問合せ内容から有益な情報を探し出し、X 社製品の改善やクレームの早期対応を行うために、テキストマイニングを用い正負印象基準値による分析を行った。</p> <p>正負印象基準値とは、文章の内容を正負印象(Positive な印象か Negative な印象か)に定義し、文章中の単語ごとに正負印象基準値を決定した上で、文章の正負印象基準値を計算する。</p> <p>負印象の文章を対象に Confusion Matrix を用いた精度検証を行う。結果として、負印象に対する判別精度の指標「Precision」が 58.32%、「Accuracy」が 80.78%となり、文章の中から効率的に負印象を特定できることができた。さらに、同一商品区分内の VOC データによって正負印象基準値を作成することで、判別精度が高くなる傾向があると分かった。これらによって、企業が市場理解を深め、適切な施策を効率的に実施できるようになることが期待できる。更に、本研究の方法論に基づき分析を行うことで、民間の企業だけではなく、政府機関、NPO まで幅広く応用出来ると考えられる。</p>			
審査日 平成 27 年 1 月 29 日			
審査員	(大学名 職名)	(学位)	(氏名)
主査	筑波大学 教授	Ph.D. in Management 理学博士	住田 潮
副査	筑波大学 教授	Ph.D. in Organizational Behavior	渡邊 真一郎
副査	筑波大学 准教授	博士(商学)	岡田 幸彦