



2025 年 4 月 17 日

各 位

会 社 名 株式会社ジーネクスト
代表者名 代表取締役 村田 実
(コード番号：4179 東証グロース)
問合せ先 執行役員 酒井 亜子
(TEL. 03-5962-5170)

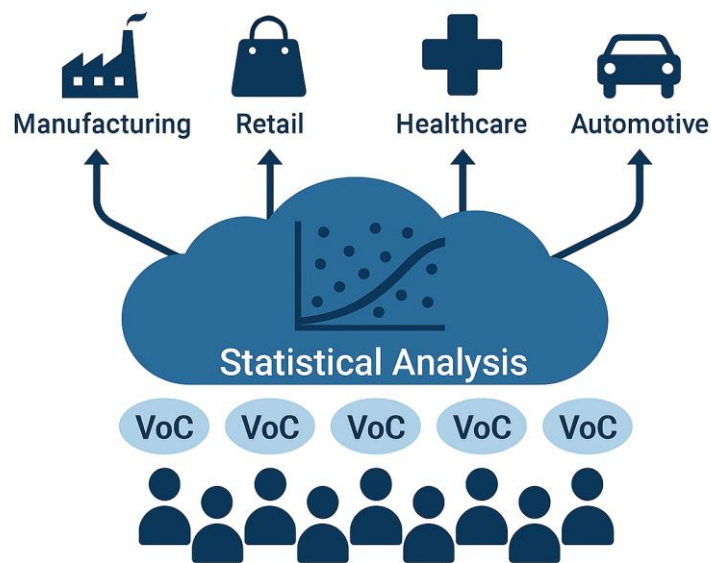
ジーネクスト、顧客の声の感情や反応のゆらぎを可視化し、事業に活かす
「顧客の声インテリジェンス™」プロジェクトを始動
～「Discoveriez」への実装や新サービスへの応用展開を目指す～

株式会社ジーネクスト（本社：東京都千代田区、代表取締役社長：村田 実）は、提供する顧客対応DXプラットフォーム「Discoveriez」の新たな価値の創出や、企業向けサービスへの応用展開を目指し、2025年4月、「顧客の声インテリジェンス™」研究開発プロジェクトを始動いたしました。

本研究開発プロジェクトは、東京大学大学院工学系研究科博士課程に在籍しながら顧客コミュニティ解析と統計数理の融合を目指した研究実績を持つ伊藤 公法氏らを中心としたチームとのナレッジ共創体制を築き、企業が日々受け取る電話やメール、問い合わせフォームを通じて蓄積される顧客の声（以下、VoC）に含まれる感情のゆらぎを、最新の自然言語処理（NLP）技術や深層学習のアプローチを活用して可視化・構造化するための基礎技術とナレッジを研究開発し、企業に向けて提供していくことを目指します。これにより、これまで見落としがちだったVoCの変化や傾向を捉えることが可能になり、企業は、マーケティングや商品企画、リスク対応における意思決定を、よりタイムリーかつ本質的なものへと進化させる足がかりをつくることができます。

本プロジェクトによる研究開発成果は、まずは、「Discoveriez」の中核機能としての実装を目指し、将来的には、企業向けサービスに応用展開していく予定です。

ジーネクストはこれからも、「顧客の声（VoC）」を企業価値の源泉として捉え、対応業務のデータ化・インテリジェンス化を通じて、クライアント企業の成長を支えるプラットフォームとして進化を続けてまいります。



「顧客の声インテリジェンス™」研究開発プロジェクト

本プロジェクトにおいては、東京大学大学院工学系研究科博士課程に在籍しながら顧客コミュニティ解析と統計数理の融合を目指した研究実績を持つ伊藤 公法氏らを中心としたチームとのナレッジ共創体制を築き、最新の自然言語処理（NLP）技術や深層学習のアプローチを活用して、VoC に含まれる感情のゆらぎを可視化・構造化し、実装可能性や応用展開を含めた研究を行います。

- ・顧客コミュニティの気配”“温度”に着目した新指標の探索

時系列に沿った VOC の変化から、顧客層全体の関心や感情の高まりといった“気配”をとらえるためのあらたな指標群の可能性を模索。企業が市場の空気感をいち早く捉え、施策判断の材料とする未来を想定しています。

- ・多様な感情のニュアンスに対応するラベリング手法の検討

ポジティブ／ネガティブといった二項対立では捉えきれないさまざまな種類の感情のゆらぎを、より豊かに、立体的に解釈するための新たな感性軸の導入を検討中です。

<プロジェクト代表について>

伊藤 公法氏

東京大学工学部物理工学科卒業、同大学院物理工学専攻修了、2009年に株式会社博報堂 DY メディアパートナーズ入社。2012年に博報堂 DY グループの社内起業制度を利用し社内起業、同年より女性アイドルグループをはじめ多数の音楽アーティストのプロデュースに参画、2018年に博報堂 DY から独立、株式会社キミノリ JAPAN を設立。2023年10月から東京大学大学院工学系研究科博士後期課程在籍、興味は社会現象の非平衡統計物理、とくに熱狂の数理。

会社概要

【ジーネクストの概要】

本社所在地 : 東京都千代田区平河町 2-8-9 HB 平河町ビル 3F

代表者 : 代表取締役 村田 実

設立 : 2001 年 7 月

ウェブサイト : <https://www.gnext.co.jp/>

サービスサイト : <https://discoveriez.jp/>

◇サービスに関するお問い合わせ先

株式会社ジーネクスト 担当: 酒井

E-mail : info-ir@gnext.co.jp

◇報道関係者お問い合わせ先

株式会社ジーネクスト 広報担当

E-mail : info-ir@gnext.co.jp

以 上