

# AI を活用したアンケート分析の進化と企業戦略立案への貢献

～顧客理解の深化から戦略立案まで～

ライフデザイン研究部 主席研究員/テクノロジーリサーチャー 柏村 祐

## 1. アンケート分析の重要性と進化

顧客アンケートは、企業が顧客のニーズや満足度を把握するための重要なツールである。多くの企業が定期的にアンケート調査を実施し、その結果を分析して製品開発やサービス改善に活用している。

アンケート分析手法の進化は、現状大きく2つの段階に分けられる。第一段階は人間による集計と分析である。この方法では、統計的手法を用いて傾向を把握し、人間の専門家が解釈を加えて洞察する。現在はほぼこの段階にある。しかし、分析者の主観や経験に左右される部分が大きく、膨大なデータを短時間で処理することに限界がある。第二段階は、基本的なAIの活用である。本レポートで扱う事例もこの段階に位置づけられる。この段階では、AIによる大量データの高速処理、パターンや関連性の発見、自然言語処理による自由記述回答の分析が可能となっている。前回のレポート（注1）時点と比較しても、今ではAIの活用範囲はさらに拡大し、より詳細な分析が可能になっている。

本レポートでは、現在のAIの活用事例を詳細に分析することで、アンケート分析の新たな可能性と、今後の展望を明らかにしていく。これにより、企業がAIを活用したアンケート分析をどのように導入し、顧客理解と戦略立案プロセスを改善できるかについての示唆を得る。

## 2. AIによる顧客ニーズ分析とビジネス提案

まず、筆者が実施したAI活用に関する講演後に収集された顧客アンケートデータをもとに、AIによる分析と提案のプロセスを詳述する。このプロセスは、前回のレポートで示した基本的なAI活用とは異なり、より高度で包括的なアプローチを採用している。まず、AIに対して「アンケート結果を考察ください」と指示をした。AIは提供されたアンケートデータを分析し、以下のような洞察を提供した。全体的な評価としては、大多数の参加者が講演を肯定的に評価し、その内容を仕事や生活に役立つと感じている。AIに対する意識の変化については、多くの参加者がAIを身近で活用可能なものと認識するようになった。実践への意欲も高く、「まずは使ってみる」という意見が多数を占め、無料版のAIツールからの開始を検討する参加者もみられた。同時に、

日本企業や日本のAI活用の遅れに対する危機感も醸成されており、これがAIへの取り組みを加速させる動機となっていた。注目すべき点として、世代を超えた学びの機会が創出されており、中高年の参加者からもAIを学ぶ意欲が示された。具体的な活用イメージも多く挙がっており、メール返信、データ集計、報告メモ作成などが例として挙げられている。一方で課題も明らかになった。一部参加者にとっては内容が難しく、より具体的な活用事例やQ&Aセッションの充実を求めるとの声があった（図表1）。

図表 1 AI 講演参加者のアンケート分析結果



資料: Claude3 より筆者作成

次に、AIに「考察結果に基づき、講演に参加してもらった方へ展開できるビジネスの種を考えてください」と指示したところ、AIは複数のビジネスを提案してきた。具

体的には、AI活用ワークショップシリーズ、AI導入コンサルティングサービス、AI活用事例共有プラットフォーム、AIアシスタント開発サービス、AI倫理・セキュリティ研修プログラム、シニア向けAI活用講座、AI活用効果測定サービスである。これらの提案は、アンケート結果から抽出された参加者のニーズや課題に直接応えるものとなっている（図表2）。

図表 2 AI が提案する顧客ニーズに基づくビジネスアイデア

|                                                                                                                                                                                                                                                           |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. AI活用ワークショップシリーズ                                                                                                                                                                                                                                        |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>目的: 参加者がAIツールを実際に使用し、業務に適用する方法を学ぶ</li> <li>内容: <ul style="list-style-type: none"> <li>基礎編: ChatGPTなどの基本的なAIツールの使い方</li> <li>応用編: 特定の業務（文書作成、データ分析など）でのAI活用法</li> <li>上級編: AIを使った業務プロセス改善の方法</li> </ul> </li> </ul> |
| 2. AI導入コンサルティングサービス                                                                                                                                                                                                                                       |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>対象: 中小企業や部門単位でのAI導入を検討している組織</li> <li>サービス内容: <ul style="list-style-type: none"> <li>AI導入の費用対効果分析</li> <li>最適なAIツールの選定支援</li> <li>導入計画の策定と実施サポート</li> <li>従業員向けトレーニングプログラムの提供</li> </ul> </li> </ul>               |
| 3. AI活用事例共有プラットフォーム                                                                                                                                                                                                                                       |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>機能: 様々な業界や職種でのAI活用事例を共有・検索できるウェブサイト</li> <li>特徴: <ul style="list-style-type: none"> <li>ユーザーによる事例投稿機能</li> <li>業種・職種別の検索機能</li> <li>専門家によるコメント・アドバイス機能</li> </ul> </li> </ul>                                      |
| 4. AIアシスタント開発サービス                                                                                                                                                                                                                                         |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>サービス内容: 企業や部門特有のニーズに合わせたカスタムAIアシスタントの開発</li> <li>特徴: <ul style="list-style-type: none"> <li>業務特化型の回答や提案が可能</li> <li>社内文書やデータベースと連携</li> <li>セキュリティを考慮した設計</li> </ul> </li> </ul>                                   |
| 5. AI倫理・セキュリティ研修プログラム                                                                                                                                                                                                                                     |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>目的: AI活用に伴う倫理的問題やセキュリティリスクへの理解を深める</li> <li>内容: <ul style="list-style-type: none"> <li>AI利用における個人情報保護</li> <li>AIの判断バイアスとその対策</li> <li>AI生成コンテンツの著作権問題</li> </ul> </li> </ul>                                      |
| 6. シニア向けAI活用講座                                                                                                                                                                                                                                            |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>対象: 退職者や高齢者</li> <li>内容: <ul style="list-style-type: none"> <li>日常生活でのAI活用法（情報収集、健康管理など）</li> <li>AIを使った趣味活動の拡張</li> <li>シニアの経験を活かしたAI活用法</li> </ul> </li> </ul>                                                   |
| 7. AI活用効果測定サービス                                                                                                                                                                                                                                           |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>サービス内容: AI導入前後の業務効率や成果を定量的に測定・分析</li> <li>特徴: <ul style="list-style-type: none"> <li>カスタマイズ可能な KPI 設定</li> <li>ダッシュボードによる可視化</li> <li>改善提案レポートの作成</li> </ul> </li> </ul>                                           |

資料: Claude3 より筆者作成

最後に、AIにワークショップの構成案を提示し、その詳細化を依頼した。AIは各編を2時間に収める形で計画を提案してきた。基礎編では複数のAIツールの基本的な特徴と使用方法を理解し、各ツールの強みと適した使用シーンを把握することを目的としている。応用編では基礎編で学んだツールを用いて実際のビジネス課題に取り組み、複数のAIツールを組み合わせた問題解決方法を学ぶことを目的としている。上級編では参加者自身の業務課題に対してAIソリューションを企画・実施し、AIを活用した問題解決プロセスを一貫して経験することを目的としている。このようなAIによるアンケート分析とビジネス提案のプロセスは、前回のレポートで示した基本的なAI活用とは異なり、より高度で包括的なアプローチを採用している。AIは単なるデータ分析ツールではなく、ビジネス戦略の立案や具体的な実施計画の策定まで行っている点が特筆すべき進化だといえる。

図表 3 AI 活用ワークショップシリーズの構成詳細（基礎編部分抜粋）

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 基礎編：AIツールの概要と基本操作（2時間）                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 目的                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <ul style="list-style-type: none"><li>ChatGPT、Claude、Perplexity、Google AI Studioの基本的な特徴と使用方法を理解する</li><li>各ツールの強みと適した使用シーンを把握する</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| タイムテーブル                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <div>1. イントロダクション (10分)<ul style="list-style-type: none"><li>ワークショップの目的説明</li><li>AIツールの概要紹介</li></ul></div> <div>2. ChatGPT (25分)<ul style="list-style-type: none"><li>基本操作とプロンプト作成のコツ (10分)</li><li>実践演習：文章生成とQ&amp;A (15分)</li></ul></div> <div>3. Claude (25分)<ul style="list-style-type: none"><li>ChatGPTとの違いと特徴説明 (10分)</li><li>実践演習：長文分析と倫理的考察 (15分)</li></ul></div> <div>4. Perplexity (25分)<ul style="list-style-type: none"><li>リアルタイム情報検索の特徴説明 (10分)</li><li>実践演習：最新トレンド調査 (15分)</li></ul></div> <div>5. Google AI Studio (25分)<ul style="list-style-type: none"><li>PaLM 2モデルの概要と基本操作 (10分)</li><li>実践演習：テキスト生成とパラメータ調整 (15分)</li></ul></div> <div>6. まとめとQ&amp;A (10分)<ul style="list-style-type: none"><li>各ツールの比較と適切な使用シーン</li><li>質疑応答</li></ul></div> |
| 成果物                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <ul style="list-style-type: none"><li>各ツールを使用して作成した簡単なコンテンツ（文章、分析結果など）</li><li>4つのAIツールの特徴比較表</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |

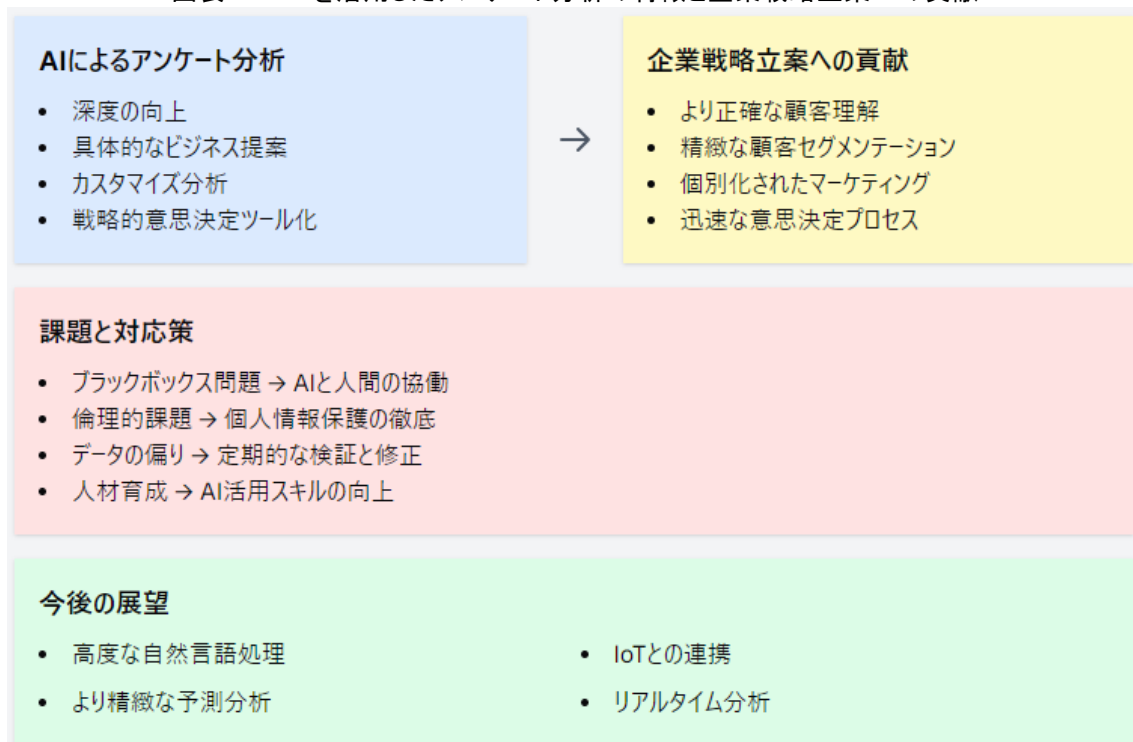
資料: Claude3 より筆者作成

3.AIを活用したアンケート分析の今後と企業戦略への影響

本レポートで示したAIによる顧客アンケート分析とビジネス戦略立案のプロセスは、企業の意思決定における新たなアプローチを提示している。従来の人間による分析から、AIを活用したより高度な分析へと進化することで、アンケート分析の質と効率が大きく向上している。

現在のAIによるアンケート分析の特徴と、それがもたらす企業戦略への影響は、図表 4 のようにまとめることができる。

図表 4 AIを活用したアンケート分析の特徴と企業戦略立案への貢献



資料: 筆者作成

まず、分析の深度が大幅に向上した。AIは単純な数値データの集計にとどまらず、自由記述回答の文脈や感情を理解し、より深い洞察を提供できるようになった。これにより、顧客の声をより正確に理解し、潜在的なニーズや課題を発見することが可能となっている。次に、AIによる具体的なビジネス提案が可能になった点が挙げられる。本レポートの事例で示したように、AIはアンケート結果を分析するだけでなく、その結果にもとづいて具体的なビジネス戦略や施策を提案することができる。これは、企業の意思決定プロセスにAIがより深く関与するようになったことを示している。さらに、個々の回答者の特性に応じたカスタマイズ分析が可能になった。これにより、より精緻な顧客セグメンテーションや、個別化されたマーケティング戦略の立案が可能となっている。これらの進化により、アンケート分析はより戦略的な意思決定ツールとしての役割を果たせるようになってきている。AIは単なるデータ処理ツールから、ビジネスインサイトを生成する戦略的パートナーへと進化しており、企業の意思決定プロセスにより深く関与できるようになったといえる。

しかし、AIを活用したアンケート分析には、現時点で課題も存在する。たとえば、AIの判断や提案の根拠が不明確な「ブラックボックス」問題や、データの偏りによる分析結果への影響、個人情報保護などの倫理的課題がある。これらの課題に対処するには、AIと人間の専門家が協働しながら、より高度な顧客理解と戦略立案を実現して

いくことが求められる。

企業がAIを活用したアンケート分析を効果的に導入するためには、以下のようなアプローチが推奨される。まず、AIツールの選定と導入にあたっては、自社のニーズと目的に合致したものを選ぶことが重要である。次に、AIによる分析結果を解釈し、実際のビジネス戦略に落とし込む能力をもつ人材の育成が不可欠である。また、AIと人間の役割分担を明確にし、それぞれの強みを活かす体制を構築することが重要である。さらに、AIによる分析結果を定期的に検証し、必要に応じて人間の専門家による補完や修正を行うプロセスを確立することも必要である。AIの分析結果を鵜呑みにするのではなく、人間の直感や経験則と照らし合わせ、総合的な判断を下すことが、より効果的な戦略立案につながるだろう。最後に、AIを活用したアンケート分析の結果を、他のデータソース（たとえば、購買履歴や行動データ）と組み合わせることで、より包括的な顧客理解を目指すことが望ましい。これらのアプローチを通じて、企業はAIを活用したアンケート分析の恩恵を最大限に享受し、より効果的な顧客理解と戦略立案を実現することができるだろう。

#### 4.AIを活用したアンケート分析の未来

本レポートで示したアプローチは、アンケート分析の新時代への第一歩として、多くの企業にとって有益な指針となるだろう。今後、さらなる技術の進化と実践の積み重ねにより、AIを活用したアンケート分析はますます洗練され、企業の意思決定プロセスに不可欠な要素となっていくだろう。企業には、このような技術の進化に対応し、常に最新のAI技術を取り入れながら、アンケート分析の手法を進化させていくことが求められる。

同時に、AIの活用にあたっては、上記で述べたようなAIの限界と課題も認識しておく必要がある。さらに、AIを活用したアンケート分析の結果を、組織全体で共有し、活用する文化を醸成することも重要である。分析結果を経営層だけでなく、現場レベルまで浸透させることで、組織全体の顧客志向を高め、より迅速かつ効果的な意思決定を図ることができる。このように、AIを活用したアンケート分析は、単なる技術革新にとどまらず、企業の組織文化や意思決定プロセス全体を変革する可能性を秘めている。企業がこの変革を成功させるためには、技術の導入だけでなく、人材育成、組織体制の見直し、そして企業文化の変革が必要となるだろう。

本レポートで示したアプローチは、そうした包括的な変革への第一歩となるものである。今後、AIを活用したアンケート分析がさらに進化し、企業の競争力向上に貢献することを期待したい。

#### 【注釈】

- 1) 生成AIはアンケート分析に活用できるのか～AIと協働しながらアンケートを分析

し企画立案する時代の到来～

<https://www.dlri.co.jp/report/ld/280108.html>