

ナレッジ共有先

ユーザーインタビューや商談など顧客接点は豊富だが**録画や発話データが死蔵**されてしまい
製品・サービスの開発に体系的に活かしていないリサーチャー・企画者・開発者

エッセンス

インタビュー分析SaaS「toitta」の開発において、インタビューや商談で得られた発話をAIを活用しながら
構造化し「**定性データレイク**」を構築。

数万件の発話切片に属性情報と分類ラベルを付与して蓄積した。

それらを活用し10社を対象としたインタビュー調査に関するワークフローモデリングを実施。

追加調査を最小限に1週間で完了。

切片が持つ、前後の文脈を含んで可読性が高い性質によって参加のハードルも下がり、職種を超えた
大部分のメンバーがモデル作成に参加することで顧客理解の共通認識が形成された。

成果

モデルからコアバリューを特定し、

**新機能「ask toitta」を
開発・リリース。**

リサーチコミュニティにおいて[活用事例ブログ](#)が執筆されるなど高い評価を得て、新規
契約獲得にも寄与した。

定性データレイク

切片	カテゴリ	会社
過去の調査を見つけれない	課題	A社
インタビューの設計ができず頓挫	課題	A社
分析工数を削減してほしい	製品要望	B社
結果報告が意思決定につながらない	課題	E社
書き起こし精度が高い	ポジティブ	D社

...

絞り込み

カテゴリ **課題**
会社 **A社**
→ 関連する切片を抽出

ワークフローモデル



応募ジャンル		3) 新メソッド・コンセプト、1) サービス・プロダクト
サブタイトル		AIを活用し一次情報の価値を高める「定性データレイク」構想の実現に向けて
表彰対象者(所属／氏名フルネーム／よみがな)		株式会社はてな／米山 弘恭／よねやま ひろやす 株式会社はてな／五十嵐 雄／いがらし ゆう
トロフィー、表彰状で使用する 表彰対象者名		米山 弘恭
自薦／他薦		自薦
ナレッジ共有先	ナレッジ・ノウハウを活用できるであろう共有先・読み手	ユーザーインタビューや商談など顧客接点は豊富だが、録画や発話データが死蔵されてしまい製品・サービスの開発に体系的に活かせていない、リサーチャー・開発者・デザイナー
エッセンス	対象名称	toitta (AIを活用したインタビュー分析SaaS)
	ターゲット	企業でユーザーインタビューを実施・分析しているリサーチャー・開発者・デザイナー
	概要	インタビュー分析SaaS「toitta」の開発チームが、大型開発に打ち込めるタイミングでプロダクトの目指す方向を見直すために、自社に蓄積された商談・インタビューの切片データ(定性データレイク)を活用し、追加調査を最小限に抑えながら顧客のリサーチ活動のワークフローモデルを構築した。モデルから特定した核心的な価値に基づいて新機能「ask toitta」を開発・リリースし、ユーザーから高い評価を得た。
	ナレッジ・ノウハウの内容	日常の商談・インタビューで生まれる発話の切片データをBigQueryとスプレッドシートを組み合わせたデータ基盤上に蓄積し、CRMの顧客属性と結合して「定性データレイク」を構築。この基盤から目的に応じた切片を効率的に抽出し、ワークフローモデルの素材とした。職種を超えたチーム全員でモデル作成に参加することで、顧客理解の共通認識を形成し、プロダクト開発の意思決定に直結させた。
	ナレッジ・ノウハウや取組の新規性・ユニークさ	(1) 切片という前後の文脈も含んだ保存単位に着目し、定量データ基盤の考え方を定性データに応用してデータ基盤を構築した点。(2) 切片に発話のカテゴリや顧客属性を付与することで、目的の発話の発見スピードを大きく向上させるとともに、新たな調査を行わずともリサーチ資産として活用可能にした点。(3) 自社プロダクト(toitta)を用いて自社のHCD課題を解決するドッグフーディングの実践を通じて、方法論とプロダクトの両方を同時に進化させた点。
成果	ナレッジ・ノウハウの再現性、汎用性	商談録画・問い合わせ記録・ユーザーインタビュー等のユーザー接点データを蓄積している企業であれば実践可能。書き起こし・切片化については本事例ではtoittaを活用しているが、Google MeetやMicrosoft Teamsの書き起こし、Gemini等の汎用AIを活用した内製の切片化プロンプトで一定程度の代替は可能。切片のカテゴライズについても数千件オーダーなら数時間で人間が実施可能なことを確認済み。AIによる補助も容易な典型的なラベリングタスクである。
	成果	ワークフローモデルの構築により、チーム全員が顧客のリサーチ活動の全体像と課題構造を共有し、開発方針の議論が収束。モデルから導かれた「問いへの回答」という価値に基づきask toittaを開発・リリースした。リリース後、ユーザーが自発的に活用事例のブログ記事を執筆・公開するなど高い評価を得ており、新規契約の獲得にも寄与した。またその後、定性データレイクをアップデートし、発話切片に紐づく開発項目にRICEスコアを適用し優先度を可視化。開発チームが自律的に意思決定を行うための仕組みとして、継続運用が続いている。

背景

toittaはAIを活用したインタビュー分析SaaSである。インタビュー動画をアップロードすると、書き起こし・話者分離・発話の切片化といった分析の前処理を自動化し、リサーチャーの分析業務を支援する。事業初期は「前処理の非効率さ」という明確な課題に対してソリューションを提供し、一定の市場の受容を得ることができた。しかし機能が増えていくにつれて、開発プロセスに問題が生じるようになった。**顧客の活動に対するチームの包括的な理解が不足しており、各メンバーが提案する課題の位置付けや優先度が噛み合わなくなったのである。**

経緯

この状況を打開するため、顧客のリサーチ活動全体をワークフローモデルとして可視化するプロジェクトを実施した。通常このような調査にはインタビューを伴う大きな工数が必要となるが、toittaチームでは事業開始以来、全ての商談・インタビュー動画をtoittaにアップロードしており、**発話が切片化された状態で大量に蓄積されていたのである。それらの切片データをCRMの顧客属性情報と結合し、さらに「課題」「要望」などの分類を行って「定性データレイク」を構築していた。この基盤を活用し、以下のプロセスでワークフローモデルを作成した。**

1. 切片の抽出: 調査対象として10社を選定し、その企業の切片の中で「行動」「課題」ラベルがついた切片を抽出した
2. 顧客別マップの作成: 各社のインタビュープロセスに沿って行動・課題・感情を配置したマップを作成した(右記イメージ図)
3. 追加インタビューによる補完: マップ上の疑問や情報不足について、顧客にマップを見てもらいながら追加インタビューを実施した
4. 統合と抽象化: 各社のマップを抽象化しながら統合し、リサーチ活動の現状モデルと理想状態モデルを作成した



このプロセスにはエンジニア・デザイナー・PdM・営業の全職種が参加した。職種を超えて関わることで、顧客のリサーチ活動に対する共通認識が形成された。

成果

巨大なワークフローモデルを1週間程度で高速に構築し、 チームは顧客の活動全体を俯瞰して開発方針を議論できるようになった。結果、**「計画時の問いに対して、インタビューの結果から説得力を持って答えること」が核心的な価値という共通認識**を持つに至った。この認識に基づき、自然言語の問いにインタビューデータから答えの候補となる発話を収集してレポートする機能「ask toitta(β)」を開発・リリースした。リリース後、**ユーザーから活用事例のブログ記事が執筆・公開された**。記事では「『この施策はこの人たちに刺さるはずです』と言えるようになった」など、**意思決定の質の向上に関する高い評価が語られている。またask toittaの存在が決め手となった新規契約の獲得にもつながった。**



ナレッジ

本取り組みの核にあるのは、日常のユーザー接点で生まれる発話データを「使い捨て」にせず、検索・抽出可能な資産として構造化するという発想である。定量データの世界では意思決定者が必要なデータに素早くアクセスできる環境が当たり前で整備されているが、定性データにおいては同様の基盤がほとんど存在しない。toittaチームでは、全ての商談・インタビューの発話を切片化して蓄積し、顧客属性と結合した上で分類ラベルを付与することで、定性データの基盤である「定性データレイク」を構築した。

この方法が機能した要因として、**保存の単位に切片を採用したことが大きい**。切片は前後の文脈を含み単体で意味が通るように加工されたテキストであるため、切片単体での分類作業が可能になり、またどのように切片群を抽出しても最低限の文脈が維持されるため分析作業に滑らかに接続する。

ノウハワ

以下に定性データレイク構築の各ステップについて toittaチームでの実践例と一般的に想定される実現方法を示す。右図はサンプルデータを用いた実際のシートの様子である。

	toittaチームでの実践例	一般的に想定される実現方法	切片テキスト (fct_text)	書き起こしテキスト (sgm_text)	大分類 (category)	中分類 (target_pbi)
1. 書き起こし	toittaの書き起こし機能を活用	Zoom、Google Meet、Microsoft Teamsなどのミーティングツールの議事録機能を活用する	過去にプロジェクト全体へ大きな影響を与える選証を経験した 協力会社側の意図的な非協力行動によって問題が発生した 実証はサボタージュだったが日報上は資料待ちと記載されていた 現場写真の通り方が徐々に悪くなってきたことで真実を感じた	あー、大変だった選証。そうですね、まあ大小ありますけど、一番インパクトが大きかったのは、数年前の、超高層マンションの現場ですね。 ええ、で、何が起こっていたかという、意図的な、まあ、非協力というか、一種のサボタージュみたいなことが現場で横行していらった。例えば、二次資料の作業が作業しないのに、一次資料の届き方が、わざと非効率な回り方をねらって、そのエリアに入らせないとか、資料の置き場を意図的にでも、彼らが上げてる日報とか、データ上は、全部「資料待ちのため作業中断」って書いてある。だから、表面的には、資料の納期遅れが全ての原因に見えてしまう。でも、現場の空気は、明らかにおかしい。そう言う状況した。結局、人が一番の不満足要素になった。この時と記憶は、以前は、ちゃんとこう、施工箇所がわかるように、定点観測みたいなきれいに撮っててくれた担当者か、だんだんアングルが悪くなった。もっと言うと、写真の撮っついでに、こう、資料が私に届かなかったり、監理整備ができていない場所が写り込むようになって、 ええ。そういう、現場の経緯の組み込みみたいなものが、写真を通して隠れてしまってきた。数値的な、そのSPIみたいな指標には、まだ隠れては出ていないですね。でも、コミュニケーションの質と、現場の経緯、この二つに、明らかに組みが見えた。これが、手垢でしたな。	選証 選証 選証 選証	プロジェクト選証を防止したい 協力会社のサボタージュ/非協力的姿勢を防ぎたい 協力会社のサボタージュ/非協力的姿勢を防ぎたい 協力会社のサボタージュ/非協力的姿勢を防ぎたい
2. 切片化	toittaの切片化機能を活用	基本は人力。書き起こしファイルにSemi等などのチャットAIに読み込ませ切片化を指示することで作業を簡略化することも可能	現場写真から経緯の組み込みがなくなった トイレが汚れている現場は基準率で近くトラブルが発生する ベテランの感覚を若手にも数値で共有したいと考えている	ええ。トイレが汚い現場っていうのは、もう、ほぼ間違いなく、近いうちに何らかの問題が起きる。これはもう、経験則ですね。 なぜ、AIが「リスク80%」と判断したのか、その根拠ですね。そのエビデンスが、ドリルダウンして確認できることが絶対条件です。	選証 選証 選証	（除外） ベテランの感覚を若手にトレースさせたい
3. 切片の蓄積	toittaのデータベースにあるデータをBigQueryに転送。最終的にGoogle Spreadsheetに出力し蓄積し分類作業ができる環境を構築	同様にGoogle Spreadsheet等に蓄積することで数千件程度までなら機能することを確認している	動に頼らず客観的に選証判断できる仕組みを求めている 人の目だけで見落としリスクを減らしたい 現場担当者ごとの経験値差をシステムで補完したい	おっしゃる通りです。AIは、あくまで我々人間では気づけないような、膨大なデータの中からパターンを見つけ出してくれる。まあ、ものすごく優秀な分析家だと思っているので、でも、その分析結果を見て、最終的にどう判断して、どう対策を打つかを求めるのは、我々人間の人間の役割で、だから、そのための客観的な判断材料を、こちらの思考の邪魔にならない形で、きちんと提供してくれる。それが理想ですね。AIに結果だけ出されても、たぶん、我々はそれを信用できないと思います。 結局は、我々みたいな現場のマネージャーの付加価値って、その、ツールから出てくる結果なデータと、現場で実際に起きている、もっとこう、生々しい現実とを、どうやって繋ぎ合っていくか、っていう、その部分なんだと。	選証 選証 選証	プロジェクト選証を防止したい ヒューマンエラーのリスクを減らしたい 担当者ごとの経験値差を埋めたい
4. 切片の分類	toittaのテナント名と企業・部署名を名寄せしてエクスポートしCRMデータと結合。切片分類は人間が入力	同様に実践可能.AIを活用した分類の補助も簡単なシステム構築で可能と考える	AIの予測を補助みにして現場を見なくなる監督者が育ってしまうことが懸念 職人が複数現場を掛け持ちし工数調整が常に発生する 天候不順と資材欠品が重なり大きな選証が発生 防水部材の全量欠品で作業できない状況になった	AIの予測を補助みにして、現場を見なくなる監督者が育ってしまうことですね。これが一番の懸念です。 職人が複数現場を掛け持ちし工数調整が常に発生する ええ、もう、いつもお願いしている職人さんとか協力会社さん。うちと同じで、小さいところが多いんです。それから、みんな複数の現場を掛け持ちをやっててんです。そうすると、1つうちの現場で、この日にこの作業をしてほしいって思っても、「ごめん、その日は別の現場の建て はい、もう、とにかく天気と泣かされた現場で、記帳的な選証がずっと続いたかと思えば、今度は雨が来り家内みたいなのが、もう、毎日のように降ってきて。 ええ。その時建てた、ある特定の、防水性能が高い材料があったんですけど、それが、メーカーの方で全量的に欠品しちゃってたんですね。その年も、うちの現場だけじゃなくて、たぶん全国的に雨が多くて、みんな同じような材料に注文が殺到しちゃったみたいで、欠品は回復したのに、	選証 選証 選証 選証 選証	複数現場を掛け持ちする職人の工数調整が手間 プロジェクト選証を防止したい 欠品での作業不能を回避したい