

市政記者クラブ 様



経済局イノベーション推進部次世代産業振興課
担当：加藤(雅)、岩間 電話：972-2418

先進技術を用いた社会実証プロジェクトの実施について 【地域活動に対する市民の本音を収集し、AI を用いて感情分析を行う実証】

ハッチ テクノロジー ナゴヤ
「Hatch Technology NAGOYA」課題提示型支援事業では、町内会・自治会などの地域活動への参加者減少という社会課題に対して、解決策を見つけるための実証実験を行っています。市民の率直な意見を数多く収集し、AI による感情分析を用いて効率的に可視化することで、潜在的なニーズや課題を抽出します。さらに分析結果を市民にフィードバックすることで、地域活動の活性化のための糸口を探ります。

下記のとおり、実証内容のご説明と、その活用についての試みとして、地域活動に関わる方を対象とした座談会を開催しますので、ぜひ取材してくださるようお願いします。

記

1 実施する実証プロジェクト

区分	社会課題
実証課題	地域活動に対する思いを可視化して、参加したくなる地域活動づくりへ！
課題担当課	スポーツ市民局 地域振興部 地域振興課
実証事業者	株式会社はこぶん（東京都世田谷区）

2 説明会等の概要

日 時	令和7年2月25日（火）18時30分～20時30分
会 場	名古屋市 市民活動推進センター 会議室・集会室 （名古屋市中区栄三丁目18番1号 ナディアパーク デザインセンタービル6階）
内 容	① 実証プロジェクトの概要説明 ② 「本音」の収集・分析システムおよび主要技術の説明 ③ 質疑応答 ④ 座談会（意見交換） ※町内会長はじめ地域活動に携わっている方をお招きし、本実証の結果をテーマにした座談会を開催します。その様子も取材いただけます。

※その他、実証プロジェクトの詳細は別紙をご参照ください。

3 その他

取材していただける場合は、誠にお手数ですが、2月21日（金）正午までに、次世代産業振興課（TEL:972-2418）へご一報ください。

【「本音（ホンネ）」の収集および分析技術について】

形式的なアンケートでは得ることが難しい、文章形式で綴られた率直な意見から、潜在的な市民の本音（マイクロニーズ）を広く収集します。得られた大量の文章をAIにより効率的に解析し、分析・検討のためのデータを提示します。

※名古屋経済記者クラブに同日提供

地域活動に対する市民の本音を収集し、AI を用いて感情分析を行う実証

1 プロジェクトの概要

単身世帯や女性・高齢者雇用の増加などライフスタイルや価値観の変化が、地域活動に関わる機会や時間の減少に影響を与えており、全国的にも町内会・自治会の加入率の低下が課題となっています。名古屋市においても、全国同様減少傾向にあり、10 年間で 12.8 ポイント減少、令和 6 年 4 月時点で 66.0%となっています。

一方で、高齢者、子どもの見守り、防災への取組み、町の美化など地域課題の解決にむけた取組みのほか、いざというときに助け合えるための地域の絆づくりなど、私たちの安心安全で快適なまちは、地域活動によってつくられていることから、市は、地域活動が持続可能なものになるよう、時代のニーズに合った地域活動の形を作っていく必要があると考えています。

本プロジェクトでは、地域活動に関心がある人・ない人・参加している人・参加したいけどためらっている人・地域課題解決のために何かやってみたいことがある人、様々な市民が町内会・自治会などの地域活動に対して、日頃感じている生の声を収集し、AI による感情分析を用いることで分析作業を効率化、今後の地域活動のあり方についての議論に役立てるため、分かりやすくスピーディーに市民に結果をフィードバックすることを目指します。



AI による感情分析画面の一例

2 使用する技術の詳細

地域活動に消極的な市民からも意見を集め、分かりやすい形で集約するためには、

- ・ 市民が「本当に言いたいこと」を気軽に市側へ伝えられる・届けてもらえる仕組み
- ・ 収集した非構造的なテキストデータ(*)から意味のある情報を抽出する専門の分析技術

の両方が必要です。しかし前者については、煩雑な選択式の設問をはじめとする従来の形式的なアンケートでは、深い意見を得ることが難しいという課題がありました。後者についても、従来の手作業での集計・分析では職員の業務負荷が高く、分析結果を市民と共有して地域活動の議論に活かすための十分な時間を確保することが難しい状況にありました。

(*)自由記述の文章など、形式が定められていない文字データ。そのままでは処理が難しい。

そこで今回の実証では、以下の（１）および（２）の手順により、これらの課題の解決を試みています。

（１） 市民の声の収集

～市が「知りたいこと」に答えさせるのではなく、「知るべきこと」に耳を傾ける～

今回の実証では、実証事業者である株式会社はこぶんが提供する、市民の生の声が手軽に収集・分析できるコミュニケーションツール「ホンネ POST」を活用しました。「デジタル手紙」と位置付けられるこのツールを使用し、ふだん地域活動に参加していない人からも町内会や自治会などの地域活動についての「本音（ホンネ）」を聞き、市民が抱える本質的な課題やニーズを可視化するという難しい課題を解決しようと試みました。

ホンネ POST では、形式的な調査では得ることが難しい、多くの人々の「ちょっとした声」を引き出すことに重点を置いています。行動経済学や心理学を応用した「ふと気持ちを伝えたいくなる」仕掛けやデザイン、「言いたいことを気軽に届けられる」インターフェースと問いにより、市民の生の声を収集します。寄せられた声はすべて市側に届き、従来気付きづらかった市民それぞれの小さな本音の声（マイクロニーズ）を広く収集・分析できます。AI を活用し、大量のテキストデータから意味のある情報を抽出することができる一連の分析システムによって、「知るべきこと」の直感的な把握に結びつけています。

■ 株式会社はこぶん と「ホンネ POST」について

「本格的な VOC（Voice of Customer：顧客の声）分析を、誰でも簡単に」をコンセプトに、顧客の生の声が手軽に収集・分析できるコミュニケーションツール「ホンネ POST」を運営。顧客の「言いたい」から本音を自然に引き出し、形式的なアンケートに出てこない「ちょっとした声」からマイクロニーズを収集。大量のテキストデータを感情分析 AI で解析し、価値源泉や離脱のリスクポイントが見える化・サイレントファンの 発掘などを通じた事業成長を支援。

（参考：<https://honne-post.com/>）

顧客の小さな声を、 ビジネスの大きな力に。

本格的なVOC分析(顧客の声)を、誰でも簡単に
「ちょっとした声」から顧客のマイクロニーズを掘り、刺さる事業づくりを実現



右上：「ホンネ POST」概要
（ウェブサイトより）
左下：実証で用いた分析画面の一部

投稿データ：～2025年1月16日時点



本実証においてホンネ POST で収集した市民からの声は、2 月 17 日時点で 1,020 件に達しています。自由記述形式により、一人当たり平均 130 文字超、最大約 1,500 文字のリアルな市民からの声を集めることができました。

今回、可能な限り多くの市民にリーチするため、区民まつりやスポーツイベントでの案内のほか、区役所を始めとする公共施設での配布、名古屋市公式 SNS（LINE 公式アカウント・X）での配信など、リアル・デジタルを幅広く活用して参加を呼び掛けたことで、多くの意見をお寄せいただく結果に繋がりました。

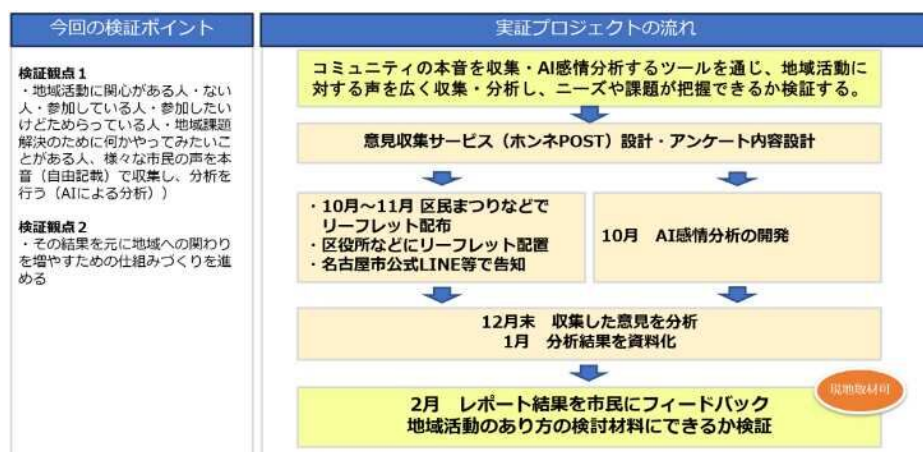
（２） AI による感情分析

実証において収集された市民からの声は約 13 万文字と膨大であり、これを手作業で分析するには多くの時間と総括的な視点が必要です。株式会社はこぶんが新規開発した行政向け「感情分析 AI」は、この大量のデータを効率よく多角的に解析し、埋もれていたニーズや課題を見える化することができます。

ホンネ POST は既に蓄積された独自の分析ノウハウを有していますが、さらに推論の揺らぎを補正するため、データの前処理及び LLM（大規模言語モデル）への受け渡し方法の調整、AI モデルやプロンプト（入力テキスト）の最適化などを施しています。これらにより、人間特有の行間の読み解きを可能な限り自動化することができるようになり、非構造化された何万文字のテキストデータから意味のある情報を抽出し、分類や順位づけをすることが可能となります。この技術により、誰でも手軽に本格的な VOC 分析が可能となっています。

今回の実証ではこの AI サービスを用いて、分析スキルやノウハウを持たない市職員でも簡単に本格的な分析ができるようになることを目指しています。自由記述回答を AI が分析し、およその分類区分を自ら選定して集計を行うなど、かなり実用性の高いところまで調整を行うことが出来ました。

ホンネ POST は、これまで主に店舗・施設といったシーンでの「顧客の声」での感情分析に用いられてきましたが、本実証では行政における「市民の声」の解析に「感情分析 AI」を用いるという、新たな試みを行っています。店舗での顧客の声と異なり、地域活動という広いテーマについての幅広い市民からの声を収集するため、内容は非常に多岐にわたり分析の難易度も格段に高くなっています。今後、同様の課題やニーズがある全国の自治体への拡大を目指し、今回の実証を通じて市民の声という視点での独自の分析ノウハウの蓄積に取り組んでいます。



本プロジェクトの全体像 および 実証実験における検証ポイント

本プロジェクトの先に位置する目標は、多くの市民が参加したくなる地域活動の仕組みをどう構築していくか、あり方の議論に実証結果を活用していくことです。

実証期間終了まで、引き続き市民からの意見を収集するとともに、評価項目の調整などを含めた感情分析の改良を継続し、より質の高い議論に寄与する分析システムと活用のための仕組みづくりを目指します。



地域活動に関する
「ホンネ」投稿はこちら

4 実証事業者について

株式会社はこぶん

代表取締役

森木田 剛

設立

2022 年 4 月

本社所在地

東京都世田谷区北沢二丁目 11-15 ミカン下北A街区 4 階

URL

<https://honne-post.com/>

5 問合せ先

- ・この実証プロジェクトについて

名古屋市スポーツ市民局 地域振興部 地域振興課 渡邊 TEL: 972-3117

- ・「Hatch Technology NAGOYA」について

名古屋市経済局イノベーション推進部次世代産業振興課 加藤(雅)、岩間 TEL:972-2418

6 現地見学会（再掲）

日 時	令和7年2月25日（火）18時30分～20時30分
場 所	名古屋市 市民活動推進センター 会議室・集会室 （名古屋市中区栄三丁目18番1号 ナディアパーク デザインセンタービル6階）
内 容	① 実証プロジェクトの概要説明 ② 「本音」の収集・分析システムおよび主要技術の説明 ③ 質疑応答 ④ 座談会（意見交換） ※町内会長はじめ地域活動に携わっている方をお招きし、本実証の結果をテーマにした座談会を開催します。

【 参 考 】

「Hatch Technology NAGOYA」は、技術の研究開発や社会実装を促進し、先進技術を有する企業等の集積を図るため、様々な課題に対応する先進技術を活用した社会実証を名古屋市が支援する事業です。



「課題提示型支援事業」とは庁内から集めた行政課題や社会課題に対して、先進技術を活用した解決策を企業等から広く募集し、選定した実証プロジェクトに対する費用の一部負担や、専門家によるマネジメント等の支援を実施するものです。本年度は、8件の実証プロジェクトが進行中です。