

株式会社富士ゼロックス総合教育研究所様

従業員の働き方や気持ちを、
言葉を手がかりに浮かび上がらせる

企業の事業課題を「人と組織」の側面から支援している富士ゼロックス総合教育研究所。その調査・分析部門であるリサーチコンサルティンググループではテキストマイニングツール「Text Mining Studio」を活用し、働き方改革や営業力強化に悩む企業に的確な分析結果を提供している。

Interview

社内標準のツールとしてText Mining Studioを導入

テキストマイニングをどのようにお使いですか。

元木 弊社は富士ゼロックス全社（富士ゼロックスおよび関連会社）やその顧客企業を対象として、働き方の改善や営業力の強化につながるトレーニングやコンサルティングをお客さま企業に提供しています。その中で我々リサーチコンサルティンググループは、現状の可視化や課題抽出／発見のためのサーベイやアセスメントを行っています。それにあたって、お客さま企業の職場観察や従業員の行動観察、インタビュー、アンケートなどを行いますが、そこから得られるのは定量的なデータと自由回答のように定性的なデータに分かれます。その定性的なデータの分析にテキストマイニングのツールを使用しています。

Text Mining Studio導入の理由をお聞かせください。

元木 サーベイの手法として最近、アンケートが多くなってきました。その中でも自由回答の分析は経験や知見が必要で、属人化しがちな作業です。この部分を標準化できるツールがほしいと思っていました。弊社のお客さまは毎年、定点観測的に調査を行うことが多く、その継続性や分析の品質管理の面からもツールを整備したいということもありました。Text Mining Studioはユーザーインターフェースが分かりやすくして誰でもすぐに使え、容易な操作で一定の結果が得られます。社内で複数のスタッフが使うツールとして最適と判断しました。

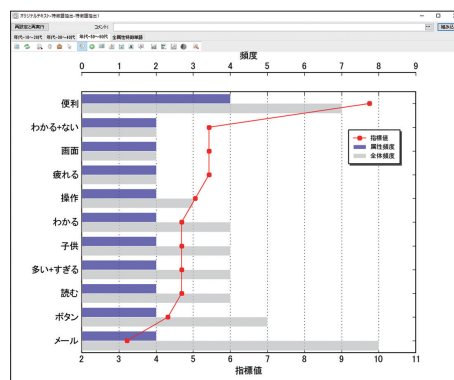
膨大な言葉から、企業や従業員の実体を浮き彫りにする

Text Mining Studioの利用方法を教えてください。

古屋 自由回答で得た言葉から本質的な状況を浮かび上がらせることが、より簡単に短時間にできるようになりました。そのために役立っている機能のひとつに、特徴語抽出があります。分析の際、量に引っ張られないアルゴリズムで、調査で重要視したい属性のデータに重みを付けて結果を出してくれます。

例えば従業員満足度の調査分析で年代別に分けたとき、従来の手法では従業員数が多い20代、30代の回答が

特徴語抽出、解析結果例



全体の頻度が高い「メール」も、50～60代にとってはさほど特徴的とは言えないことが分かる。



リサーチコンサルティンググループ
グループ長 元木 幹雄 様(右)

同グループ オペレーションチーム
リーダー 古屋 南 様(左)

東京大学大学院 言語情報科学専攻
博士後期課程 金沢 じゅん 様
(富士ゼロックス総合教育研究所
業務委託契約) (中央)

PROFILE

株式会社富士ゼロックス
総合教育研究所様

1989年、富士ゼロックス株式会社の教育事業部門が独立して発足。富士ゼロックス全社（富士ゼロックスおよび関連会社）の人材教育や人事制度改革などで蓄積した実践的なノウハウと、それに基づくソリューションを自動車、医薬品、情報サービス、電機、通信、金融、官公庁など800社を超えるお客さまに提供している。

【お問い合わせ先】

「人と組織」に関する定量・定性調査の分析、教育コンサルティングサービスの詳細は、こちらへお気軽にお問い合わせください。

株式会社富士ゼロックス
総合教育研究所
リサーチコンサルティング
グループ
Mail: research-contact@
fxli.co.jp
Tel: 03-5574-1701

ランキング上位となり、コアメンバーが多いけれども数は少ない40代の回答は埋もれてしまいがちです。しかし特徴語抽出であれば、重視したい40代の回答に重みを付けて結果を出すことができます。多くの言葉の中に

埋もれていた大切なキーワードを見つけ出せる、そんなイメージです。この場合、全体的には「残業」という言葉が多いが本当の問題はそこではなく、「部下」「マネジメント」ではないかという分析に行き着きました。

数値やデータに基づく分析だからこそ、「新たな気づき」にお客さまも納得できる

お客さまの分析に対する反応はいかがですか。

元木 分析レポートをお出しすると、お客さまからは「そうだね」と肯定的な反応を頂くことが多いです。お客さま企業で疑問や課題に感じていたことが定量的、定性的にも証明されたと言えます。また、Text Mining Studioは結果をグラフやチャートで出すこともでき、見やすく可視化された情報や結果も理解促進に役立っていると感じています。こうして、具体的な数値やデータと、それをもとにした分析により現状を十分に納得いただけますので、その後の提案やコンサルティングもスムーズに進むことが多いです。

金沢 ある従業員満足度調査の自由回答分析では、一見すると残業時間や人事評価が問題となっているようでしたが、実は会社の理念が共有されていないことに対して従業員が不安を持っているという結果が得られました。これは「理念」という言葉の他に「ビジョン」「フィロソフィー」といった言葉を同義語として登録し、その結果をText Mining Studioの共起や係り受けの機能を使って見ることで見えたことです。

また「チャレンジ」と「挑戦」は一見すると同義語のようですが、「チャレンジ」は「トライ」のように軽い意識で使うのに対し、「挑戦」は「自分のポジションや業績を犠牲にしてまで挑むこと」といった重い言葉として使い分けている従業員が多い傾向があるということが分かりました。このように、同じような言葉でも従業員は使い分けているという「新たな気づき」も得られました。

今後の展望をお聞かせください。

古屋 自由回答で得た言葉をもとに、定量的な評価もできるのではと思っています。例えば従業員調査で「残業」という言葉が多く出ますが、前年と比べてどうだったのか、また出現頻度は標準的なデータと比べてどうなのか、比較によってさまざまな分析が可能になると思います。言葉をもとにそのような定量的な分析ができる環境をこれから整えたいと考えています。

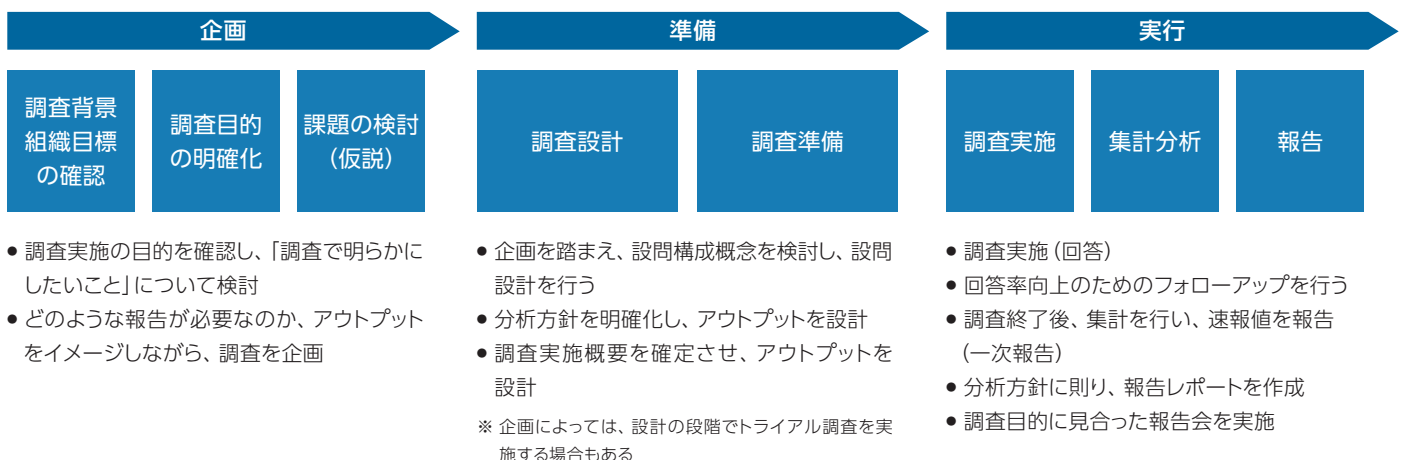
元木 Text Mining Studioによって、自由回答の分析が専門家だけでなくスタッフの誰もができるようになりました。こうして分析者が増えると、自由回答の活用や分析についてさまざまなアイデアが生まれます。実際、自由回答の設問設計をさらに工夫するなど我々の分析手法も進化しています。

自社の就労や業務の改善にあたって、課題の抽出や解決にお悩みの企業さまはお気軽にお問い合わせください。



お客さまの就労や業務改善に役立つよう、データの活用アイデアを出し合ったりテキスト分析の切り口を共有したりと、日々分析精度を高めている。

富士ゼロックス総合教育研究所 リサーチワークフロー



NTT DATA 株式会社 NTTデータ 数理システム

お問い合わせ: 平日10:00-17:00 (e-mail、FAXは随時受付)

Text Mining Studio担当

〒160-0016 東京都新宿区信濃町35番地 信濃町煉瓦館1階 TEL 03-3358-6681 FAX 03-3358-1727
(e-mail) tmstudio-info@msi.co.jp (URL) http://www.msi.co.jp/tmstudio/