各位

2024 年 7 月 26 日
株式会社はてな

はてな、技術の力でインタビュー実施後の発話分析を支援する
企業向け新サービス「toitta」ベータ版を公開

株式会社はてな（代表取締役社長：栗栖義臣／本社所在地：京都市中京区）は、本日 2024 年 7 月 26 日より、企業向け新サービス「toitta（トイッタ）」のベータ版を公開したことをお知らせします。正式リリースに向けて、本日より、ベータ版利用を希望する企業の先行申込受付も開始します。

▼「toitta（トイッタ）」について



https://ja.toitta.com

はてなが開発した「toitta」は、デザインリサーチやマーケティングリサーチなどのインタビュー結果の分析プロセスを支援する、生成 AI を活用した発話分析ソリューションです。

リサーチャーが発話情報の分析に至るまでのスピードを高精度な書き起こしと切片の生成で加速するとともに、切片を活用した深い洞察によるインサイトの発見、仮説の精緻化などの分析プロセスをサポートします。

ベータ版では、インタビューの録画・録音データからの書き起こしと、リサーチ対象者の発話を分析可能な形式に自動抽出する切片生成、各種データの組織内での共有や管理という「toitta」の基本機能のみを提供しています。

正式リリース以降は、切片のラベル付け・グループ化・フィルタ表示などの手動操作はもちろん、親和図法（※）などに代表される質的データ分析手法に準じたデータのビジュアライズや、複数のインタビュー結果を横断した質疑回答のクロス集計表生成など、リサーチ結果の洞察を通してインサイトを発見するまでのプロセスを支援するさまざまな機能の提供を予定しています。

※リサーチの分野で利用されている発話データを取り扱うための手法で、代表的なものに KA 法・KJ 法などがあります。

▼ インタビュー調査の分析における課題

製品・サービスの開発や改善、またはマーケティング施策への活用などを目的としたインタビュー形式の調査では、リサーチ対象者に対する深い洞察に基づくインサイトの発見や仮説の精緻化を目的に、発話情報に対して親和図法などの質的データ分析の手法を用いるケースが普及しつつあります。しかし質的データ分析を実施するには発話情報のテキスト化やデータとして扱うための適切な形式への変換（切片化・コーディング）といった前処理の作業に多くの時間や工数を割く必要があり、調査において最も重要な分析プロセスそのものにスピーディーに到達できないという課題がありました。

また、分析プロセスにおいても、適切な分析には体系的な知識と経験による習熟が必要な局面が多く、インタビューを実施しても精緻な分析を行うことが困難であったり、組織の運営サイクルに合致するような実施体制が確立できないといった課題を持つ企業も多い状況です。

はてなでは、こうした課題を解決し、リサーチ担当者がユーザーや顧客の「何と言ったか」に向き合うことに注力できるサービス「toitta」を開発しました。製品やサービスの開発・改善やマーケティングのプロセスにおいて、ユーザーや顧客、消費者の「声」に向き合い、リサーチ対象者へのより深く多角的な洞察を起点として、新たなインサイトの発見や仮説の精緻化までのスピードを加速します。

▼「toitta」の特徴

高速な質的データ分析を実現するために、LLM をベースにリサーチ業務に特化した独自の技術群を用いて、分析の基礎となる切片データを自動生成していることが「toitta」の特徴です。高精度な切片生成を実現し、さらに切片の生成元である対話の文脈やトーンをより深く理解するために、高精度で読みやすい書き起こしデータを出力することにもこだわっています。

さまざまな個人・法人向けサービスの開発に携わってきた当社も、インタビュー実施後の発話分析に関する課題や困難に直面してきました。「toitta」自身も、自社はもちろん、ユーザーの「声」によって進化を続けるプロダクトを目指しています。

▼ 利用者の声

開発チームでは「toitta」のプロトタイプ段階から、さまざまな企業の「声」を参考に開発を続けてまいりました。今回のベータ版の公開に合わせ、ティザーサイトではクローズドベータのご利用・ご協力をいただきました企業のご担当者様からのコメントを掲載しています。

日本ウェブデザイン株式会社 代表取締役 CEO 羽山祥樹 様
UX デザイン・リサーチで用いられる「親和図法」は優れた分析手法である代わりに、時間がかかるのが悩みでした。toitta を前処理（書き起こし・切片化）で使うと、通常何日もかかる分析がなんと 1 日で仕上がりました。前後の文脈までちゃんと AI が考慮して切片化するのが感動でした。

cake often UX デザイナー タグチマリコ 様
AI に UX の仕事はできないと思っていましたが、toitta にはじめて触れたとき、その精度の高さに驚かされました。 慣れても時間がかかる切片化の作業が効率的になって、ユーザーの心と向き合う時間が増えました！

株式会社 LIXIL Expert(UX Design) 藤田淳子 様
文脈に応じた切片化と、各切片ごとの発話をふりかえることで、リアル感と没入感が生まれ、ユーザー理解が深まります。また、レポートでは分析結果に至るプロセスを提示できるため、納得感を得られるのもありがたいです。

株式会社ヴァル研究所 MaaS 事業部 UX デザイン担当 伊藤英明 様

第一印象として可能性を感じたのは、時間のかかる書き起こしや重要な発話の切片化が自動化されることで、インタビュー実施からの分析やメンバーとの議論までのスピードをかなり早められることでした。
また、作られた切片から元の発話に遡りやすいことも、分析の大きな助けになりそうです。

▼ 正式リリースに向けて

正式リリースは、2024 年 8 月下旬以降を予定しています。ベータ版で提供する基本機能と拡張機能を実装予定です。

その後の継続的な機能開発により、「toitta」は、インタビューデータの分析・共有・管理に貢献し、サービス開発や改善に関わる担当者・チームの効率化、生産性向上を支援してまいります。

参考：「toitta（ベータ版）」機能詳細

【インタビューの自動解析による切片・書き起こし生成】
インタビューの録画・録音データから高精度な「書き起こし」と分析の素材になる「切片」を自動生成します。

【動画・音声とテキストデータの連動型インターフェース】
動画や音声と切片・書き起こしのテキストデータを一画面の中で同時に確認できるインターフェースで、発話の文脈やニュアンスに立ち戻って確認することができます。

【切片データの外部エクスポート】
自動生成された切片を外部ツール（Miro / Notion / Google スプレッドシート）にリンク付きでエクスポートすることで、KJ 法や KA 法などを用いた分析を下準備不要ですぐに開始することができます。

【インタビューデータの共有機能】
個別の切片や書き起こしデータを URL で共有できることで、インタビューに参加していない方にも、特定のシーンを簡単にご覧いただくことができます。さらに、お気に入り登録を行うことで、重要なポイントに絞ってインタビューのダイジェストを確認いただくことも可能です。

【インタビューデータの管理機能】
インタビューデータはプロジェクト・チーム単位で管理し、閲覧権限を制御することで、情報の機密性を保ちながら運用できます。

今後提供予定の各種機能
・切片に対してのメタデータ登録、管理、検索機能
・質的調査の分析手法に準じた親和図の自動生成
・複数のインタビュー結果を横断した質疑回答のクロス集計表生成
・任意のリサーチクエスチョンに応じたインタビュー結果の要約
・リアルタイムでの書き起こし・切片化

なお、今期の業績へ与える影響は軽微と見込んでおります。今後、変更の必要が生じた場合には適時にお知らせいたします。

■ 株式会社はてな 概要
https://hatena.co.jp
本社：京都府京都市中京区烏丸通六角下ル七観音町 630 読売京都ビル 7F
東京オフィス：東京都港区南青山 6-5-55 青山サンライトビル 3F
代表取締役社長：栗栖義臣
設立：2001 年 7 月
事業内容：
登録ユーザー数：約 1,230 万人（※2024 年 1 月実績）のコンテンツプラットフォームサービスを運営。代表的なサービスは国内最大級のソーシャルブックマークサービス『はてなブックマーク』やブログサービス『はてなブログ』など。
コンテンツプラットフォームサービスで培われた技術力やユーザーパワーを活かした様々なソリューション＆サービスも提供中。オウンドメディア専用 CMS『はてなブログ Media』、新世代の SaaS 型サーバー監視サービス『Mackerel』ほか。また、おもにコンテンツプラットフォームなどの Web サービスおよびアプリの共同開発事例も多数。

■ お問い合わせ先
株式会社はてな 東京オフィス 広報・マーケティング部
・E-MAIL： hatenapr@hatena.ne.jp
・掲載記事紹介： https://hatena.co.jp/media/
・広報ブログ： https://pr.hatenastaff.com

※ 記載されている会社名、製品名、サイト名は各社の登録商標または商標です