

CGM Watch™ powered by なずき®  
分析サンプル

次世代ゲーム機

I. 調査概要	.....	2
II. エグゼクティブサマリー	.....	5
III. 調査結果	.....	9
IV. 分析結果		
1. 分析対象エントリ内訳	.....	19
2. 記事タイトル分析	.....	24
3. エントリ本文サマリ分析	.....	28
4. 感性表現分析	.....	34
5. 購入者分析	.....	43
V. 資料	.....	50

---

## I. 調査概要

## 【 I. テーマ】

次世代ゲーム機(XBOX360、PS3、Wii)について

## 【 II. 検索内容】

1. 検索エンジン : アクセラナビ
2. 検索ブログ : 大手20ブログ(goo、Ameba、livedoor・・・)
3. 検索対象期間 : 2006年10月1日～12月5日
4. 対象製品 : 対象機種は以下の3ブランド。  
XBOX360  
検索ワード:XBOX360  
PS3  
検索ワード:PS3 or プレステ3 or プレイステーション3(OR検索)  
Wii  
検索ワード:Wii

※検索ワードは、一連不可分。大文字小文字、全角、半角の区別はない。

	月	日	ゲーム機	内容	
2005年	12	10	XBOX360	発売	
2006年	3	15	PS3	発売発表	R
	4	28	Wii	名称発表	R
	5	9	PS3	国内発売日発表	R
		10~	12		E <sup>3</sup> 開催
	7	12	XBOX360	キャンペーンイメージ キャラクター(TOKIO) の発表	R
		14	XBOX360	TOKIOによるキャンペーン開始	
	9	8	XBOX360	コアシステム発売日発表	R
		14	Wii	PreViewショー(価格と発売日発表)	R
		20	XBOX360	HD DVD プレーヤー発売日発表	R
		20	XBOX360	ミストウォーカーより、ブルードラゴン発売日発表	R
		22	PS3	販売価格修正発表	R
		22~	24		東京ゲームショー開催
	11	2	XBOX360	コアシステム発売開始	
11		PS3	発売開始		
22		XBOX360	HD DVD プレーヤー発売		

---

## Ⅱ. エグゼクティブサマリ

## 検索結果から

- 検索結果では、全検索結果、分析対象ともにPS3が多い。
- 参考でとった9月以前、特に5～6月は、XBOX360は発売4ヶ月以上経過、PS3は発売までに3ヶ月以上あるにも関わらず、独擅場である。
- 分析対象エントリの割合は全体で、Wiiが最も高く67%、次いでPS3の6割。アフィリエイト・通販ブログの割合が最も高かったのはXBOX360で15.4%。
- 購入者がエントリしたブログでは、Wiiが最も多く、PS3の3倍

	対象期間中の次世代ゲームに関する記事が記載してあるブログ						
	キーワードによる 検索結果(A)	分析対象ブログ エントリ数(B)	ノイズ※割合 1-(A)/(B)	ブログタイトル (C)	平均エントリ (B)/(C)	購入者ブログ (D)	購入者ブログ割 合 (E)
XBOX360	18,491	10,636	42.5%	5,454	1.95	302	5.5%
PS3	105,054	65,025	38.1%	37,126	1.75	910	2.5%
Wii	80,484	53,690	33.3%	27,844	1.93	2,502	9.0%

※アフィリエイト、通販、リンク集など、個人の意見や考えが含まれないブログ

ブログ数を話題性と勘案すると、PS3が話題性No.1。  
商品が発売されてなくても、アフィリエイト・通販サイトで取り上げられる。

## 分析結果から

- 記事タイトル(本文の要約)に現れる単語(名詞)で、Wiiでは「リモコン」が9番目、USPが伝わっている。一方、PS3では、ソフトタイトルが1本もTOP20に出現しない。(XBOX360:6タイトル、Wii:2タイトル)
- また、Wiiでは体験会、CMという単語がランクイン、プロモーション活動が記事になっている。
- エントリ本文サマリの単語抽出でも、同結果を示している。
- エントリ本文サマリで、共起した形容詞などを利用し、コレスポネンス分析を行うとWiiの周囲には、「遊ぶ」、「楽しい」、「新しい」、「面白い」という単語が並ぶ。
- エントリ本文サマリを感性表現分析をした結果では、各ゲーム機を話題とした感性では「要望」(=欲しい)の割合が16~20%ある。3機種比較するとPS3の評判があまり良いとは言えない。
- CGMの特徴として、「ヤフーオークション」、「海外CM」、「発売時の狂騒」など、直接商品とは関わらない情報が多数出現し、こういったニュースが、各機種に関する感性表現として、登場する。
- ブログに購入(予約)したことをエントリした人は、いずれかの機種を購入した人は3,500ブログ。3機種中ではWiiが最も多く2,500ブログに登る。先行で発売したPS3が900であることと比較すると、3倍近くなる。ちなみに3機種全て購入した人は9ブログ(0.2%)。
- ゲーム機購入者における購入したゲーム機を話題とする感性表現分析では、Wiiは他の2機種に比べ「楽しい」という感性が、かなり大きな割合を占めている。

商品(機能)、コンテンツ(ソフト)、プロモーション、いずれも評価されたWii。



### 分析結果から

ゲームは個人ユースの嗜好品であり、ブログ上では、自分にとってどうかという視点で語られるものであるという予想をしていた。しかし、PS3を中心とした次世代ゲーム機は社会現象の1つとして語られている。その結果、エントリ数はかなり多量になった。

この結果、購入に至るような個人の興味と、社会関心事としてのニュースが混在する。ブログエントリ数と購入者のギャップは、PS3の場合、発売時の品薄、高価格という面はあるにしても、その傾向が顕著のようである。

ゲーム機購入というコンテクスト上で見ると、ゲーム機は器であり、ソフトがあって初めて遊べるにも関わらず、そのソフト名があまり出現しないPS3、一方、ソフトに加え、WiiリモコンというUSPが評判としてあがり、「楽しい」、「面白い」というエンターテインメントとしての賛辞の形容詞が取り巻くWiiでは、販売結果に差が出るのも必定と言えよう。

また、Wiiでは体験会やCMといったプロモーションがエントリに記載されることで、その効力をアップさせているのも見逃せない。

### ブログの特性から

よくも悪くは、ネット上のニュースは、記載され、伝播し、ネット上に残る。このため、ニュース価値の高い出来事が起こると広範囲に伝播する。特に、不具合、発売時の狂騒などのニュース性の高い情報は顕著である。一方、面白い、楽しいという個人感情の発露は、ニュースに対して伝播力が強いものではない。

CGMはロコミではあるが、口伝とは異なりネット上に残り、検索により抽出可能であることが魅力である。このことは、データとして残ったイメージを削除することは、不可能を意味する。

上記のことを鑑み、プラスの個人感情の伝播を促進させる。マイナスイメージのケア(危機管理)。の2点がCGM時代に必要ではないか。

---

### Ⅲ. 檢索結果

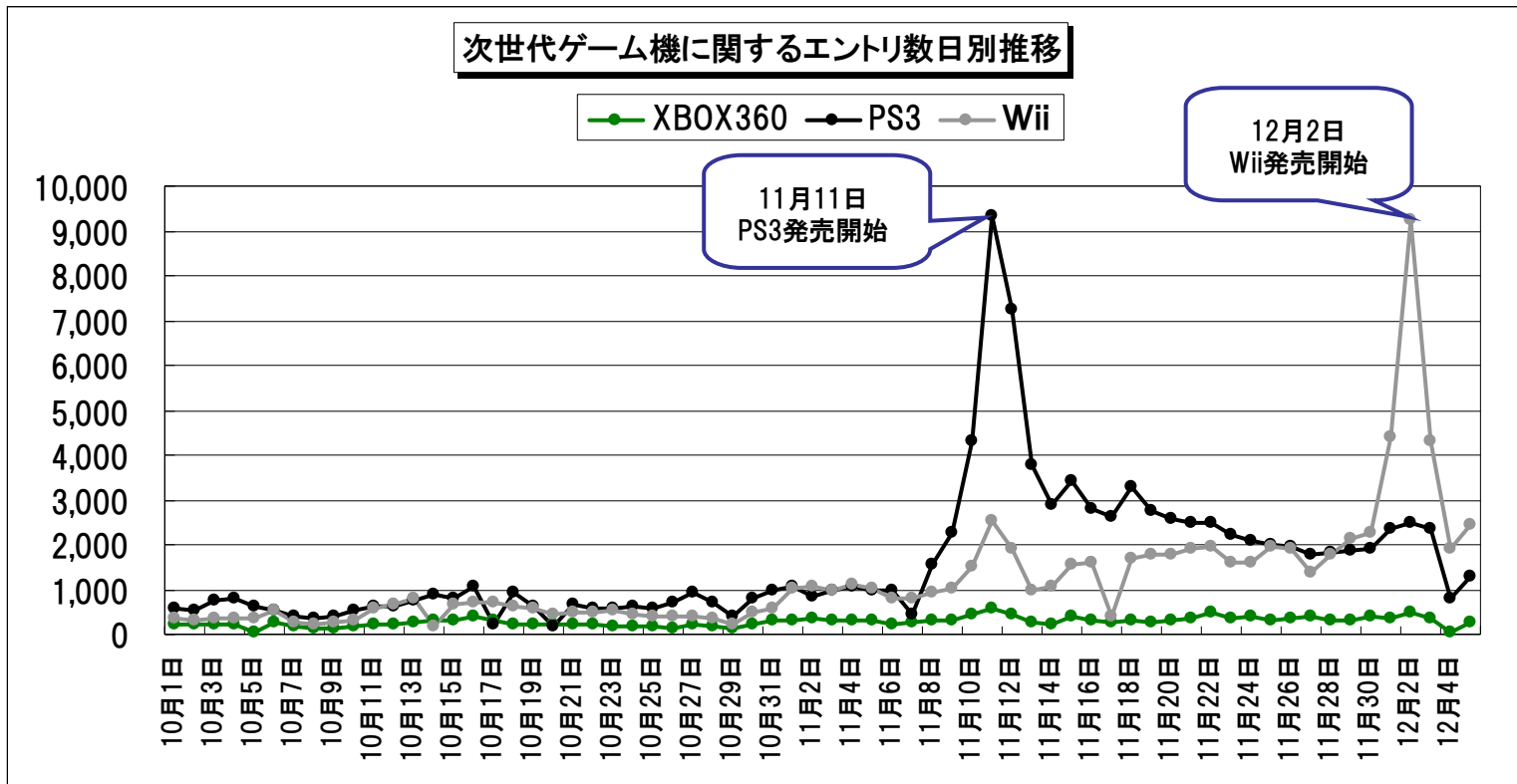
XBOX360: 18,491件

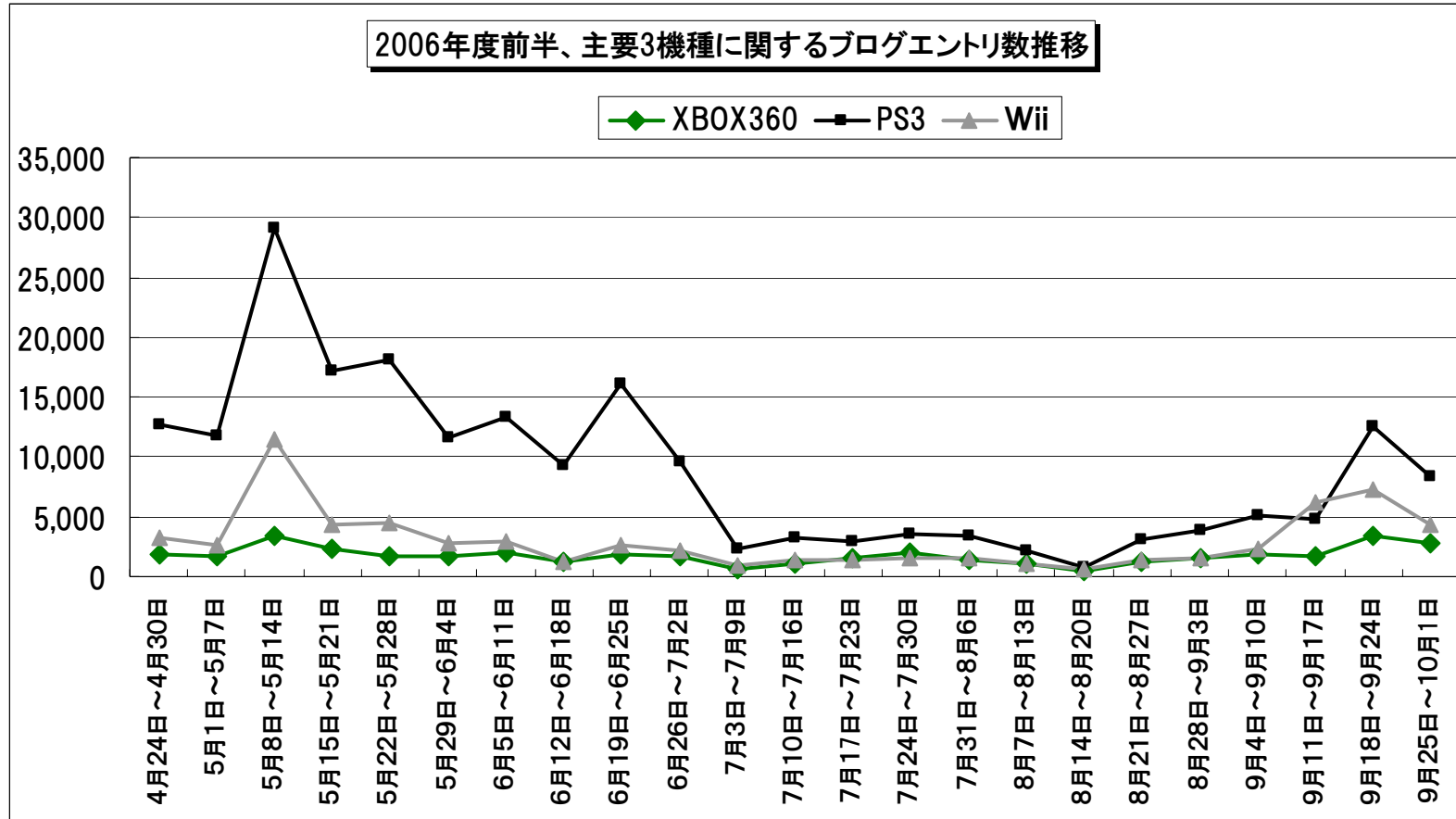
PS3: 105,054件

Wii: 80,484件



発売日にピークを迎えるエントリー数。PS3とWiiの逆転は、Wii発売4日前。





**注意:**  
 上記期間のデータは、全体の状況を確認するため、検索過程で生じる各種不具合のチェックを行っていないため、参考に留めておく

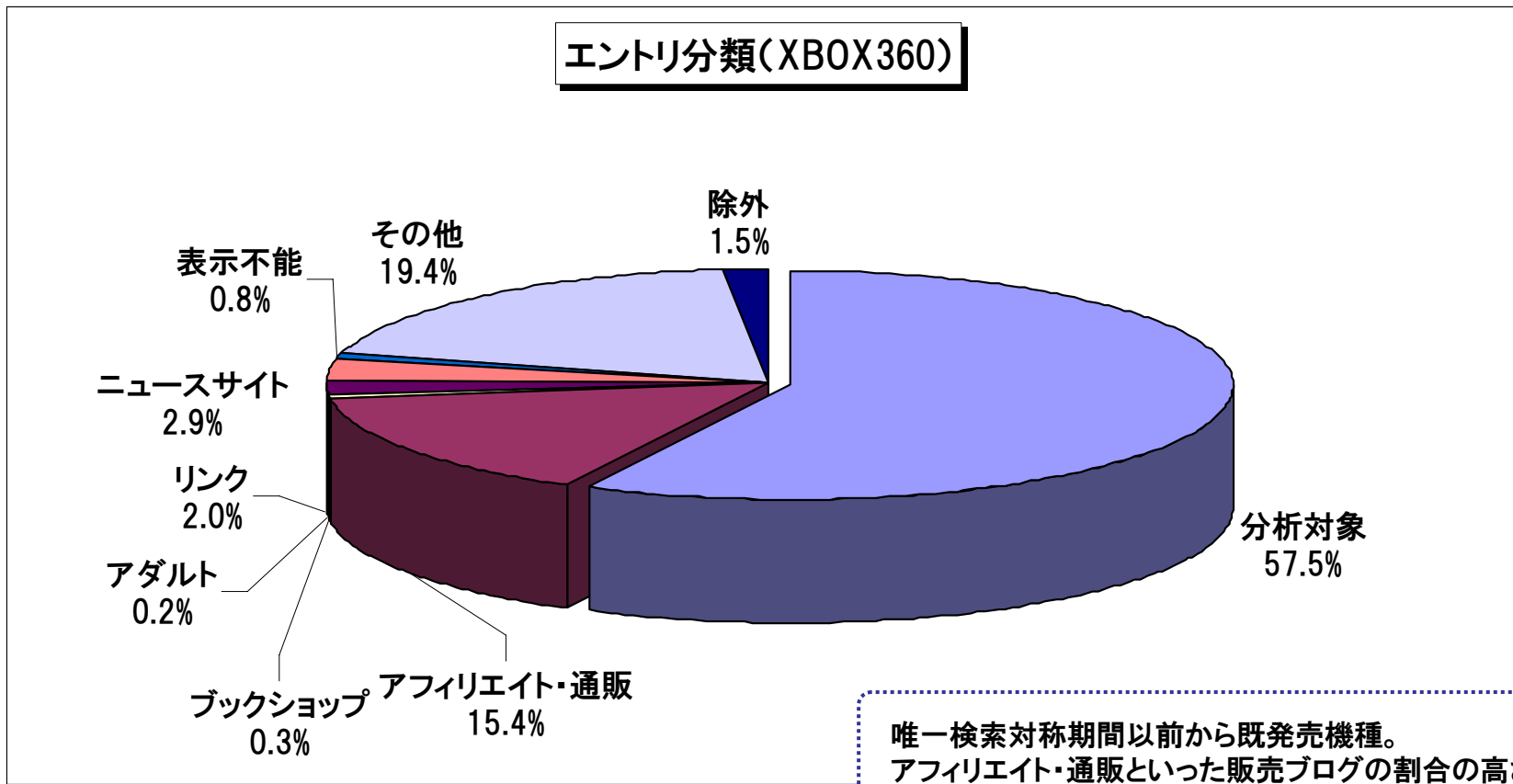


分析対象外エンTRIES分類	
分類名	内 容
アフィリエイト・通販	アフィリエイト、通販を主目的に設立されたサイト。
ブックショップ	対象商品に関する書籍を扱っているサイト。
アダルト	アダルトに関するテーマ、商品を扱っているサイト。
リンク	RSSリーダー等により、検索した結果をまとめたサイト。
ニュースサイト	ニュースなどを広く他人に知らせるサイト。
表示不能	表示不能のエンTRIES。
その他	どのコードに分類するか不明のもの。
除外	偶然に検索ワードを含んでしまったテーマと無関係のエンTRIES。

※上記サイトは、個人の意見や考えを記す日記という概念と異なるもののため、分析対象外とした。

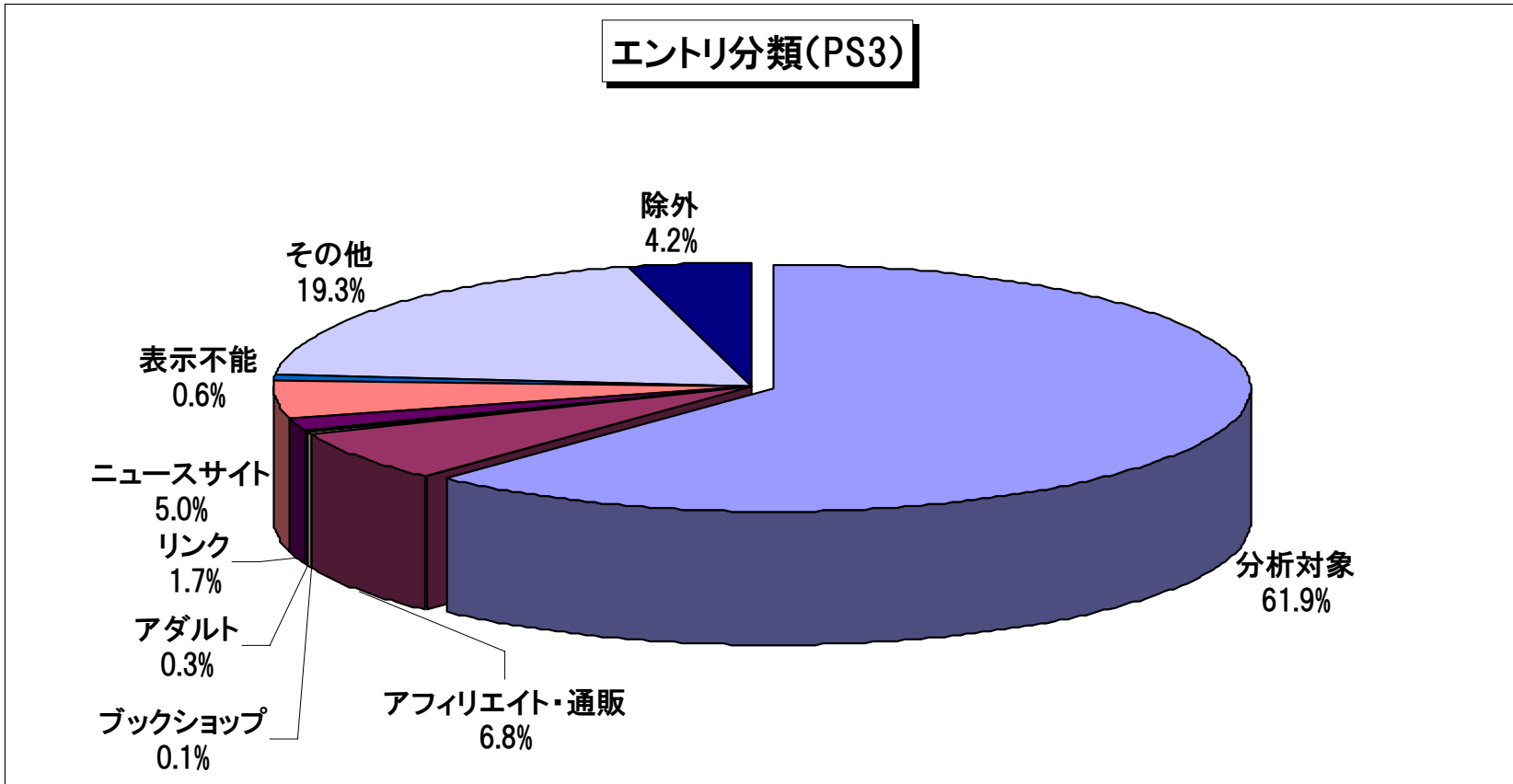


分析対象ブログは6割弱。アフィリエイト・通販が15%を占める。



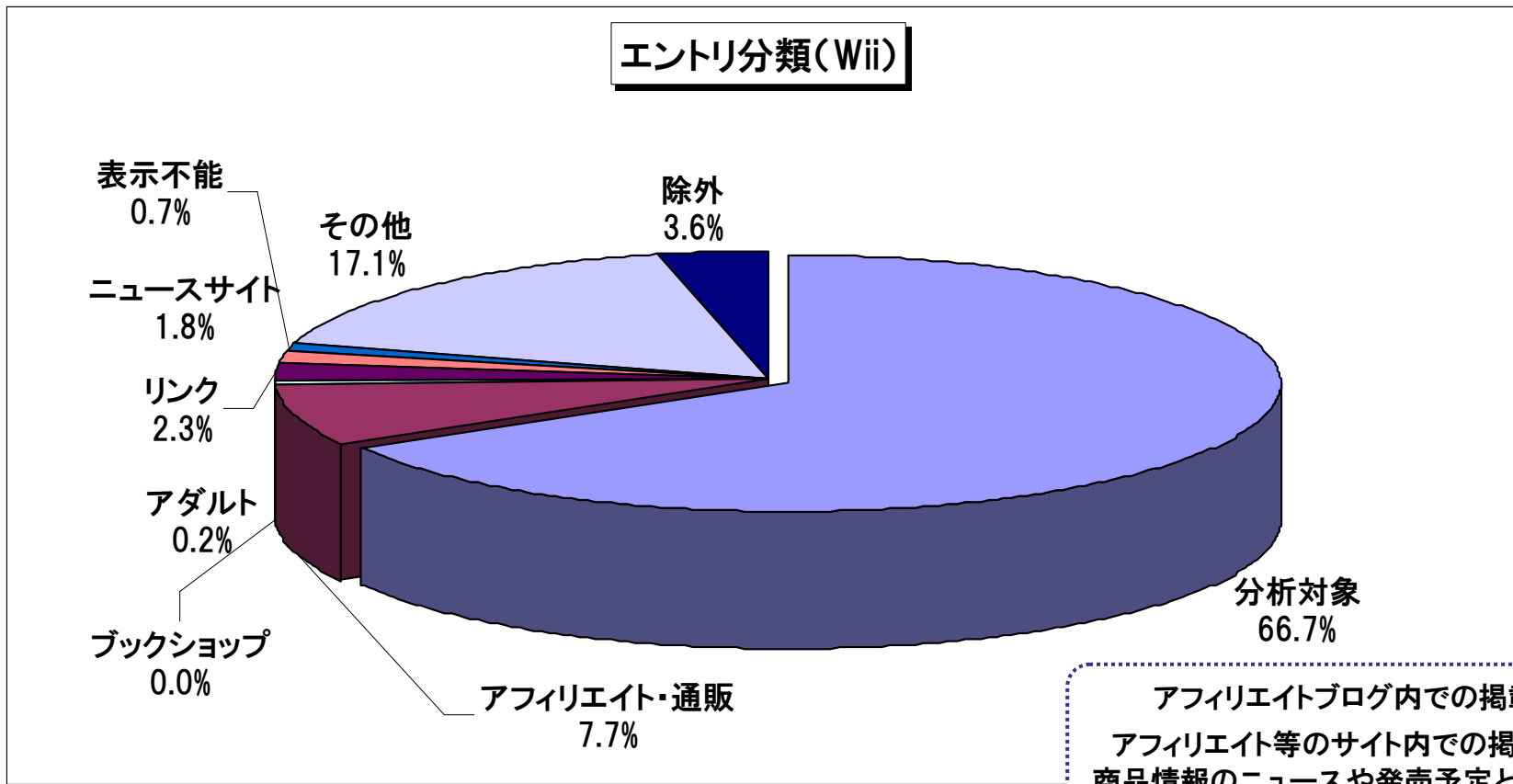
唯一検索対称期間以前から既発売機種。  
アフィリエイト・通販といった販売ブログの割合の高さの所以と思われる。

分析対象ブログは6割強。アフィリエイト・通販で7%





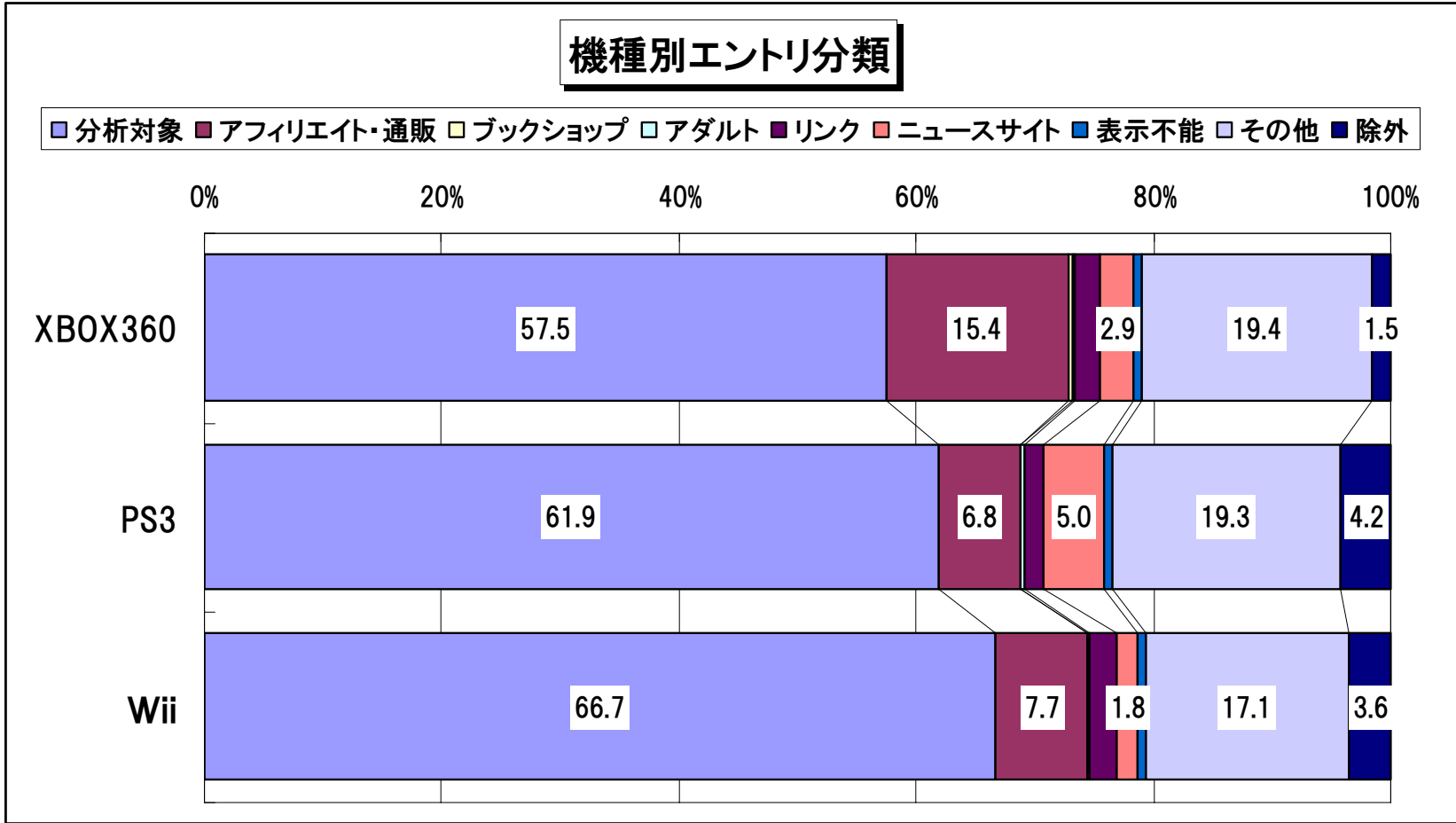
分析対象ブログは67%。検索対象期間中の発売期間は3日でもアフィリエイト・通販も8%



アフィリエイトブログ内での掲載  
アフィリエイト等のサイト内での掲載は、商品情報のニュースや発売予定といった記事や、本体ではなくソフト等についても含まれる。

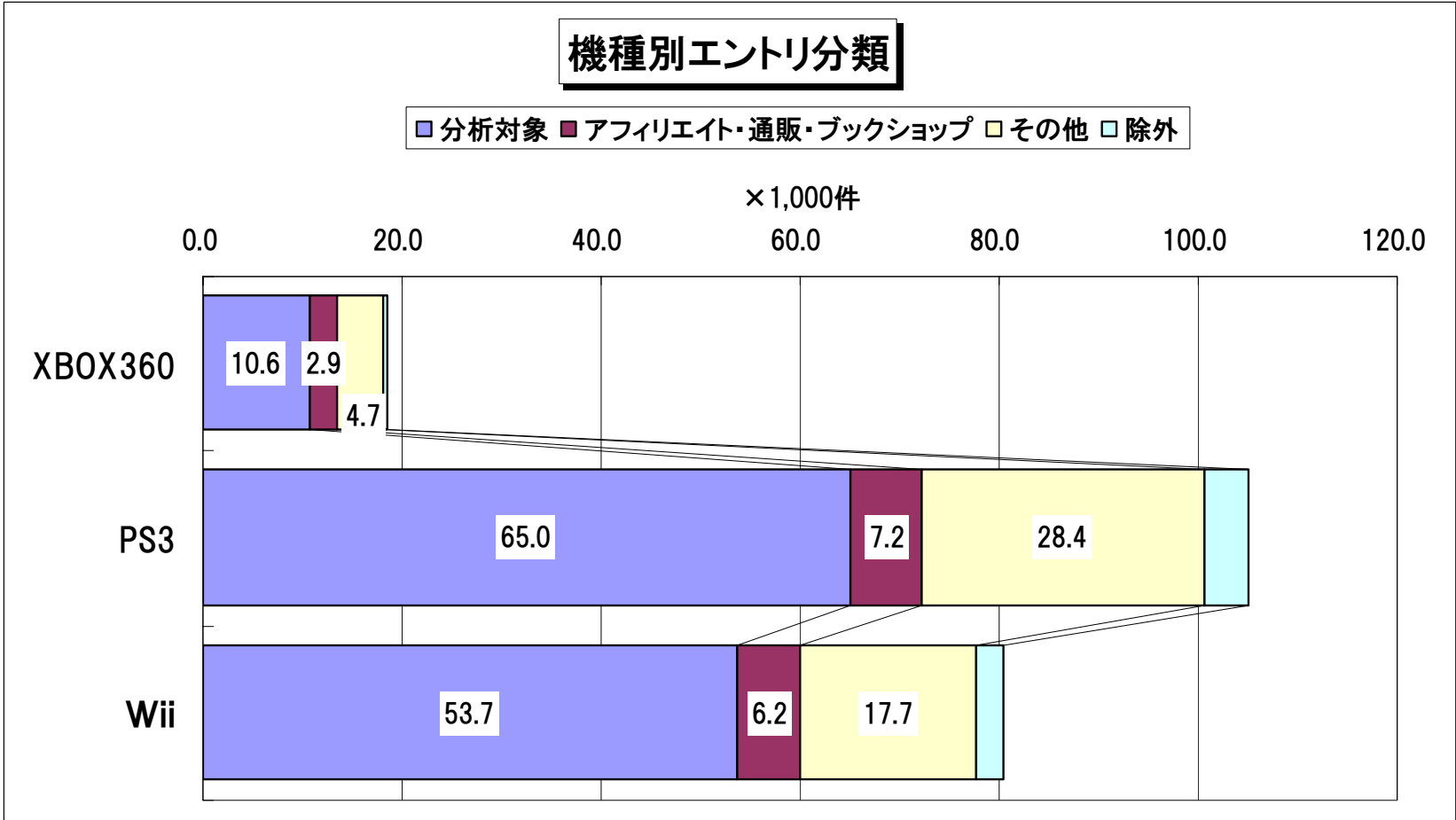


アフィリエイト・通販の割合が多いXBOX360、ニュースの割合が多いPS3、分析対象の割合が多いWii





検索対象期間以前から発売しているXBOX360は、実件数において、かなり少ない。



## 1. 分析対象エントリ内訳

---

## IV. 分析結果

3機種とも、1ブログあたり2件弱の記事、1エントリしか記事を書いていないブログが70%前後。

## XBOX360

■分析対象記事エントリ	:	10,636	件	
■ブログタイトル数	:	5,454	ブログ	
■平均分析対象ブログ数	:	1.95	件	
■1ブログの最高記事エントリ	:	125	件	
■1エントリのブログ	:	3,881	ブログ	(71.2%)

## PS3

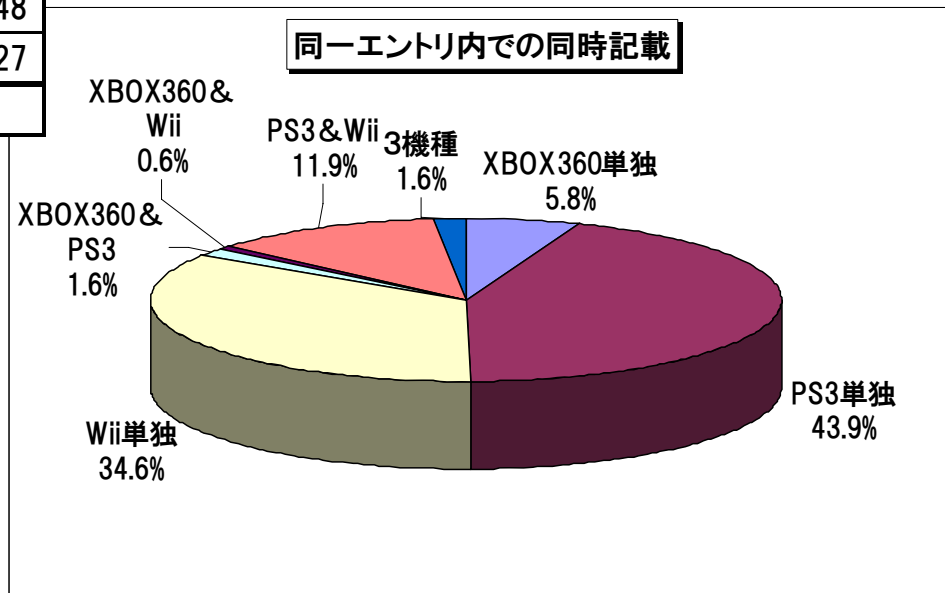
■分析対象記事エントリ	:	65,025	件	
■ブログタイトル数	:	37,126	ブログ	
■平均分析対象ブログ数	:	1.75	件	
■1ブログの最高記事エントリ	:	127	件	
■1エントリのブログ	:	26,869	ブログ	(72.3%)

## Wii

■分析対象記事エントリ	:	53,690	件	
■ブログタイトル数	:	27,844	ブログ	
■平均分析対象ブログ数	:	1.93	件	
■1ブログの最高記事エントリ	:	130	件	
■1エントリのブログ	:	19,258	ブログ	(69.2%)

3機種 of どれかについて記載されているエントリは110,277件。そのうち16%は複数記載。

XBOX360	PS3	Wii	件数
○			6,417
	○		48,335
		○	38,099
○	○		1,785
○		○	686
	○	○	13,157
○	○	○	1,748
合計			110,227
10,636	65,025	53,690	

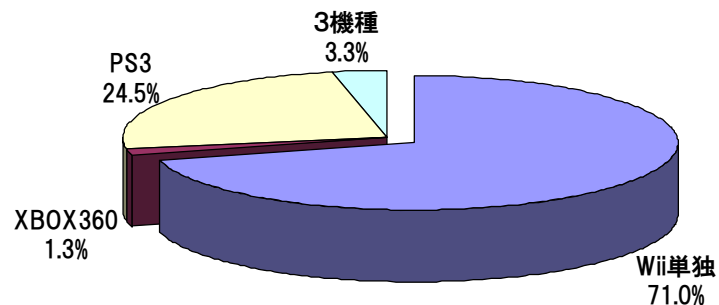


## ◆同一エントリ内での複数出現状況(機種別)◆

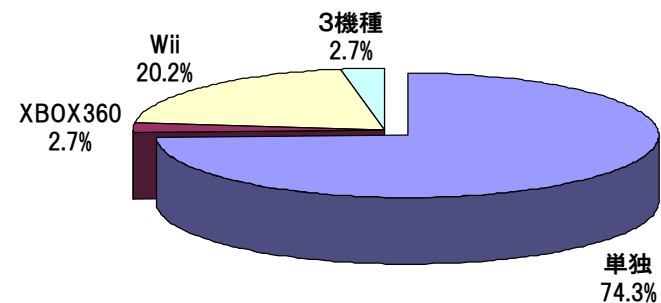
## IV-1. 分析対象エントリ内訳

唯一、先行して発売されているにも関わらず、単独記載割合が少ないXBOX360。

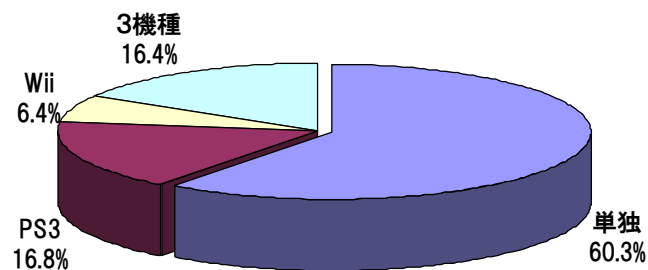
同一エントリ内の共起状況(Wii)



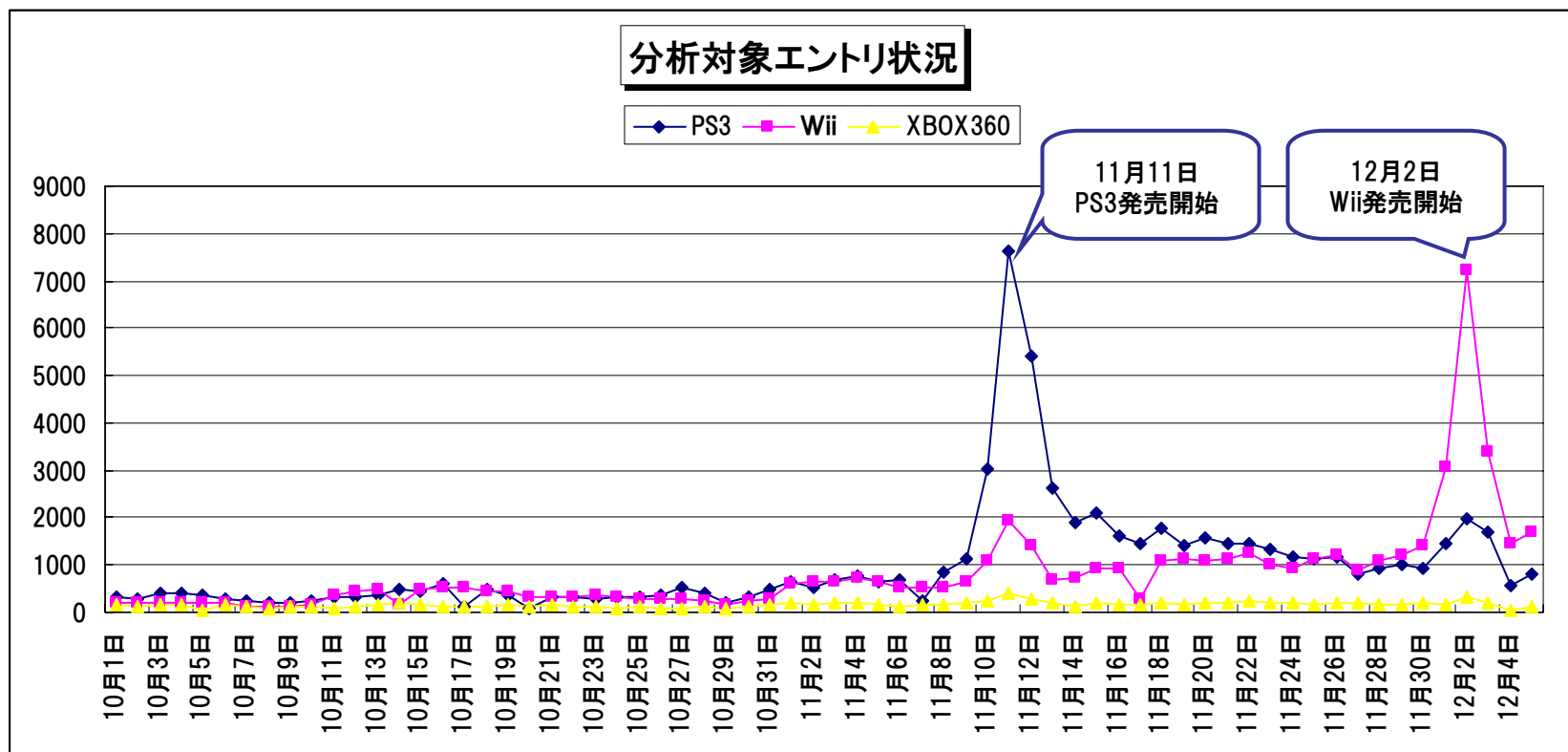
同一エントリ内の共起状況(PS3)



同一エントリ内の共起状況(XBOX360)



PS3、Wiiとも発売当日がピーク。発売前日と翌日の差のないWiiに対し、PS3は翌日の方が多い





## 2. 記事タイトル分析

---

### IV. 分析結果

## ◆記事タイトルに出現する単語:名詞(形態素解析)◆

## IV-2. 記事タイトル分析

PS3が含まれるブログエントリの記事タイトルでは、ソフトタイトル名がBEST20に現れない。

順位	XBOX360(10,636)			PS3(65,025)			Wii(53,690)			備考
	単語	合計	%	単語	件数	%	単語	件数	%	
1	XBOX360	1,440	13.5%	PLAYSTATION3	12,186	18.7%	Wii	16,097	30.0%	
2	ゲーム	1,171	11.0%	Wii	5,075	7.8%	PLAYSTATION3	3,603	6.7%	
3	PLAYSTATION3	1,001	9.4%	発売	4,305	6.6%	ゲーム	3,546	6.6%	
4	Wii	646	6.1%	ゲーム	3,386	5.2%	発売	3,295	6.1%	
5	発売	598	5.6%	今日	1,207	1.9%	任天堂	2,316	4.3%	
6	次世代	256	2.4%	プレイステーション、 プレイステーション2	1,159	1.8%	予約	1,702	3.2%	
7	ブルードラゴン(ブルドラ)	252	2.4%	ソニー	1,105	1.7%	今日	909	1.7%	
8	アイドルマスター(アイマス)	181	1.7%	予約	1,058	1.6%	ゼルダ	875	1.6%	
9	今日	157	1.5%	任天堂	894	1.4%	リモコン	805	1.5%	
10	日記	152	1.4%	日記	873	1.3%	体験	804	1.5%	体験会(604)
11	動画	145	1.4%	ニュース	712	1.1%	日記	721	1.3%	
12	デッドオアアライブ,DOA	145	1.4%	明日	616	0.9%	DS	638	1.2%	
13	ニュース	132	1.2%	次世代	615	0.9%	ニュース	577	1.1%	
14	任天堂	107	1.0%	PLAYSTATION PORTABLE	611	0.9%	明日	557	1.0%	
15	デッドライジング	106	1.0%	攻略	536	0.8%	次世代	526	1.0%	
16	ファンタシースターユニバース, PSU	102	1.0%	11月11日	497	0.8%	伝説	517	1.0%	ゼルダの伝説(384)
17	カルドセプト(サーガ)	97	0.9%	XBOX360	479	0.7%	ネクロネシア	461	0.9%	
18	雑記	81	0.8%	動画	472	0.7%	コマーシャル(CM)	451	0.8%	
19	VS	80	0.8%	DS	426	0.7%	動画	387	0.7%	
20	明日	62	0.6%	更新	393	0.6%	トワイライトプリンセス	349	0.7%	
参考	Gears of War	60	0.6%	「物売るレベルじゃねえぞ」関 連	230	0.4%	XBOX360	301	0.6%	
	HD DVD	71	0.7%	BD	202	0.3%	スポーツ	295	0.5%	

## 記事タイトルは、言いたいことの要約と考えると・・・

## 1. 3機種共通して

- 「ゲーム」、「発売」、「今日」、「日記」、「ニュース」などの日常語が多い中、「次世代」、「動画」が多いというように、ゲームというジャンルの特徴が出ている。

## 2. 既発売のXBOX360、調査期間中に発売された他の2機種との違い。

- ソフトタイトルの出現割合が高い。
- 他の2機種の出現率が高い一方、他の2機種の記事タイトルではXBOX360の出現率は低い。

## 3. WiiとPS3の違い

- Wiiには、「リモコン」という特徴、発売時のソフトとして、「ゼルダの伝説 トワイライトプリンセス」という人気コンテンツがあったが、PS3では、発売だけがニュース。

## 4. その他の注目点

- CM(という単語)が記事タイトルへの出現率の高いWii
- 「PS3騒動」のニュース映像からネット上で流行りだした「物売るってレベルじゃねえぞ」も多数出現。
- XBOX360、PS3の差別化要素であるハイビジョン対応DVD仕様のHD(XBOX360)とブルーレイ(PS3)が記事タイトルに来ることは、それほど多くなかった。

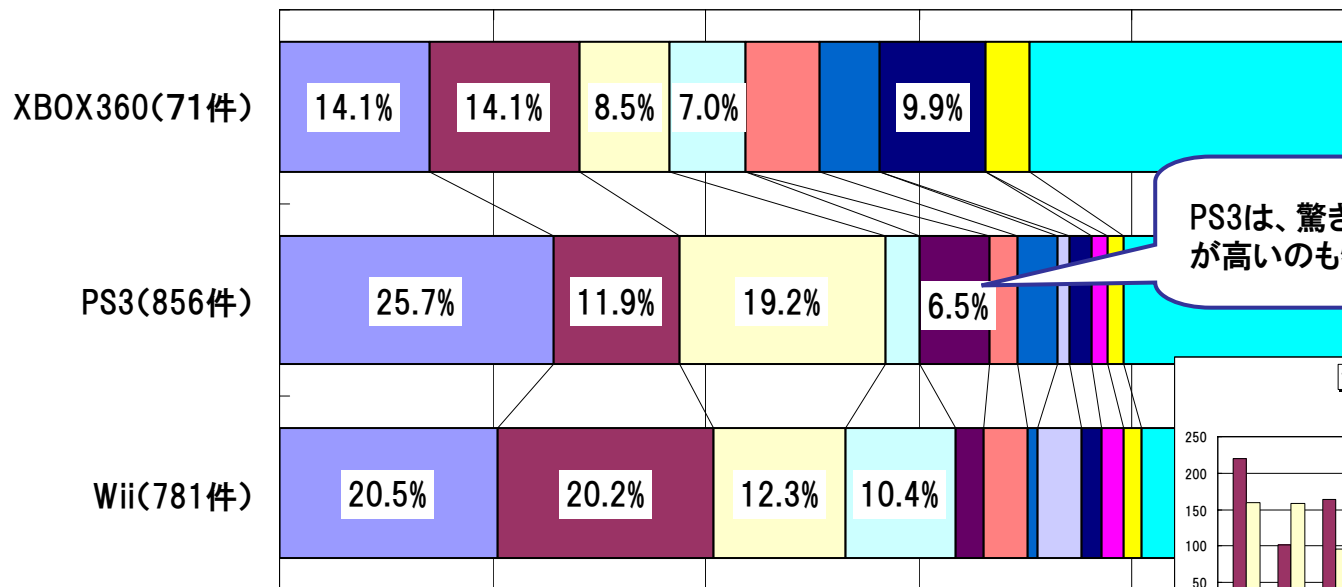
◆記事タイトルに出現する感性表現◆

要望(≒意向)の割合の高いWii、「疑問」、「悪い」が高いPS3、意外に「売れた」の割合が高いXBOX360。

記事タイトル感性表現(話題別出現割合)

- 疑問
- 要望
- 悪い
- 楽しい
- 驚き
- 良い
- 不満
- 嬉しい
- 売れた
- 好評・人気
- 問い合わせ
- その他

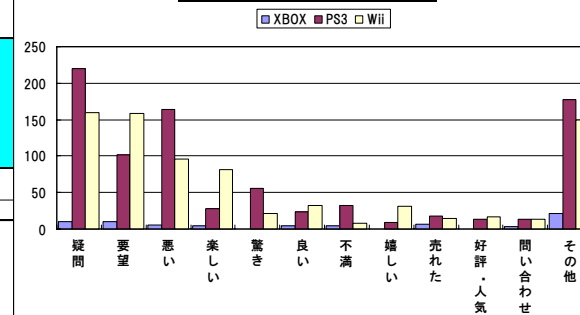
0% 20% 40% 60% 80% 100%



CGMの特徴として、伝聞や確証の弱いもの等に、問いかけにする等表記に疑問形を多用する傾向がある。

PS3は、驚きの割合が高いのも特徴

記事タイトル感性表現(話題別出現数)



## 2. エントリ本文サマリ分析

---

### IV. 分析結果

PS3は、他の2機種と異なり、ソフトや独自機能についての単語出現が少ない

検索ワード「XBOX360」記事エントリサマリ抽出				検索ワード「PS3」記事エントリサマリ単語抽出				検索ワード「Wii」記事エントリサマリ単語抽出			
	単語(名詞)	件数	備考	単語(名詞)	件数	備考		単語(名詞)	件数	備考	
1	XBOX360	15,775		PS3	101,500			Wii	99,119		
2	ゲーム	4,714		発売(日)	24,487			発売(日)	19,219		
3	PS3	3,261		Wii	15,031			任天堂	15,868		
4	発売(日)	2,765		ゲーム	14,058			ゲーム	15,333		
5	ウィー	2,238		PS2、プレイステーション	8,538			PS3	12,833		
6	ソフト(除くマイクロソフト)	1,427		記事	6,605			予約	8,722		
7	ブルードラゴン(ブルドラ)	1,108		ソニー(SCE)	6,167			リモコン、コントローラ	7,460		
8	XBOX(除くXBOX360)	1,098		今日	5,974			記事	5,584		
9	記事	956		日記	4,084			ゼルダ	4,940		
10	購入	857		11月11日	4,001			今日	4,908		
11	PS2	728		予約	3,876			ソフト(除くマイクロソフト)	4,779		
12	アイドルマスター(アイマス)	716		ソフト(除くマイクロソフト)	3,257			日記	3,830		
13	マイクロソフト	703		値段・価格	3,043			12月2日	3,804		
14	日本	687		XBOX(360)	2,997	XBOX360(2,090)		DS	3,279		
15	次世代	652		ニュース	2,944			コマーシャル	2,750		
16	予約	648		最近	2,808			明日	2,691		
17	日記	611		任天堂	2,688			スポーツ	2,575		
18	情報	597		明日	2,672			購入	2,542		
19	PC	544		情報	2,591			情報	2,493		
20	今日	471		購入	2,496			最近	2,372		
参考	カルドセプト	408		PSP	2,359			体験会	2,158		
	デッドライジング	369		ヤフオク、オークション	2,225			XBOX(360)	2,149	XBOX360(1,641)	
	コアシステム	367		コマーシャル	1,842			初めて	1,846		
	ファンタシースター(PSU)	362		行列	1,828			トワイライトプリンセス	1,356		
	HD DVD	336		BD、ブルーレイ	980			ネクロネシア	1,034		

ニュース価値として高いPS3。一方、プロモーションが記事として出現するWii。

### 【XBOX360】

- 他の2機種と共起されるケースが多いため、他の2機種に出現する単語に引っ張られる。
- 集計時点では、発売から日が経っているため、ソフトに関する記述が多い。

### 【PS3】

- オークション(ヤフオク含む)、行列など社会ニュースネタが多く出現する。
- しかし、PS3ならではの特徴であるとか、キラーコンテンツとなるソフトがない。

### 【Wii】

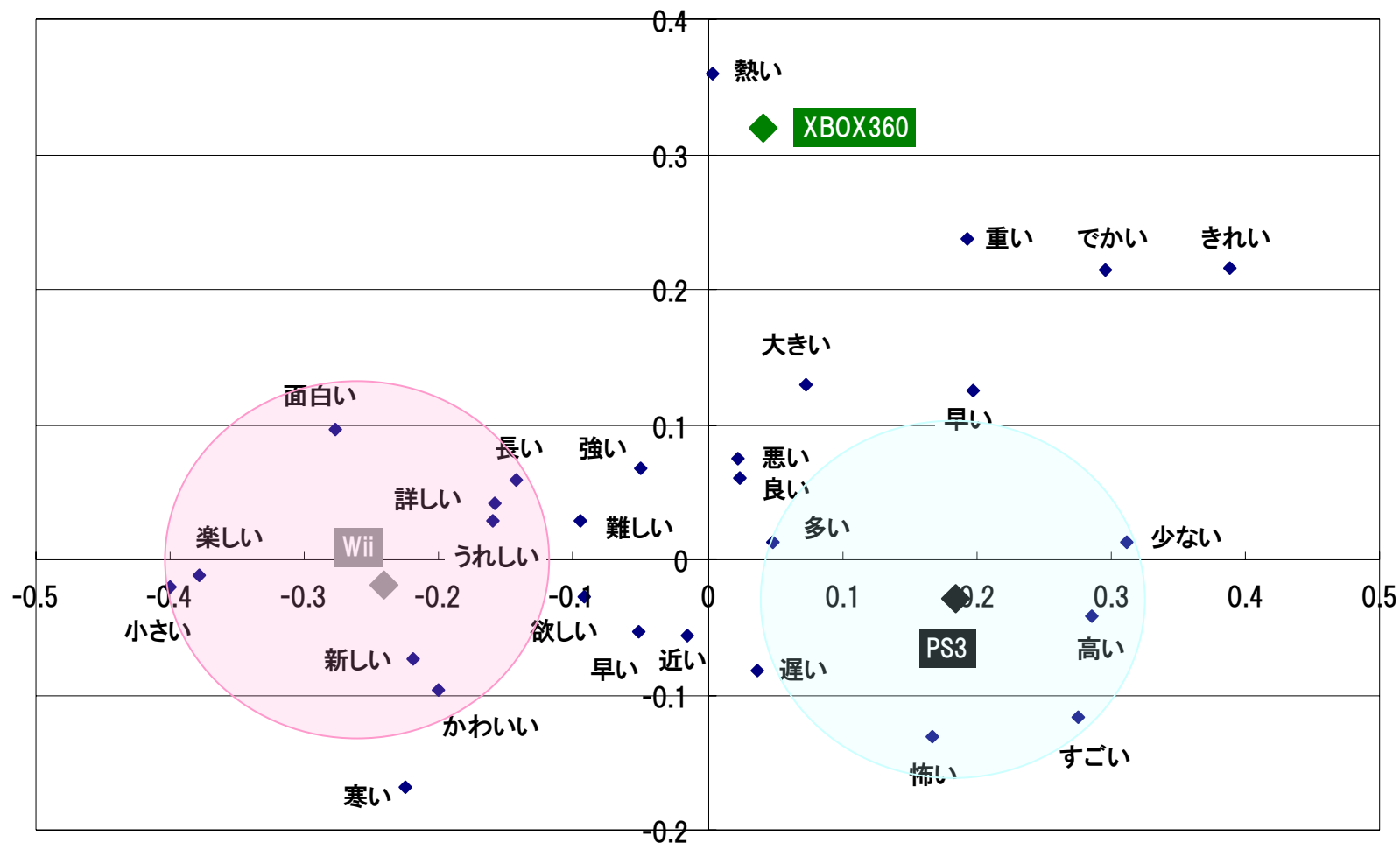
- USPであるリモコン、ソフトである「ゼルダ」等、商品に付帯する情報が多い。
- 「CM」、「体験会」に関する記載も多く、プロモーションがエントリになっている。

PS3は「遊ぶ」、「面白い」、「楽しい」というゲームらしい単語の出現割合が少ない。

順位	XBOX360		PS3		Wii		順位	XBOX360		PS3		Wii	
1	買う	2,616	買う	19,485	買う	15,203	21	持つ	381	もう	2,631	その	2,350
2	する	1,478	する	10,628	する	8,737	22	遊ぶ	359	その	2,588	遊ぶ	2,248
3	ある	1,397	ある	10,008	ある	7,682	23	面白い	338	並ぶ	2,443	もう	2,046
4	思う	1,199	みる	8,182	思う	6,495	24	それ	336	高い	2,432	面白い	1,950
5	この	1,183	思う	7,911	この	6,446	25	良い	313	じゃない	2,420	じゃない	1,898
6	なる	1,046	この	7,643	みる	6,148	26	じゃない	306	行く	2,343	それ	1,781
7	やる	983	なる	7,230	なる	5,549	27	である	296	それ	2,153	まだ	1,644
8	みる	920	出る	6,627	やる	5,472	28	ちょっと	292	まだ	2,082	ちょっと	1,637
9	出る	822	欲しい	5,718	欲しい	5,410	29	つく	280	良い	1,868	売る	1,587
10	これ	816	ない	5,522	出る	4,818	30	感じ	267	ちょっと	1,817	すごい	1,441
11	ない	788	書く	4,768	ない	3,868							
12	欲しい	751	やる	4,764	書く	3,866	参考	高い	237	面白い	1,363	新しい	1,079
13	いう	604	いう	4,485	いい	3,463		すごい	228	新しい	889	楽しい	1,019
14	いい	569	いい	4,091	いう	3,341		楽しい	109	楽しい	592	高い	1,007
15	書く	465	いる	3,688	これ	3,186	<div style="border: 1px dashed blue; border-radius: 15px; padding: 10px; text-align: center;"> <p><b>注意</b></p> <p>ここに掲げる単語は文中のみに出現する単語であり、個々の機種と係り受けにあるわけではない。</p> </div>						
16	できる	451	これ	3,685	くる	3,130							
17	売る	432	売る	3,650	行く	2,940							
18	くる	413	すごい	3,377	できる	2,701							
19	その	390	くる	2,793	並ぶ	2,682							
20	いる	381	できる	2,749	いる	2,639							



## エントリサマリ出現した形容詞を利用した、コレスポンス分析によるマッピング



季節柄か、3機種とも多いのは「サンタ」を除くと、ゲーム機の特徴が出る。

### 【XBOX360】

- 坂口博信(ミストウォーカー社長): 95件
  - 鳥山明(マンガ家): 58件
- ※ミストウォーカーは、XBOX360のソフト「ブルードラゴン」のレーベル、鳥山氏は「ブルードラゴン」のキャラクターデザイナー

### 【PS3】

- アッコ(和田アキ子); 128件
- ※TBS番組の「アッコにおまかせ」でPS3プレゼントがブログで評判。
- 久多良木SCE社長: 80件

### 【Wii】

- マリオ 404件
- ※任天堂のゲームソフトの有名なキャラクター
- スタン・ハンセン※1 89件
- ※「ウィー」という雄叫びで有名なプロレスラー

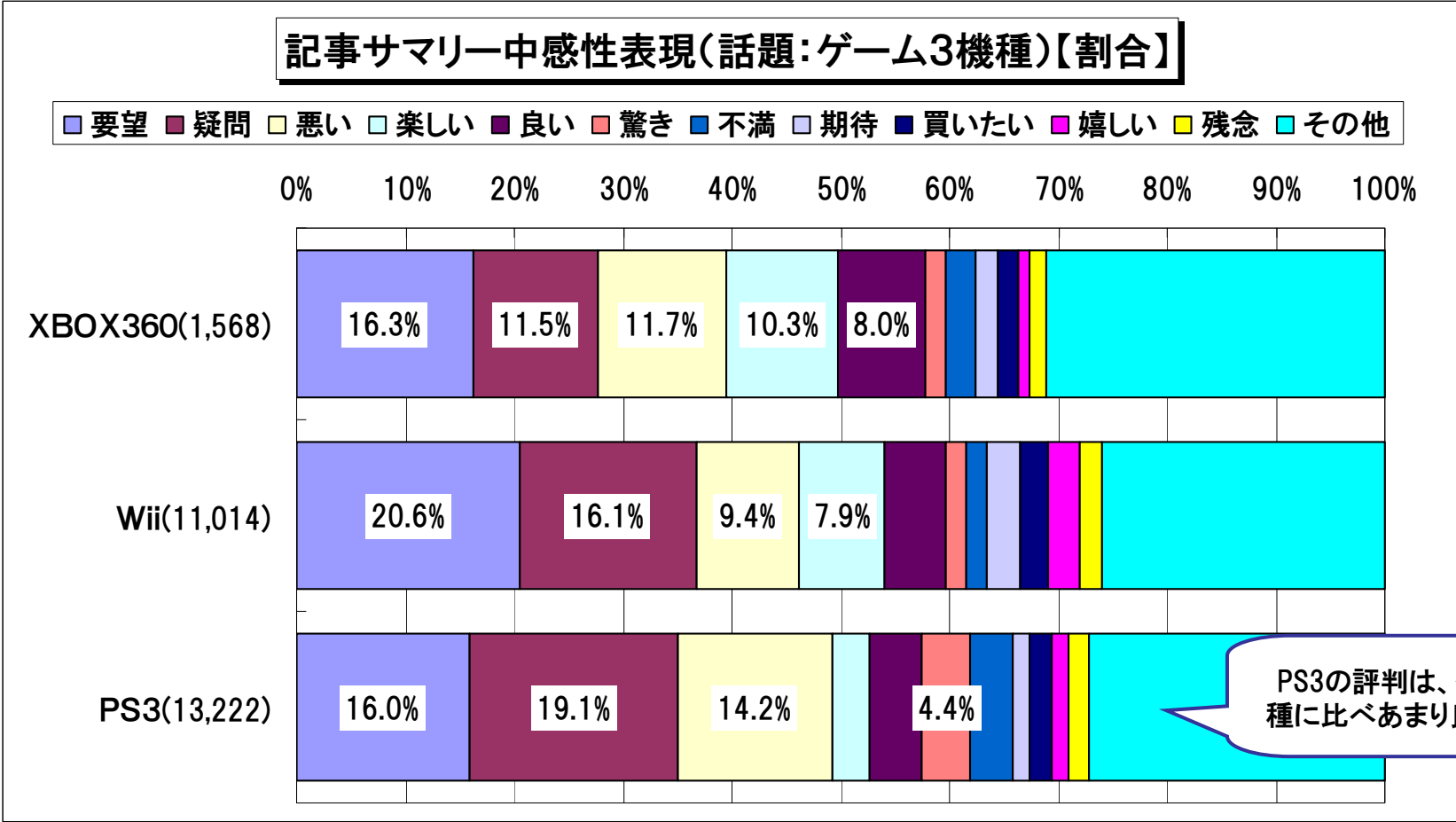
### 3. エントリ本文サマリ感性表現分析

---

#### IV. 分析結果

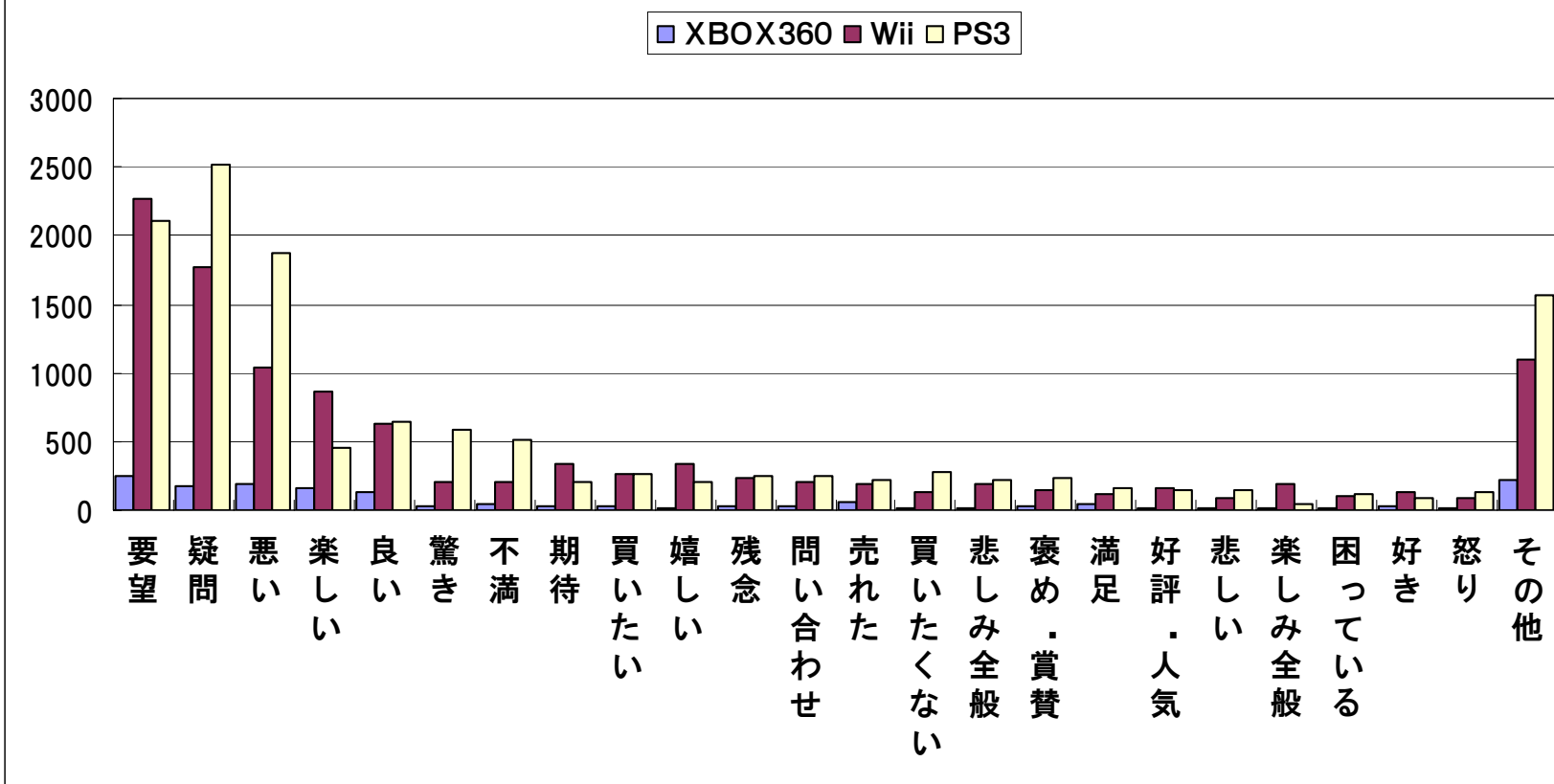


XBOX360、Wiiは、最も割合が多い感性表現は「要望＝欲しい?」、PS3では「疑問」



件数で見ると、PS3でネガティブな表現が顕著。

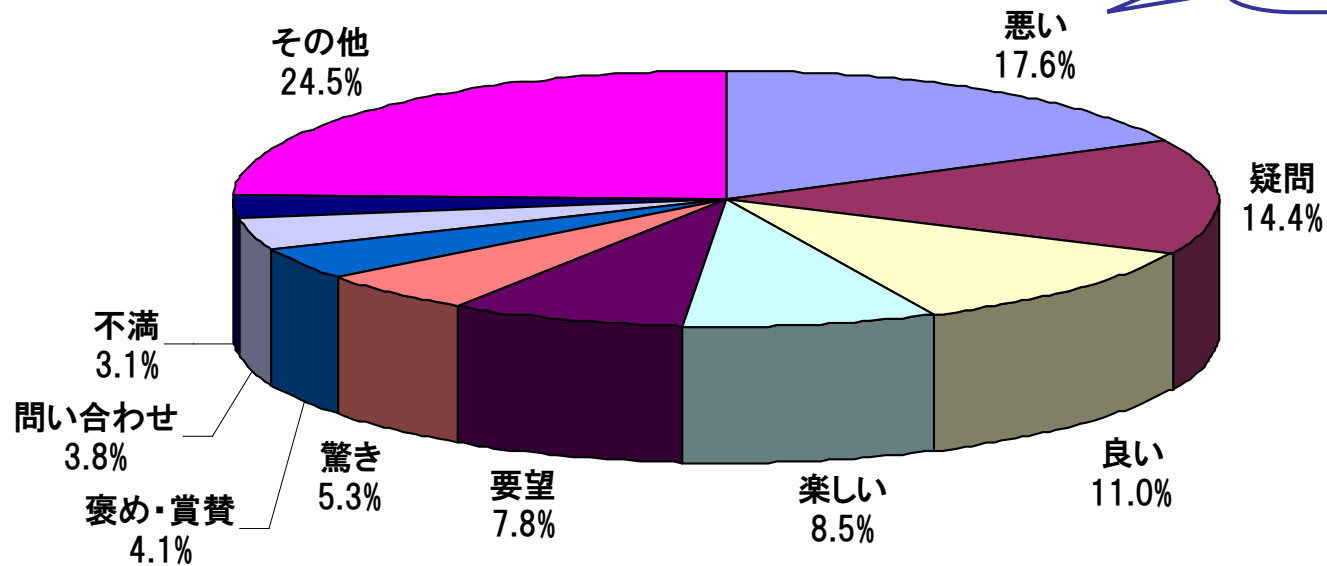
記事サマリー中感性表現(話題:ゲーム3機種)【件数】





「悪い」が占める割合が一番多く、「疑問」、「良い」、「楽しい」と続く。

記事サマリー中感性表現(話題:Wiiリモコン)

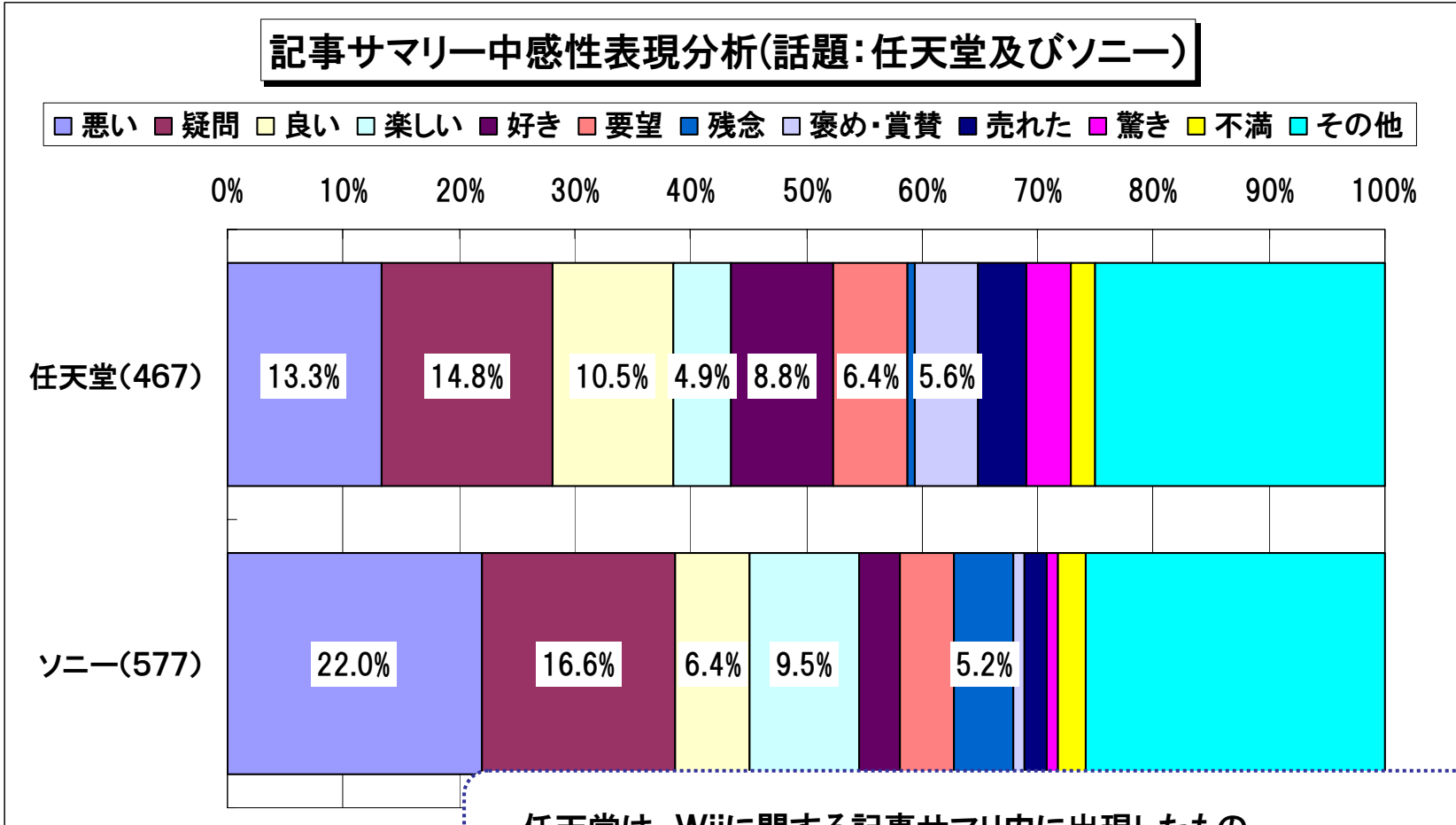


米国での、リモコンを飛ばす事故の影響が一因。

記事サマリ内にWiiと併に出現した件数:319



「ゲーム機のコンテキスト上で語られるためか、ソニーの方がネガティブに語られている。

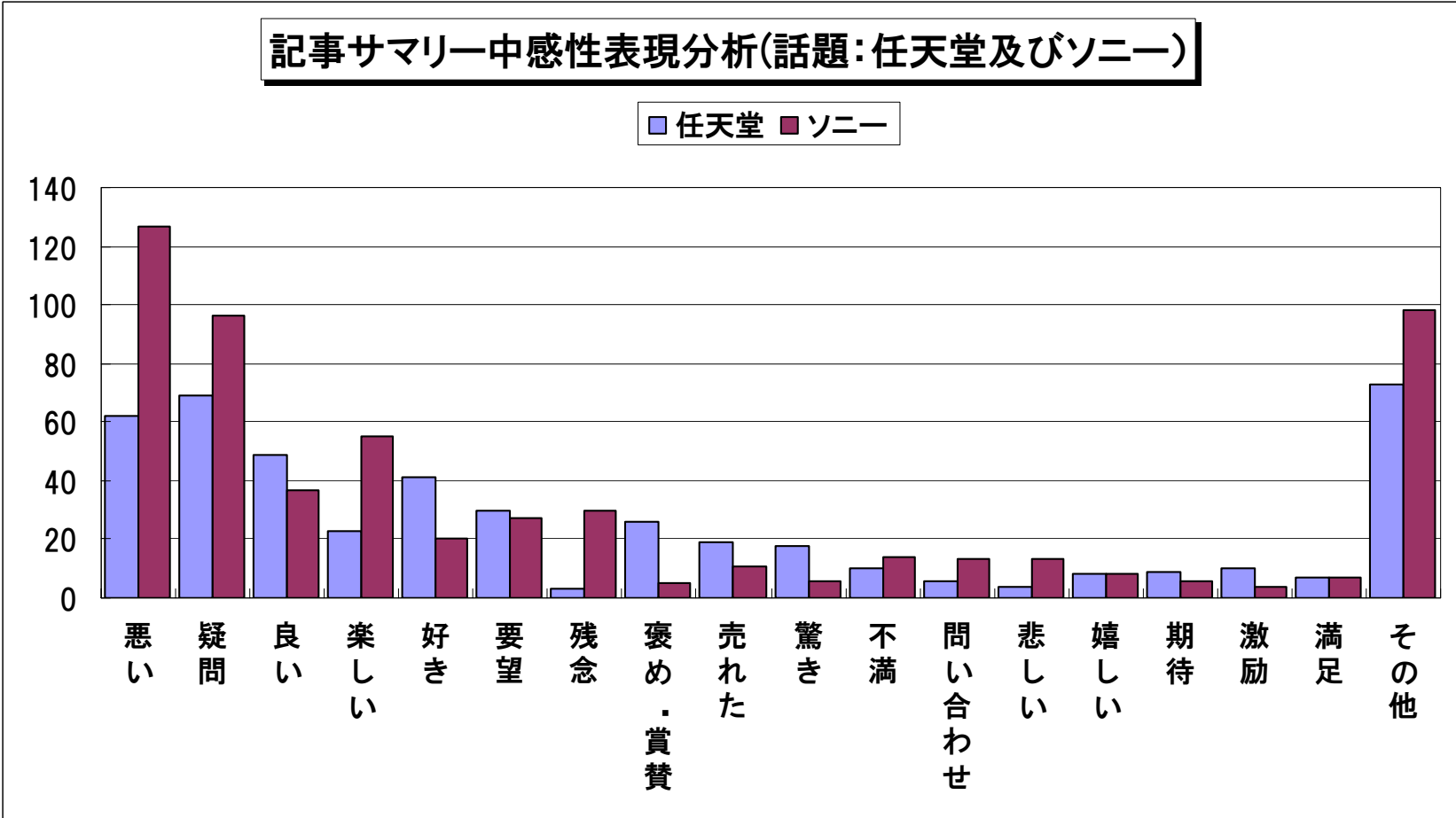


任天堂は、Wiiに関する記事サマリ内に出現したもの。  
ソニー(SCE含む)は、PS3に関する記事サマリ内に出現したもの。





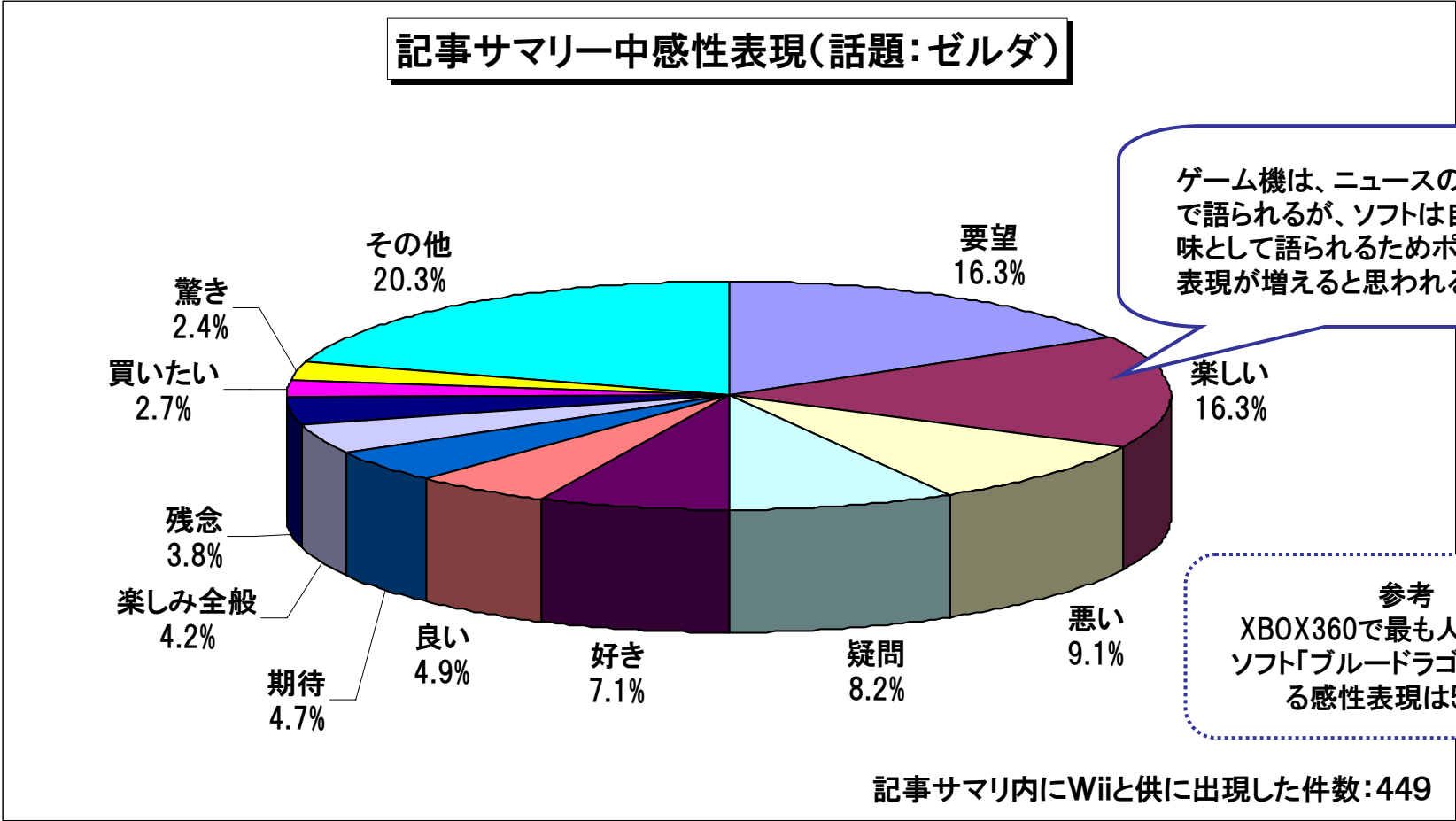
件数で見るとPS3でネガティブな表現が多いことが顕著。





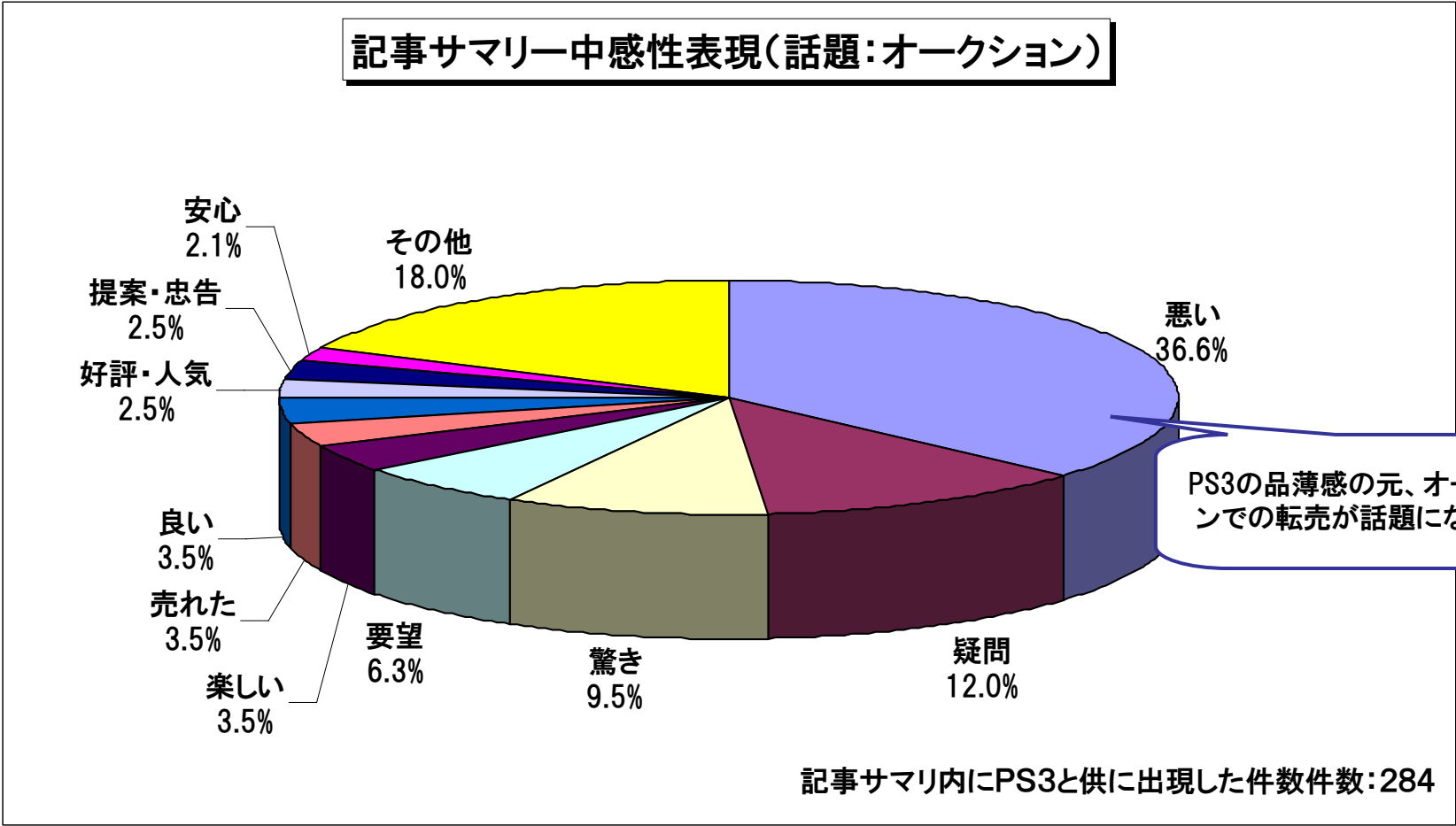


ゲーム機本体と異なり、ポジティブ表現が多く占める。



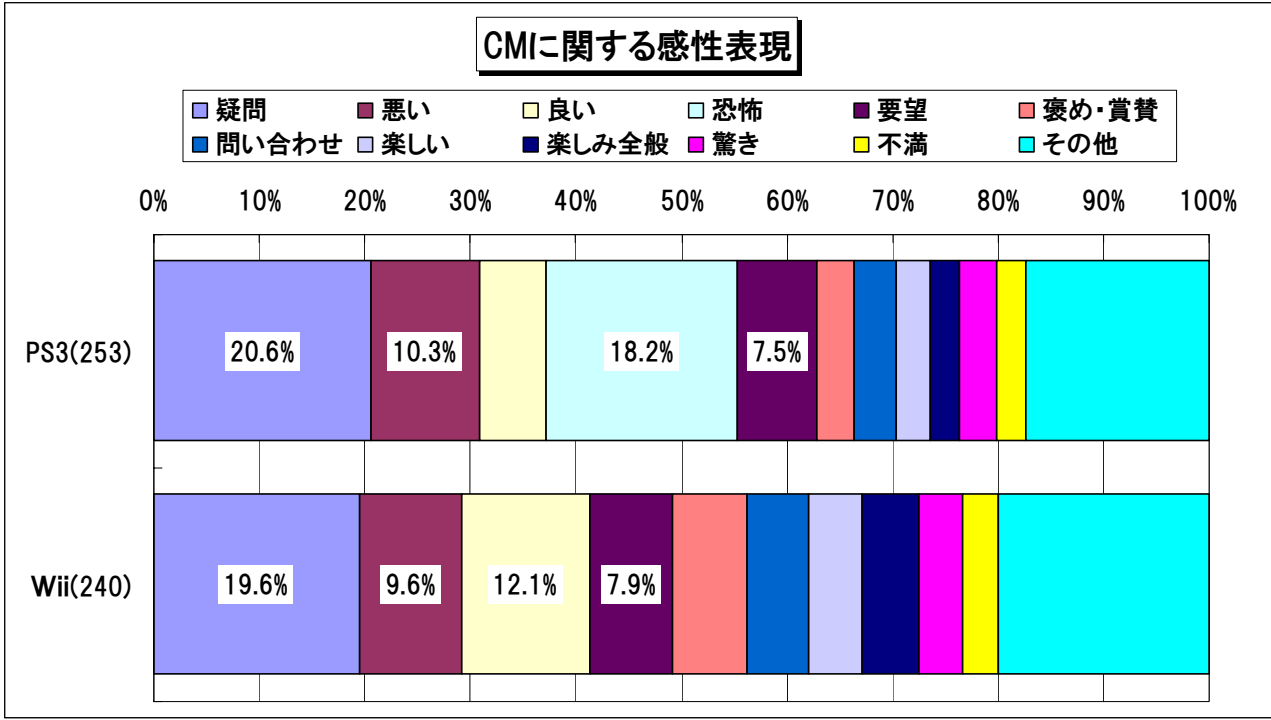


オークションに関しては、ネガティブ意見が多い





PS3のCMIに関する感性表現で「恐怖」の割合が多い。



感性表現	XBOX360
疑問	6
悪い	3
要望	2
不満	2
好き	2
提案・忠告	2
良い	1
褒め・賞賛	1
楽しい	1
期待	1
悲しい	1
誹謗・中傷	1
快い	1
感動	1

PS3の海外版TVCMが怖いとネットで評判

## 4. 購入者分析

---

### IV. 分析結果

## ◆ブログをエントリーしたゲーム機購入者(予約を含む)◆

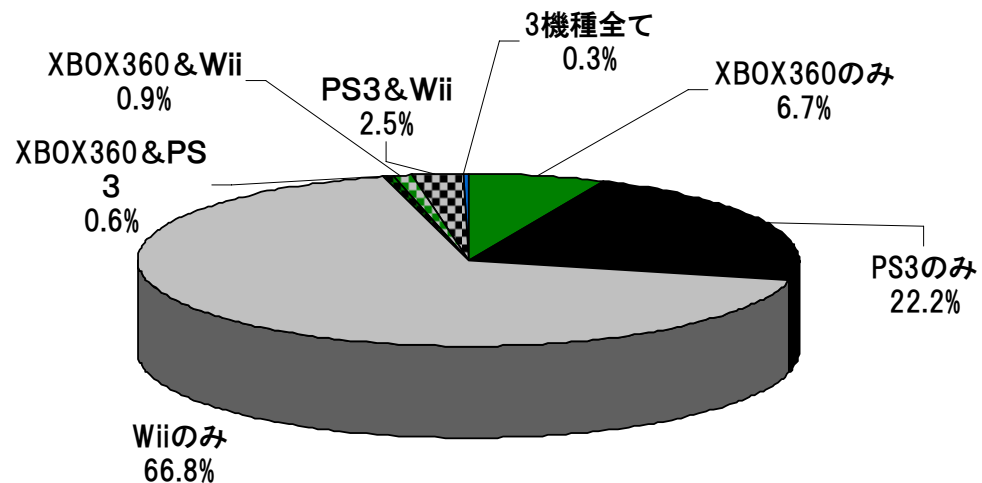
## IV-4. 購入者分析

ブログを書いた購入者は、一番後発のWiiが2,502で、PS3の3倍弱。全体で複数所有は4%。

XBOX360	PS3	Wii	件数
○			238
	○		790
		○	2373
○	○		23
○		○	32
	○	○	88
○	○	○	9
合計			3,553
302	910	2,502	

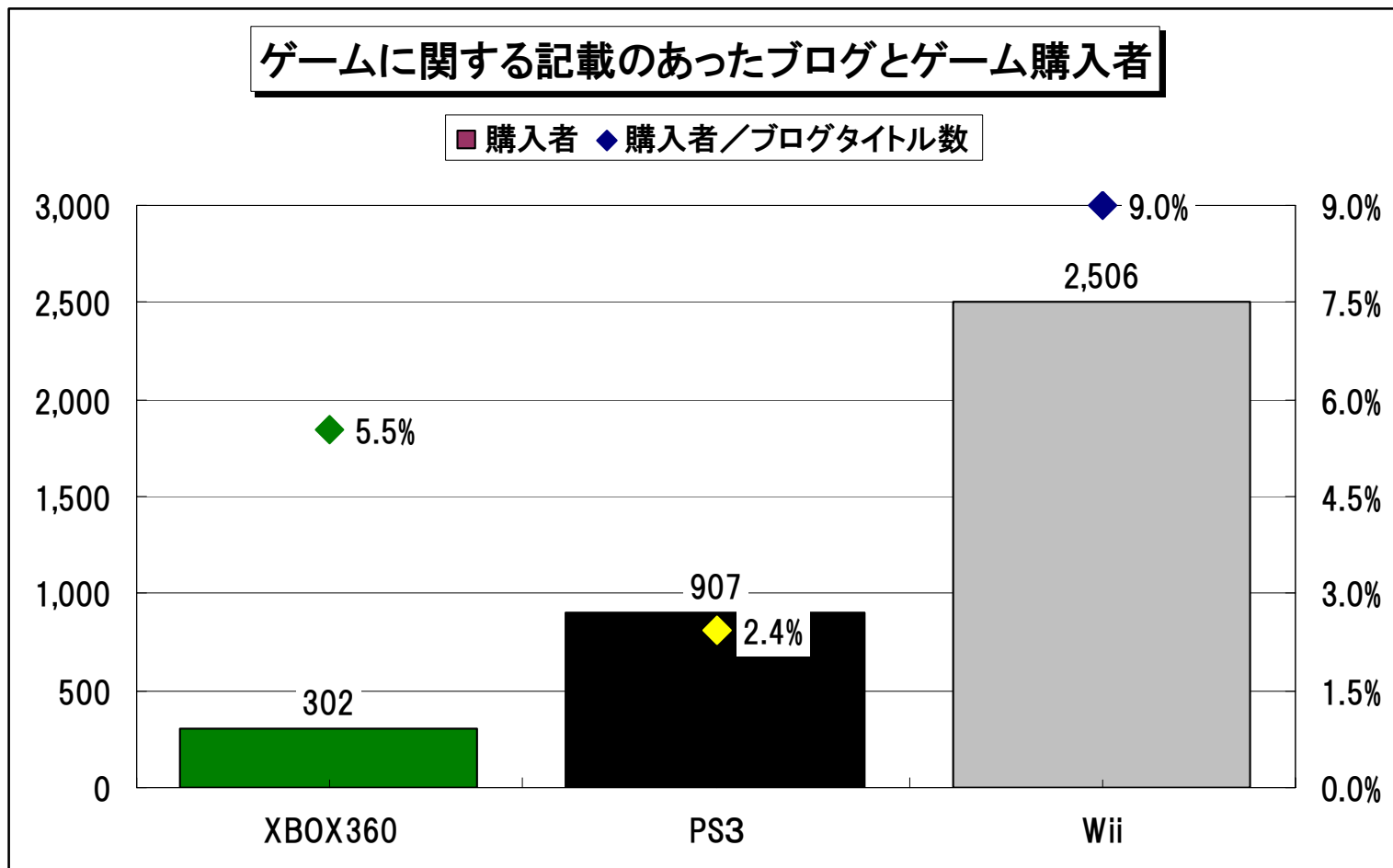
PS3の当初の販売台数が10万台、Wiiの発売1週間の販売台数40万弱と報道。

## ブログを書いているゲーム購入者

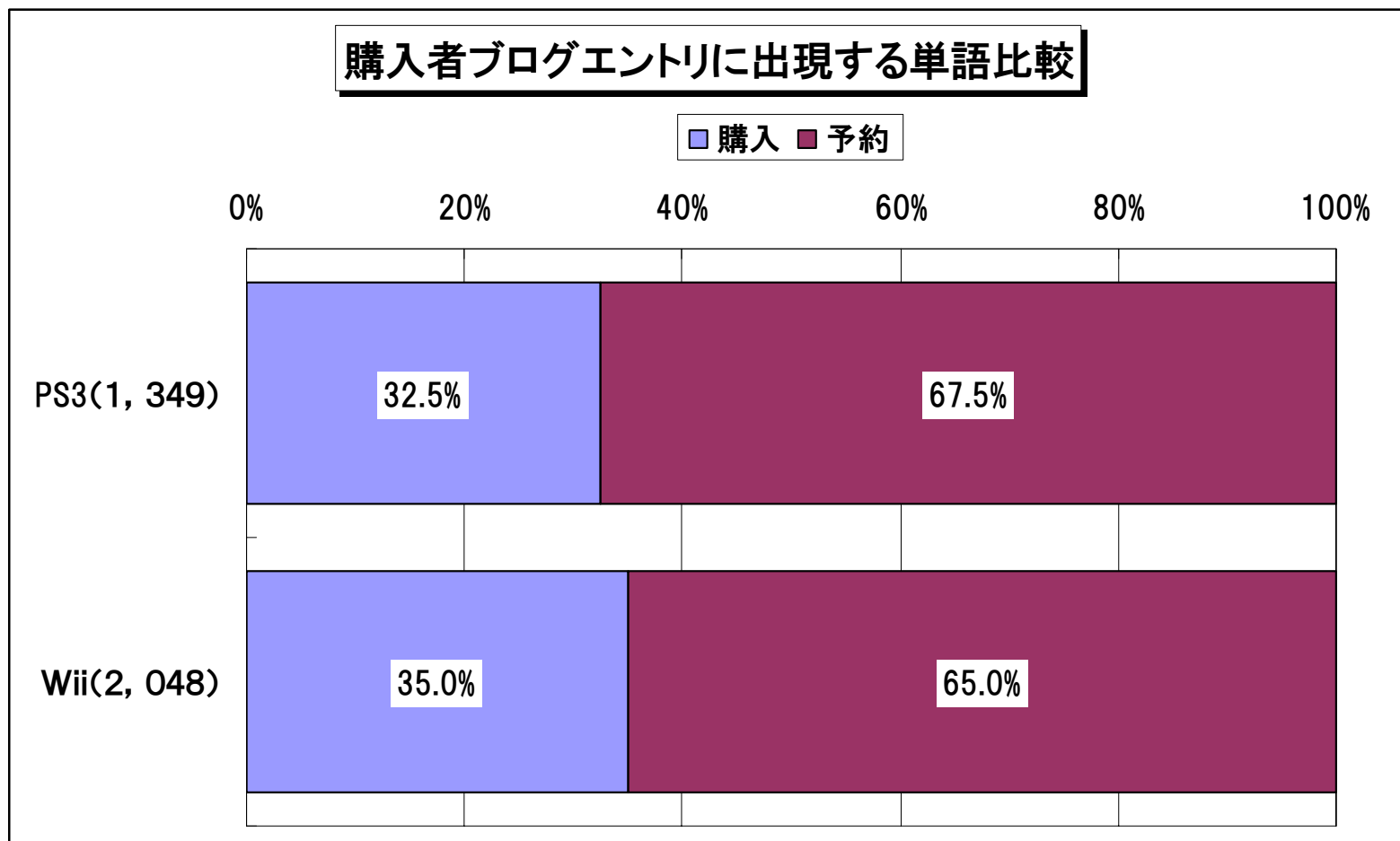


検索対象期間中のWiiの発売期間が、わずか4日間。PS3は発売から1ヶ月弱であるが発売時の数量が抑えられた。XBOX360は、発売から1年弱。但し廉価版発売から1ヶ月。

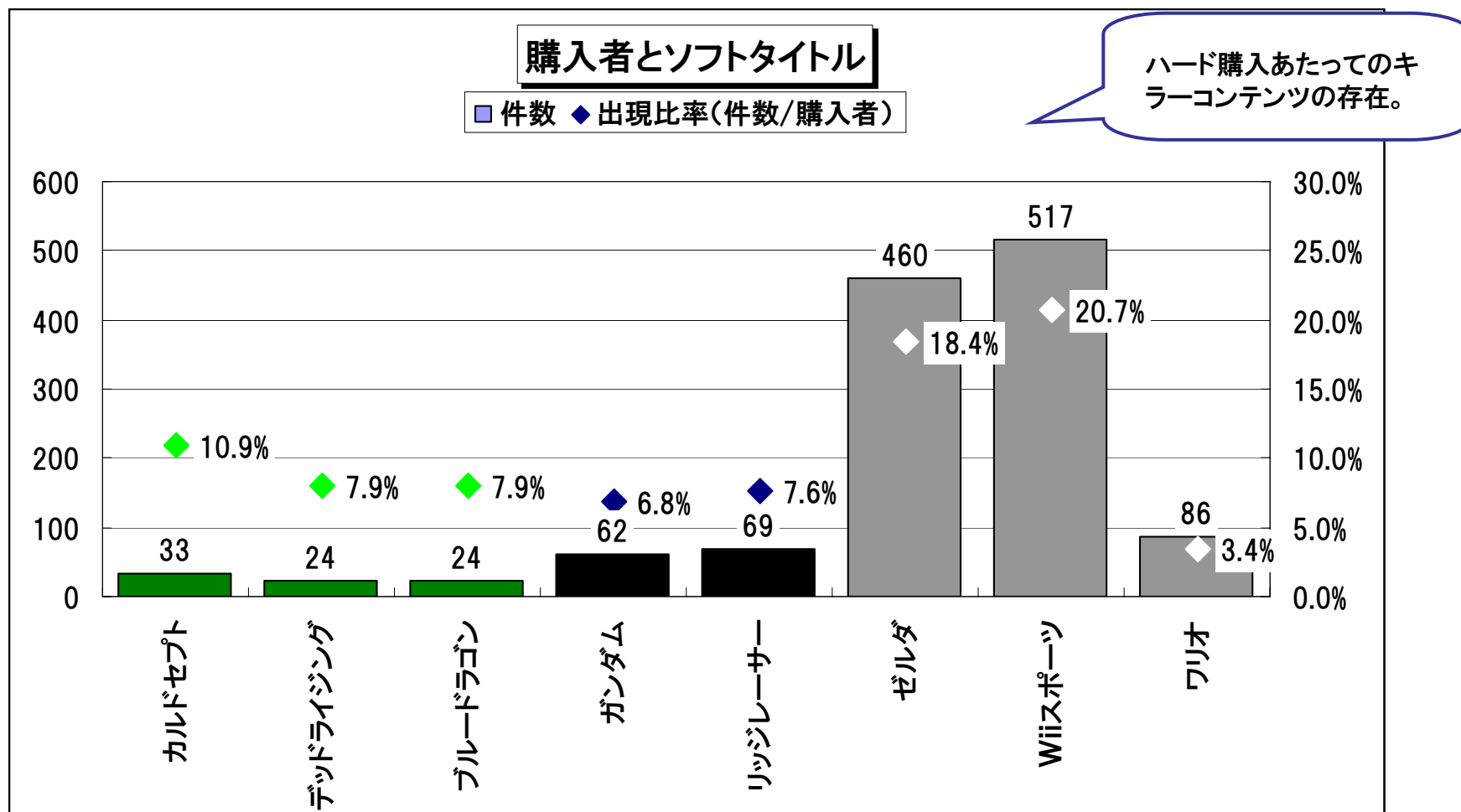
PS3購入者のブログ件数は、それぞれの記事を書いた人の占める割合では3機種で最も少ない。



PS3、Wii購入者のエントリーに出現する予約と購入という単語の比率は、いずれもほぼ1:2で予約が多い。



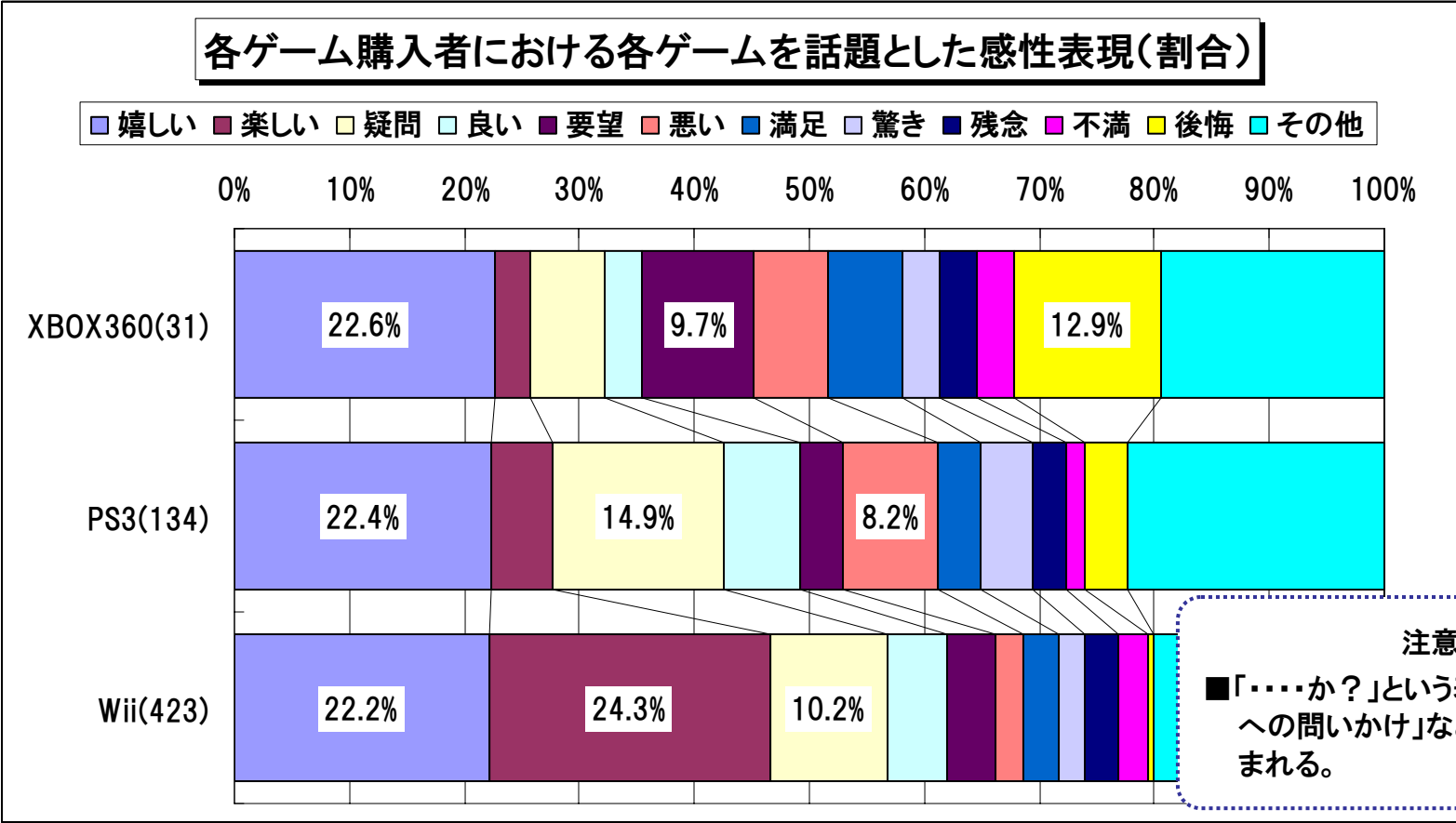
ソフトの出現比率の高いWii。Wiiスポーツは2割を超える。



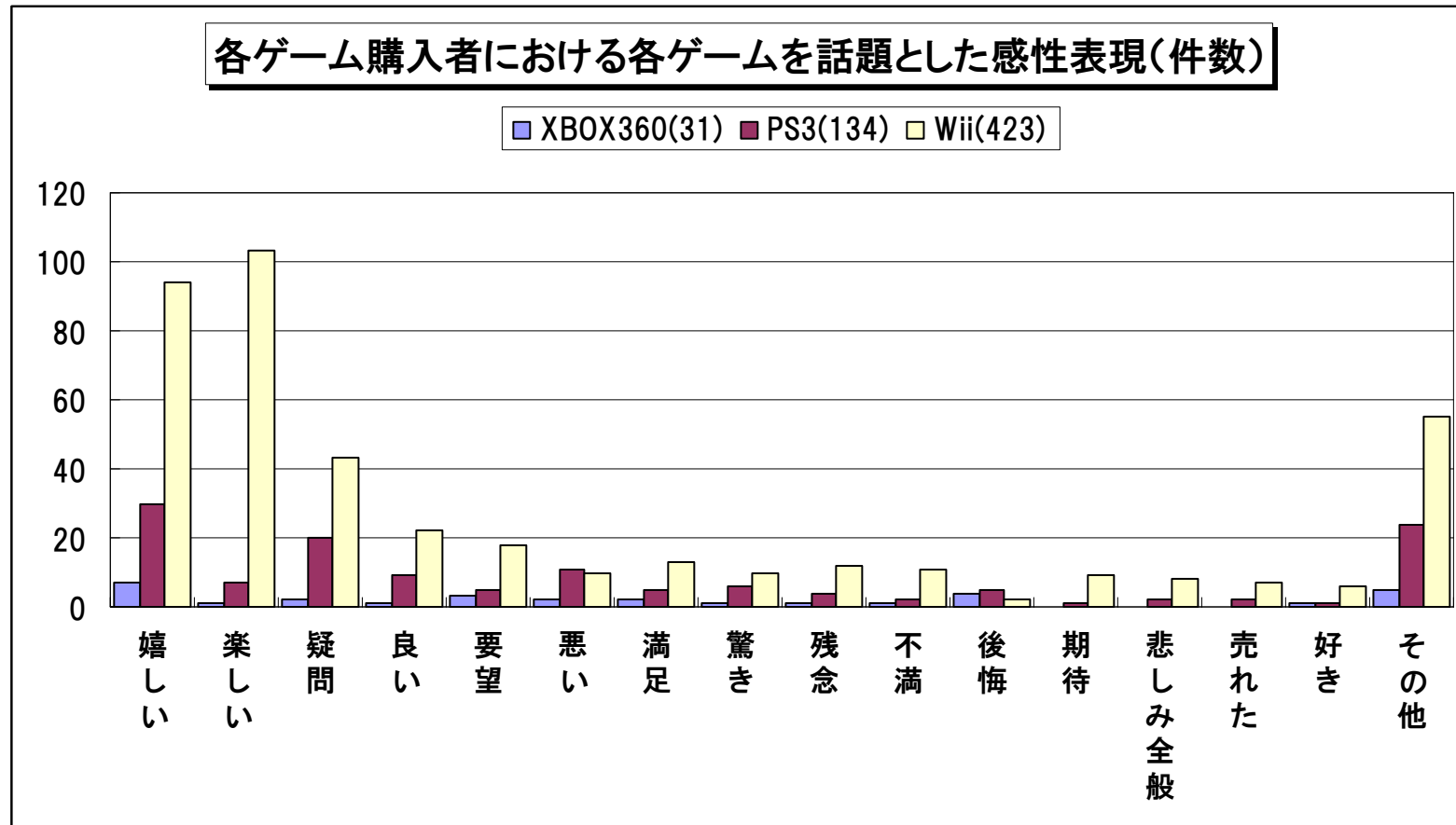




Wiiでは、「嬉しい」、「楽しい」という感性表現の合計が5割弱。



件数で見ると、「Wii」に対する感性表現で「楽しい」の件数が最も多い。





No.	小分類	中分類	No.	小分類	中分類	No.	小分類	中分類	No.	小分類	中分類
1	嬉しい	好評	21	好き	好評	41	対応が不親切	苦情	61	恐怖	苦情
2	吉報	好評	22	激励	その他	42	対応への不満	苦情	62	不安	苦情
3	幸運	好評	23	体が良い状態	好評	43	価格・料金が不満	苦情	63	嫌い	苦情
4	幸福	好評	24	好評・人気	好評	44	説明が悪い	苦情	64	困っている	苦情
5	安心	好評	25	対応が早い	好評	45	返答なし	苦情	65	体が悪い状態	苦情
6	祝福	好評	26	対応が親切	好評	46	怒り全般	苦情	66	不評・不人気	苦情
7	感謝	好評	27	対応への賞賛	好評	47	悲しい	苦情	67	嫌がらせ	苦情
8	感動	好評	28	説明が良い	好評	48	凶報	苦情	68	悪い	苦情
9	満足	好評	29	良い	好評	49	不運	苦情	69	驚き	その他
10	快い	好評	30	怒り	苦情	50	諦め	苦情	70	要望	要望
11	美味しい	好評	31	お叱り	苦情	51	残念	苦情	71	お願い	要望
12	効果が満足	好評	32	不満	苦情	52	落胆	苦情	72	提案・忠告	要望
13	価格・料金が満足	好評	33	軽蔑	苦情	53	謝罪	苦情	73	疑問	質問
14	喜び全般	好評	34	恨み	苦情	54	淋しい	苦情	74	問い合わせ	質問
15	期待	好評	35	批判	苦情	55	哀れみ	苦情	75	入会希望	好評
16	楽しい	好評	36	不快	苦情	56	後悔	苦情	76	退会希望	苦情
17	可笑しい	好評	37	誹謗・中傷	苦情	57	ショック	苦情	77	買いたい	好評
18	笑い	好評	38	不味い	苦情	58	悩み	苦情	78	買いたくない	苦情
19	楽しみ全般	好評	39	効果が不満	苦情	59	苦しい	苦情	79	売れた	好評
20	褒め・賞賛	好評	40	対応が遅い	苦情	60	悲しみ全般	苦情	80	売れていない	苦情
									81	勧誘	その他