



インスタ・Amazon・Redditで読み解く、 商品改善のリアルヒント

顧客インタビューでは見えない「生の声」を活用したソーシャルリスニング手法



Instagram



Amazon



Reddit



まとめ

ユーザーは、すでに"話してくれている"

顧客インタビューでは聞き出せなかった本音も、
SNSやレビューサイトではすでに"語られている"



想定外の使用シーン

"実はこう使っていた"

開発者が想像しなかった
新しい活用法の発見



改善すべきポイント

"ここがちょっと不便"

気づかなかった課題や
優先すべき改善点



潜在的なニーズ

"これがあると嬉しい"

未来の機能や価値への
期待値の把握

チーム共通言語

マーケティングチームと開発チームが
"顧客の声"に基づいて議論できる

- どの機能を先に実装するか？
- どんな切り口で広告を打つか？

解像度向上

顧客理解が深まり、改善の優先順位と
訴求ポイントが明確になる

- データに基づく意思決定
- プロジェクト全体の精度向上

今すぐ始めよう

Instagram・Amazon・Redditで顧客の声を聞き、
商品改善とマーケティングの精度を上げる

 ハッシュタグ分析  レビュー収集  コミュニティ観察

はじめに | 顧客インタビューでは見えない「生の声」

⚠ 従来の課題

- 🗣️ 相手は気を使って当たり障りのない感想しか言わない
- ❓ 本人すら自覚していないニーズを言語化してもらうのは困難
- 🗨️ 企業の前では本音を語りにくい

「この商品どうでしたか？」
→ 当たり障りのない回答

💡 ソーシャルリスニング

- 💬 ユーザーが自発的に書いた本音の声を収集
- 👁️ 企業の目を意識せず、自由に語った"リアルな声"
- 🔍 インタビューでは見えなかったニーズや改善点を発見



SNS・レビューサイトの活用

“顧客は語らないのではなく、「すでに語っている」”

ソーシャルリスニングは、その声を拾い上げるための最強のヒント収集法です

ソーシャルリスニングとは？

🔍 定義

SNSやレビューサイトに投稿されたユーザーの声を収集・分析し、ニーズや課題、期待を把握する手法

→ 「企業が問いかける」 → 「ユーザーが自発的に発信した"リアルな声"に耳を傾ける」

🎯 活用目的

🔧 商品・サービスの改善点発見

♥️ 刺さるコンテンツの切り口発見

👥 顧客の悩み・期待の把握

🌐 主要プラットフォーム

 **Instagram**
ハッシュタグ・ストーリー

 **Amazon**
商品レビュー・評価

 **Reddit**
ディスカッション・本音

💡 レビューやSNSの投稿は、熱量が高く生活に密着した視点から語られる
商品の見方だけでなく、体験や感情まで読み取ることが可能

プラットフォーム別 | 拾える情報と調査のコツ



Instagram

ハッシュタグの"文脈"

ハッシュタグ追跡

🖼 ビジュアル文脈分析

💖 感情・体験の可視化

注目ポイント

- 共に使われるタグの組み合わせ
- 使用シーンの写真・動画
- ライフスタイル文脈での立ち位置



Amazon

レビューは"宝の山"

★ Customer says機能

👍 Helpfulレビュー

⚠ 改善希望ポイント

注目ポイント

- 高評価の理由分析
- 低評価の不満・課題
- 想定外の使い方発見



Reddit

海外のコアなニーズ

💬 本音ディスカッション

👤 Subredditコミュニティ

🗨 AMA形式

注目ポイント

- 忖度なしの率直な意見
- ニッチな熱量ある層
- 海外展開の価値観違い



ライフスタイル文脈

使用シーンと感情を読み取る



体験データの宝庫

実使用者の詳細フィードバック



グローバル本音

文化を超えたりアルな声

どう活かす？実践的応用法

マーケティングや商品改善への具体的な活用方法

1 コピー・改善案

そのまま活用



顧客が実際に使っている言葉をキャッチコピーや改善アイデアの素材に

💡 "思っていたより軽くて驚いた"
→ 軽量性アピール素材

♥️ "朝使うと気分が上がる"
→ 感情訴求コピー

2 検索・広告訴求

キーワードヒント



頻出単語・フレーズを検索キーワードや広告の訴求軸に活用

🔍 "髪が広がらない"
→ SEO対策ワード

📌 "リモートワークにちょうどいい"
→ 在宅広告キャッチ

3 競合リサーチ

仮説づくり



競合のレビュー分析から差別化ポイントと改善仮説を構築

👍 競合の高評価レビュー
→ 自社取り入れポイント

👎 競合の低評価レビュー
→ 自社が解決できる課題

🛠️ 実装のコツ

- ✔️ 顧客の"生の言葉"をそのまま活用
- ✔️ 感情と機能の両面から訴求
- ✔️ 競合分析で差別化ポイント発見

🚀 期待効果

↑
コンバージョン向上

ターゲット精度向上