

ホンネPOST



アンケートでは拾えない、顧客の“ホンネ”が集まる。

お客様の「ホンネ」をタイムリーに施策へ。
埋もれていた声を、経営資産に変える。

顧客分析で、こんな悩み感じていませんか？

⚠よくある困りごと

お客様の声を気軽に聞けない：

アンケートは深い意見が聞けない
インタビューは労力とコストがかかる

集めても、活用できていない：

担当者が多忙で分析まで手が回らない
そもそも収集・分析ノウハウが社内に無い

現場のアクションに結びつかない：

社内のレポート報告止まりで、現場に届かない
部署ごとにバラバラに動いて知見が積み上がらない

ホンネPOSTなら

集める → 活かす → 現場が動く
その全工程を、これ1つで



本音が自然と「届く」

“ふと伝えたいくなる”仕掛けで、ホンネを引き出す
設問・デザイン・現場接点まで丸投げでOK



分析作業ゼロで、意思決定に集中

感情分析AIで「知るべきこと(価値/課題)」を整理
ぼんやりと捉えている顧客ニーズを”言語化”



現場が”動く”仕組みを構築

現場にも本部にも、声がスムーズに行き届く配信
社内導線に合わせた個別フォーマット(Excelなど)
見たくなる・モチベーションに繋がる運用設計

サイレントカスタマーは 顧客全体の約7割 ^(※)

(何も言わずに去る顧客)



POINT

× 無関心

○ 無言の関心
(言いたい...)

集客・SEO対策のための声

オープンな場のため、顧客自身も自己承認欲求や率直なフィードバックを躊躇う等のノイズ要素が多くある

サイレントカスタマーの声の
見過ごしは**最大の経営リスク**です

形式的なアンケートでは顧客の本心は出てきません

人間は「調査」で答えさせられる問いには、無意識に“**理屈を探そう**”とする性質があります。その結果、“もっともらしい説明”の回答になり、顧客の本心とは乖離するデータが集まります。



東洋経済： <https://toyokeizai.net/articles/-/675467>, 参照2023-0616

アンケート回答時

論理的思考

「この質問であればこう答えるべきだろう」と後付けで“もっともらしく説明”しようとする。

商品購買・サービスの意思決定時

95%は直感の思考

消費者は実際には、じっくり考えてロジカルに商品やサービスを買うわけではない

ホンネPOSTとは？

サイレントカスタマーの“**隠れたホンネ**”を捉え、

「**選ばれる理由**」と「**去っていく理由**」がその場で拾える

デジタル手紙の顧客コミュニケーション・分析ツール



ホンネPOSTに届いた声

累計POST	累計文字数	最大	平均
40,000件超	3,000,000文字超	2,734文字	80文字



顧客が「これにしよう」と決める最後のちょっとした一押し。

ディテールニーズ

店員のひと言、待ち時間の印象、ふと目に止まった案内。
顧客が「これにしよう」と決める瞬間は、
実はとても些細で、「なんとなく」の直感です。
形式的なアンケートや売上や数字では見えないけれど、
「選ばれる決め手」として機能している判断の引き金。



顧客の声を聞く本質は、点数評価ではなく「どこにリソースをかければ最短で売上が上がるか」を導き出すこと。
その答えは、顧客一人ひとりの「ちょっとした声」に潜んでいます。ホンネPOSTは、形式的なアンケートには
出てこないその“埋もれた経営資産”を可視化し、経営・現場双方に「使える形」で届けるサービスです。

ホンネPOSTで得られる成果

顧客理解の深化・意思決定スピードの向上・組織エンゲージメントの強化につながります。



01. 「選ばれる理由・離脱の理由」の見える化

ちょっとした声から顧客ニーズ・ストレスポイントを構造化し、選ばれる/離脱の理由を**具体的**に特定。勘や経験ではなく、根拠に基づく再現性ある「売上の型」が見えてきます。



02. 意思決定に集中・実行スピード向上

投稿サマリ配信で現場運用、感情分析AIで情報整理、顧客インサイトレポートで戦略立案を支援。
分析作業そのものは、価値を生みません。「意思決定と実行」に集中できる時間を創出します。



03. 従業員モチベーション・組織力の向上

聞くのが最も難しい「お褒めの言葉」が現場に届くことで、**誇りとやりがい**が組織に広がる。サイレントファンの発掘で、見えていなかった成長機会も可視化できます。

導入設計・デザインから、分析・アフターフォローまでこれ1つで

導入設計

現場ごとにオリジナルで「声が集まる仕掛け」をつくります！



まとめてサポート

面倒な準備も設計も、全部やります。
手間をかけずに、すぐ始められる！

- ☑ 目的／ゴール設定
- ☑ オリジナルデザイン制作
- ☑ コピー／メッセージ作成
- ☑ 設問づくり
- ☑ 現場導線（タッチポイント）設計

運用・分析

感情分析AIで売上増加・コスト削減を生む
ポテンシャルを発掘

好意的なコメント（喜び）					改善の余地がある点（不満・リクエスト）／その他				
一般カテゴリ	項目	件数	割合		一般カテゴリ	項目	件数	割合	
料理・ドリンク	料理・ドリンクが美味しい	87	34%		料理・ドリンク	料理・ドリンクの個別クレーン	18	13%	
店内	オシャレ、雰囲気が良い	44	17%		店内	店内が狭い、居心地が悪い	15	11%	
店内	落ち着く、居心地が良い	42	16%		接客・サービス	★接客態度が悪い、優れない	14	10%	
接客・サービス	★気持ちの良い接客	28	11%		料理・ドリンク	料理・ドリンクの個別リクエスト	12	9%	
値段	適正なお値段	9	4%		値段	値段が高い	12	9%	
店内	BGMが良い	9	4%		接客・サービス	★接客が行き届いていない	10	7%	
立地	立地が良い	7	3%		接客・サービス	★提供スピードが遅い	10	7%	
料理・ドリンク	見た目・出来栄が良い	7	3%		店内	店内の清潔感、衛生面が気になる	8	6%	
店内	仕事、作業がしやすい良い	5	2%		接客・サービス	お客に対する不満	5	4%	
接客・サービス	メニューが豊富	5	2%		接客・サービス	サービスへのリクエスト	5	4%	

数万文字の非構造的なテキストデータを、構造化し傾向を抽出

分析作業ゼロ！

こんな成果に繋がります

- ① 「見えない離脱」の防止 >>> 売上回復
- ② 「サイレントファン」の販促施策 >>> 売上Up
- ③ 「選ばれる理由の言語化」で経営判断の精度UP >>> 間接費削減
- ④ スタッフのエンゲージメント向上 >>> 採用コスト削減
- ⑤ 顧客起点の新商品開発 >>> アップセル

アフターフォロー

レポート報告で終わらない！
アフターフォローでファンづくり

ファンづくりに必須
シーンごとに使い分けられる
3つのアフターコミュニケーション機能

① お返事

匿名のまま返事が出せる。
AIが返信文案をサポート。

② お便り配信

メッセージを一斉送信できる。
イベントや新メニューの告知に。

③ ポスツと投票

仮説やアイデアを
投票形式で気軽にニーズ検証。

機能以外も充実

改善した内容を
フィードバックポスターとして掲載

声に対する改善アクションを「見える化」。
顧客との信頼関係が深まります。

ホンネPOST独自の「アフターフォロー」機能

届いた声には匿名で返事ができるから、**公式SNS・アプリ非会員のライトなファン層にも気軽にアプローチ**。
お礼やクーポンでリピートを促し、リクエストや不満に丁寧に応え、離脱防止につなげます。

匿名のまま返事が返せる！



シーンごとに使い分けられる3つのアフターコミュニケーション機能



店舗などの顧客情報(CRM)の取得が難しいシーンでも
サイレントファンとの接点構築・リピート施策が気軽にできます！

ホンネPOSTの特徴

アンケートでは出てこない「ホンネ」を、意思決定に使える形でご提供

強み
01

人間心理 × 言葉 × デザインで
“**本音が届く仕組み**”を設計

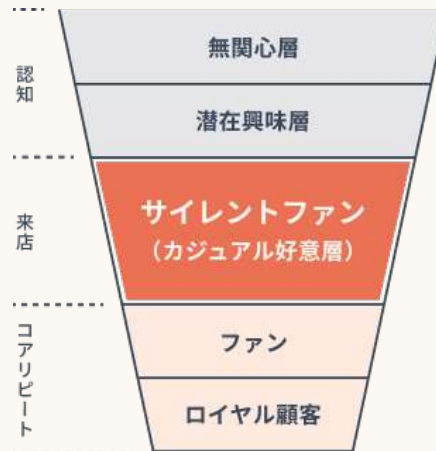
心理学・行動経済学を踏まえ、
いつ・どこで・どんなコピーやデザインで
案内して、どんな問いをかければお客様が
「**思わず伝えたくなる**」のか。
その設計から一緒につくり、本音が自然と
集まる仕組みを創ります。



強み
02

投稿の6割以上が「**お褒めの言葉**」

アンケートや口コミでは中々収集できない、
サイレントファンの声がたくさん集まります。



強み
03

集めた声を「**使える形**」に整える
実務サポート

顧客の声は、集めただけでは価値を生みません。
分析しやすく、共有しやすく、本部・現場
双方でデータを“使える形”に整え、経営に活かす
まで丁寧にサポート。



Web画面

リアルタイム分析
感情分析



Excelデータ

速報集計・簡易サマリ
AI要約サマリ



報告レポート

インサイトレポート
BIツール

さまざまな企業・自治体にご利用いただいています



他多数



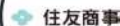
カレーショップ C&C

導入後、店舗への投稿は従来のメールやハガキと比べて**約20倍に増加**しました。一番の違いは、読み手が共感しやすい内容も多く、顧客の声に”リアリティ”を感じられることです。期待していたお褒めの言葉など、ポジティブな声が全体の約70%を占めました。中には**「何十年も通い続けています」といった長年のご愛顧を感じさせる声も数十件**寄せられ、改めて多くのファンの存在を実感できたことが大きな収穫でした。



京王電鉄株式会社

ホンネPOSTでは、改善すべき点を細かく書いてもらえる点に加えて、AIを活用した感情分析で、**約5万文字もある大量のテキストデータを効率的に分析**できるのがとても良かったです。生データに目を通すだけでも大変な中、重要な論点を端的に整理・要約してくれたことで、社内外への報告にかなり有効に活用できました。この分析は自社だけでは対応できなかったと思います。



住友商事株式会社

ホンネPOSTに届く1件1件のユーザーの満足度が想像以上に高く、サービスに対する顧客ニーズを社内外に示す際に感情分析を活用しています。ユーザーの情緒的価値という定性的な評価を形に示すのは難しいですが、ホンネPOSTの**感情分析では定性的な評価を具体的な数値で客観的に示せる材料**となるため、説得力が増し、意思決定にも役に立っています。



Kutoon Wash

ホンネPOSTに声を寄せてくれたお客様には、GoogleMAPの口コミ投稿をしてくださる方も多く、導入前と比較して良い口コミ投稿数が増えて、新規顧客獲得にも直結しています。さらに、リクエスト・不満の声に対しては**丁寧にアフターフォローを行えることで、ネガティブ口コミの事前受皿にもなると**感じました。

リアルビジネスの、多様な業種・シーンに対応しています

【詳しい活用事例を知りたい方へ】



店舗サービス・施設運営

- # 「見えない離脱」の防止
- # 「サイレントファン」の販促施策
- # 「選ばれる理由・価値」の言語化
- # コアターゲットの顧客ペルソナ作成

導入店舗・施設
どんどん拡大中!



イベント・展示会

- # 「やって終わり」にしない効果測定
- # 次回につながるインサイト発掘



新規事業開発

- # 顧客インサイトの言語化
- # 高速PDCA



まちづくり

- # 住民のリアルな声を可視化
- # 合意形成と共感の土台づくり



商品フィードバック

- # 「購入してくれた理由」の言語化
- # ブランド価値の効果測定



ESサーベイ

- # 現場のホンネを可視化
- # 組織改善につながるインサイト抽出



インバウンド

- # 外国人旅行者の声
- # 留学生の声

#店舗サービス

[事例を見る](#)



「大事にしてきたものは、間違っていた」
—顧客の声から得た確信と、ライトファンと“一歩踏み込む関係”を築く、老舗カレー専門店の“次なる一手”

#イベント(プロスポーツ)

[事例を見る](#)



「サイレントファン」の本音を引き出し、
スポーツ観戦のリピート促進へ
(Bリーグ/SVリーグ/Jリーグ/リーグH/Fリーグ等)

#新規事業/インバウンド

[事例を見る](#)



インバウンドユーザーの生の声を集める
「おもてなし」の仕掛け、顧客インサイトの見える化
で確かなニーズを掴む

#まちづくり

[事例を見る](#)



住民参加型まちづくりの仕掛け：
地域の声に寄り添うデジタルレターの双方向
コミュニケーション戦略

日本語翻訳と併記して分析結果を提供するので、外国語が読めなくて安心！



京王プラザホテル様

外国人宿泊者の声

日本人向け・外国人向け
併用で収集

住友商事様

外国人向け新規事業の
ユーザーフィードバック

英語を中心に中国語や
スペイン語等でも投稿

名古屋グランパス様

外国人招待客の
観戦満足度の声

4ヶ国語で収集

立命館APU様

留学生の
キャリア志向の深掘り

190カ国の留学生のうち
60カ国の学生の声収集

渋谷区様

国際イベントの
来場者満足度の声

日本人向け・外国人向け
併用で収集



このようなお悩みがあれば、ホンネPOSTにお任せください

- 📄 顧客の本当の声を知りたい、収集・分析方法やツールを探している
- 📄 普通のアンケートに手詰まり感や限界を感じている
- 📄 クレームではなく「お褒めの言葉」などポジティブな声を拾いたい
- 📄 インタビューは手間がかかるので、もっと手軽に顧客の声を集めたい



導入準備から運用、分析、アフターフォローまでサービス充実！
手厚いサポートでVOC収集を簡単にはじめられる！

お打ち合わせでは、こんなお話もできます。

資料には載せきれしていない、貴社向けの顧客分析のヒントになる内容をお話しします。

01 貴社業界の具体事例

業種・規模が近い導入企業の運用イメージ、
投稿傾向、改善アクションの実例。

02 料金プラン・初期費用

お試しパッケージ／本導入時のプラン、
投稿ボリュームに応じた個別お見積もり。

03 運用フロー詳細

日次→週次→月次→四半期の
本部・現場の役割分担と活用設計。

04 カスタマイズ事例

設問・分析切り口・ダッシュボード、
各社の意思決定プロセス・社内導線に合わせた個別運用の設計。

お気軽にお声がけください。オンラインのお打合せからスタートいただけます。

📄 お気軽にお問い合わせください

サービス内容をや導入事例を
もう少し知りたい

[ホームページへ](#) ... 📄

導入に興味がある
詳しく話を聞きたい

[日程を登録する](#) ... 📄

まずはメールで
問い合わせしたい

[お問い合わせ](#) ... 📄





会社名	株式会社はこぶん
設立	2022年4月
所在地	東京都世田谷区北沢2丁目11-15 ミカン下北A街区4階
事業内容	デジタルレター「ホンネPOST」の提供 VOCコンサルティングサービス

mission

埋もれている本当の声を、
聞くべき人に、まっすぐ届ける



日経クロストrend
「未来の市場をつくる100社 2026年版」
マーケティングDX部門に選出

Team



Founder 森木田 剛

兵庫県出身。住友商事に入社後、中国駐在を経てデジタル事業本部にて新規事業開発やスタートアップとの事業開発を担当。社内起業にて01の新規事業立ち上げにもチャレンジ、組織/事業におけるVOC活動の非効率な仕組み・課題の解決のために2022年4月に株式会社はこぶんを創業。



CTO 弥代 研人

大阪出身。複数のベンチャー企業でのシステム開発経験を経て、CTOとして技術選定・アーキテクチャ設計から携わる。基幹システム、モバイルアプリ、AI分析システムなど多様なプロダクトの0→1立ち上げを主導し、事業成長を支える技術戦略の策定・実行を専門とする。フロントエンド・バックエンド・インフラ構築まで幅広い技術領域での開発経験を持つ。



Director 白石 優美

埼玉県出身。株式会社オリエンタルランドでテーマパークマネジメントを経験後、コミュニティマネージャーとして、電鉄会社や大手ディベロッパーと共にコワーキングスペースやシェアオフィス、コミュニティスペースの企画・運営管理に携わる。多様な人や組織が交わる仕組みづくりや、関係性を丁寧に設計するコミュニケーションデザインを得意としている。

経営に必要な“気づき”を、現場から。

ホンネPOST



本当の声が届くと、サービスが変わる。経営も変わる。



デザインからこだわる
顧客接点づくり



顧客の「つぶやき」が
その場で拾える



AI感情分析で
隠れニーズ/課題を見える化



アフターフォローで
離脱改善/ファンづくり