

苦情事例データ収集システムの開発

間瀬雅子^{*1}、長谷川 撰^{*2}、安田 庄子^{*1}、戸谷 精一^{*1}

前田 起史^{*3}、上田 よう子^{*3}、武島 完彬^{*3}

Development of a System for Collecting Complaint Case Data

Masako MASE, Osamu HASEGAWA, Shoko YASUDA, Seiichi TOTANI
Takeshi MAEDA, Youko UEDA and Nariaki TAKESHIMA

Food Research Center,AITEC^{*1} Owari Textile Research Center,AITEC^{*2}

Iwanoya Co., Ltd.^{*3}

昨年度に構築した苦情事例データベースの拡張のため、より簡便なデータ入力システムの開発及び企業独自のデータベースの構築とそこからデータ抽出について検討した。苦情品の外観撮影時に記録用ソフトウェアが起動するようにし、相談・分析を行いながら自由な文章で記録できるようにした。それに伴い全文検索システムを構築した。企業のもつ事例についても、Microsoft Access を使用して企業独自のデータベースを構築できるようにした。

1. はじめに

雪印乳業(株)の食中毒事件を契機として、近年、食品に対する安全志向は年々強くなってきており、当センターにも食品関連企業から異物混入・異常食品等消費者苦情に関する相談が数多く寄せられている。消費者から加工食品の苦情があった場合、対処の第一歩として原因の解明が最も重要であるが、発生原因は食品の種類やその発生状況などによって多種多様となるため、その解析方法も多岐にわたっており、過去の事例や収集した参考資料が解明の糸口となることが多い。しかし、蓄積された事例・資料から類似事例を探し出すためには、その事例の担当者の記憶に頼ることが多く、記憶が不鮮明であったり担当者が不在の場合は該当事例を見つけ出すことが困難である。

平成15年度にそれまで当センターで蓄積された苦情事例をデータベース化した。その後日々の相談業務に伴い、新しい事例が蓄積されている。しかし、データ入力の煩わしさがネックとなって新しい事例がデータベースに登録されないと、データベースが陳腐化してしまう。一方、食品関連企業でも自社に寄せられた苦情事例が独自に蓄積されているが、紙ファイルとして整理されていることが多く、事例の活用の面から企業独自のデータベースの構築が望まれている。そこで、当センターにおける新規データ入力の簡便化と食品関連企業での独自の苦情事例データベースの構築を検討した(図1)。

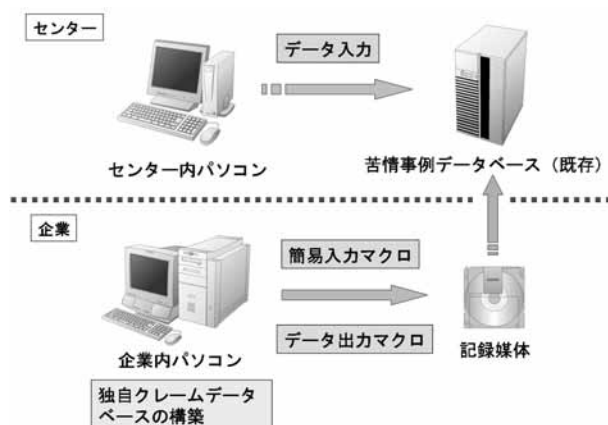


図1 データ収集システム概略図

2. 実施内容

2.1 センターにおける収集システムの構築

2.1.1 データベースへのデータ入力の簡便化

前年度に構築したデータベースシステムでは、インターネットエクスプローラー上でフォームを利用して登録する方法を利用した。しかし、当センターで蓄積される事例は主に技術相談として受けた苦情事例であるため、相談後に内容を整理・入力しようとする作業が煩わしく、また、記憶も薄れがちとなってしまう。そのため、技術相談・分析の時点での迅速かつ逐次の記録が重要となる。このことからデータの形式を特定せず、自由な文

章で記録する方式が適当であると考えた。そこで、苦情相談で始めに行う外観撮影時に記録用ソフトウェアが起動するようにした。起動には日本語プログラム言語「ひまわり」を用い、記録用ソフトウェアとしてノートパッドを使用した。

2.1.2 全文検索システムの構築

必須登録事項やキーワードなども登録されるフォームからの入力とは違い、自由な文章での記録は事前に登録したキーワードでは検索されない可能性があるため、全文検索による事例検索ができるシステムが必要となった。全文検索システムは苦情事例データベースを設置したUNIXサーバーに構築し、日本語全文検索システムはNamazu 2.0.13、日本語辞書はipadic 2.6.3、インデックス作成のための形態素解析システムは茶筌 2.3.3を使用した。事例検索例を図2に、検索結果からの事例表示例を図3に示す。

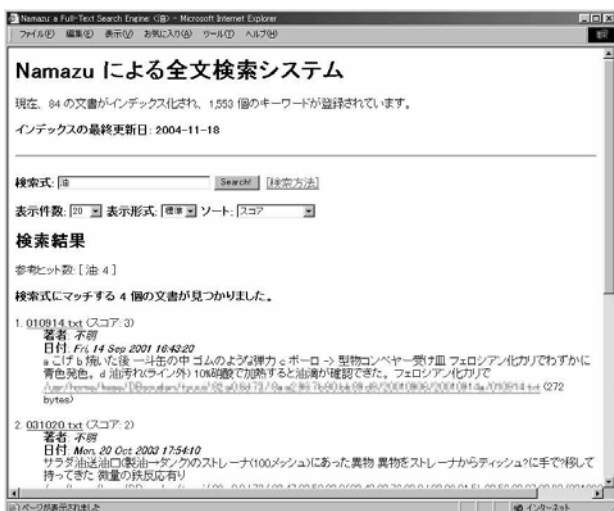


図2 全文検索システムによる事例検索



図3 全文検索で検索された事例の表示

2.2 企業での独自データベースの構築

企業で蓄積された事例のデータベース化にあたって、製品名や取引先、担当者などの項目化しやすく検索頻度の高い入力事項が多いことと、構築後のメンテナンスや他企業へのカスタマイズの面を考慮した結果、市販のデータベースソフトウェアを利用することとした。当センターの苦情事例データベースはUNIXサーバーに構築したが、通常、企業で使用されているコンピューターはWindowsマシンが主流なので、Windows上で動作し、かつ入手しやすい市販データベースソフトとしてMicrosoft Accessを選定し、データベースの構築(図4)及び入力・検索のためのフォーム(図5)を作成した。

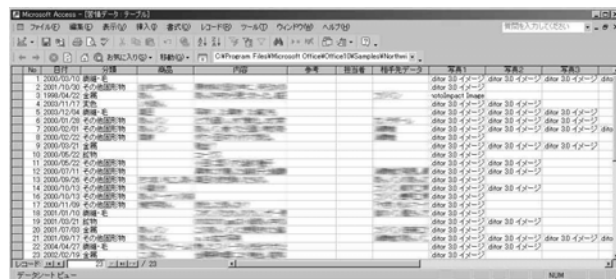


図4 Microsoft Accessによるデータベース(データテーブル)

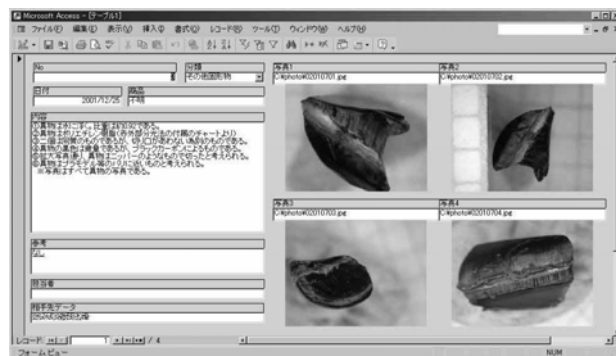


図5 Microsoft Accessによるデータベース(フォーム)

3. 結び

苦情事例データベースの拡張のため、簡便なデータ入力システムの開発と企業でのデータベースの構築及びそこからのデータ収集について検討した。

苦情品の外観撮影時に記録用ソフトウェアが起動するようにし、相談・分析を行いながら自由な文章で記録できるようにした。それに伴い全文検索システムが必要となったため、UNIXサーバーに構築した。

企業のもつ事例についても Microsoft Access を使用して独自のデータベースを構築できるようにした。そのデータベースから汎用的な事例を抽出しセンターの事例データベースへ登録することは今後の検討課題である。

