2023年2月7日

各　位

会　社　名　株式会社プラスアルファ・コンサルティング
代 表 者 名　代表取締役社長　　三　室　克　哉
（コード番号：4071 東証グロース）
問 合 せ 先　取締役 コーポレート部門担当　野　口　祥　吾
（ TEL. 03-6432-0427）

業界 No.1 テキストマイニングツール(※1)「見える化エンジン」音声認識・チャットボットの会話データ活用を支援する新機能を搭載

～音声データクレンジング、会話フェーズ分析、会話傾向の見える化～

当社は、顧客の声をはじめとする定性データ活用支援において11年連続国内シェアNo.1のSaaS型テキストマイニングツール(※1)「見える化エンジン」に、音声認識・チャットボットの会話データ活用を支援する新機能を搭載しましたのでお知らせいたします。

【添付資料】プレスリリース：

業界No.1テキストマイニングツール「見える化エンジン」
音声認識・チャットボットの会話データ活用を支援する新機能を搭載
～音声データクレンジング、会話フェーズ分析、会話傾向の見える化～

※1：「業界No.1テキストマイニングツール」とは、「11年連続国内シェアNo.1のSaaS型テキストマイニングツール」のことであり、出典は富士キメラ総研「ソフトウェアビジネス新市場2022年版」であります。

以　上

Press Release

【報道関係者各位】

2023 年 2 月 7 日

株式会社プラスアルファ・コンサルティング

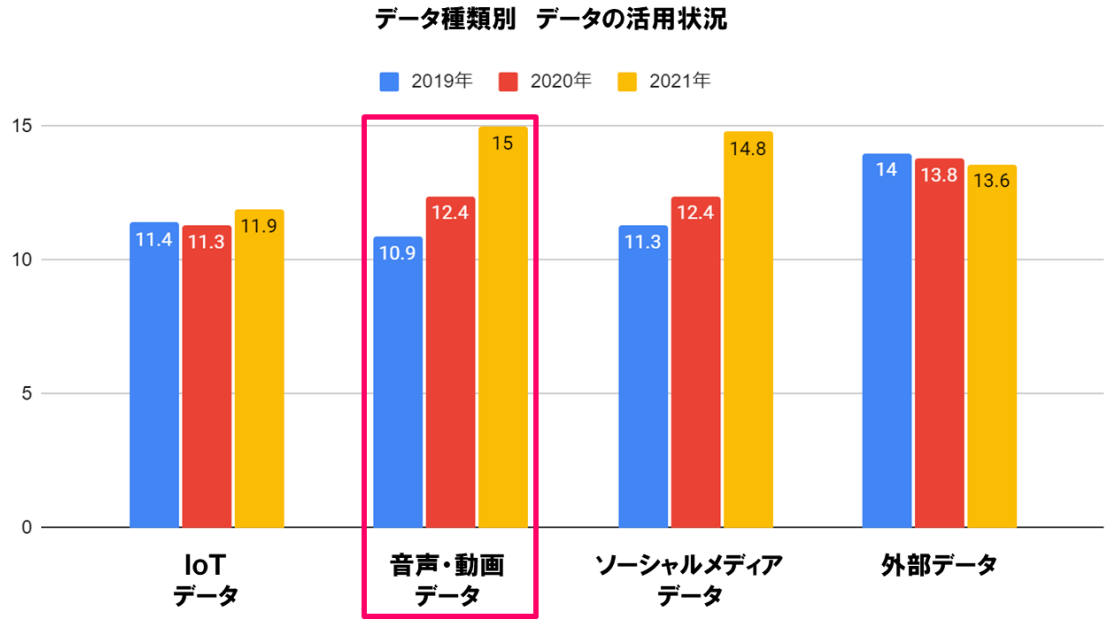
業界 No.1 テキストマイニングツール「見える化エンジン」
音声認識・チャットボットの会話データ活用を支援する新機能を搭載
～音声データクレンジング、会話フェーズ分析、会話傾向の見える化～

株式会社プラスアルファ・コンサルティング（本社：東京都港区、代表取締役社長：三室克哉、証券コード：4071）は、顧客の声をはじめとする定性データ活用支援において、11 年連続国内シェア No.1 の SaaS 型テキストマイニングツール「見える化エンジン」に音声認識・チャットボットの会話データ活用を支援する新機能を搭載しました。

■提供背景

「見える化エンジン」は、多様な生活者ニーズ・インサイト把握を行えるマーケティング支援ツールとして、累積 1,600 社以上に導入され、企業のデータ活用を支援しております。デジタル化の流れの中で、企業に寄せられるお問合せ、メール、チャット等の VOC データを有効活用したいと考える企業は引き続き増加しており、更なる顧客の声活用のご支援に向け、新機能を搭載しました。

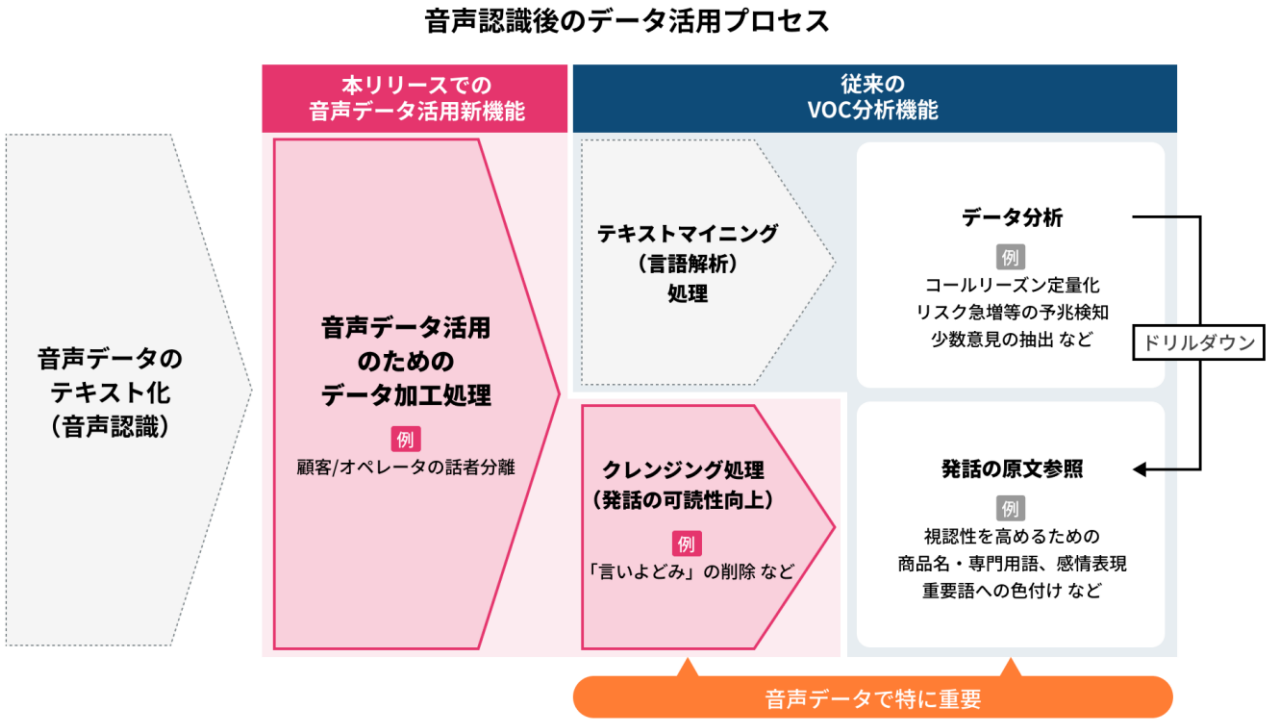
下記 JUAS の調査では、企業が分析に活用しているデータ中で非構造化データに代表される「音声関連データ」がこの 3 年で増加傾向にあることを示しています。



出典　JUAS「企業IT動向調査報告書2022」

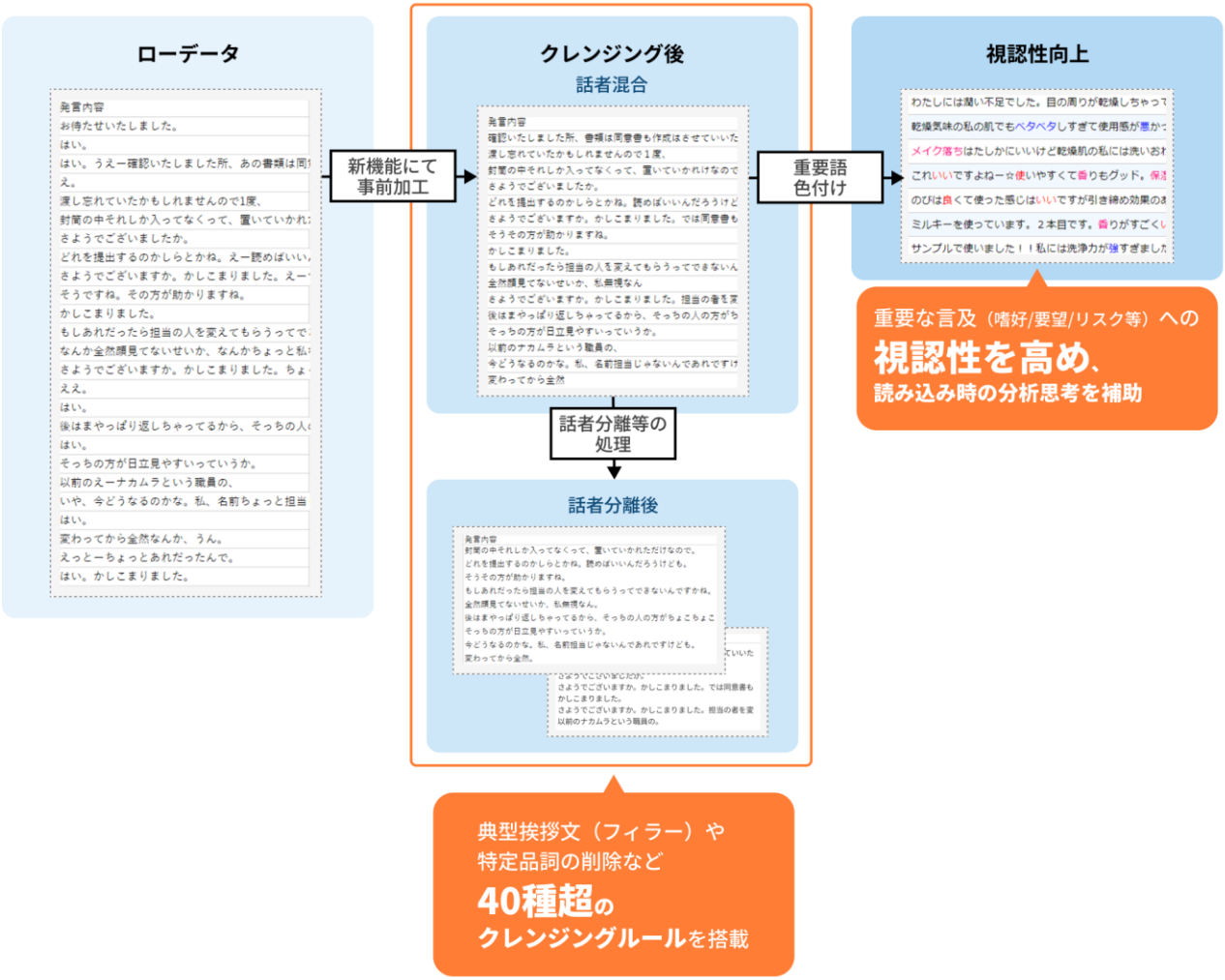
今回、対応を強化した「音声データ」は、これまで人が介在して蓄積したデータに対し、効率的かつ網羅的にデータを残していける一方、データ量が格段に増え、人が発話した不要表現・フィラーが混在してしまい、分析する際には扱いにくいことがよくある課題となっています。
今回提供する新機能では、課題となりやすい不要表現、フィラーを自動的に削除する「音声データクレンジング機能」、会話性の高いデータだからこそ可視化できる「フェーズ・ラリー分析機能」、視認性を高める「可視化機能」などを一貫して提供しています。従来の基礎となる顧客の声分析に加え、顧客対応の質や発話の中に埋もれたインサイトを見える化することで、顧客体験価値を適切に把握し、企業アセットの再定義、商品・サービスの見直し等にご活用いただけると考えております。

■新機能全体像



1. 音声データクレンジング

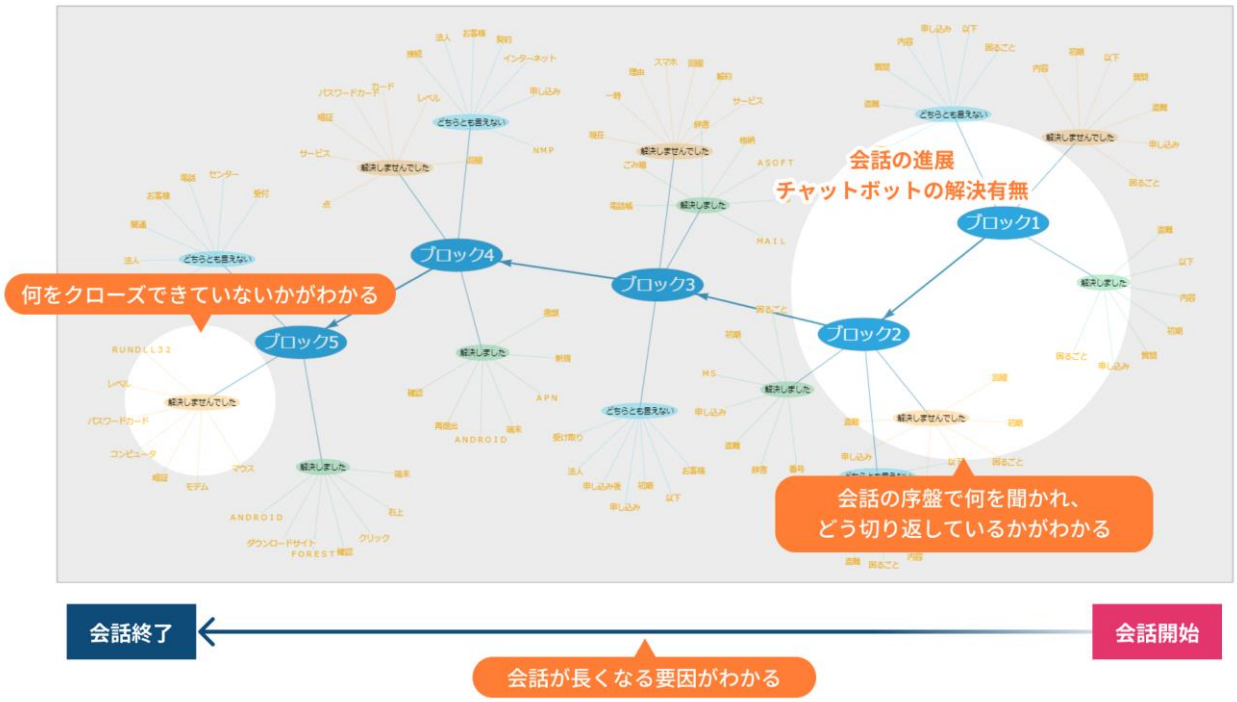
音声・通話録音・チャットデータに対応した 40 種以上のクレンジングルールを標準搭載し、データを取り込むだけで、不要表現・フィラー削除、話者分離、会話データの規則性に応じた加工処理までを自動的に行うことが可能です。



2. 会話フェーズ分析

会話の時間軸に合わせ、フェーズを区切り、会話の各フェーズでキーとなった発話やキーワードを可視化します。
序盤で多く質問される疑問の分析、チャットボット等で解決につながった際の回答例等を分析することができます。

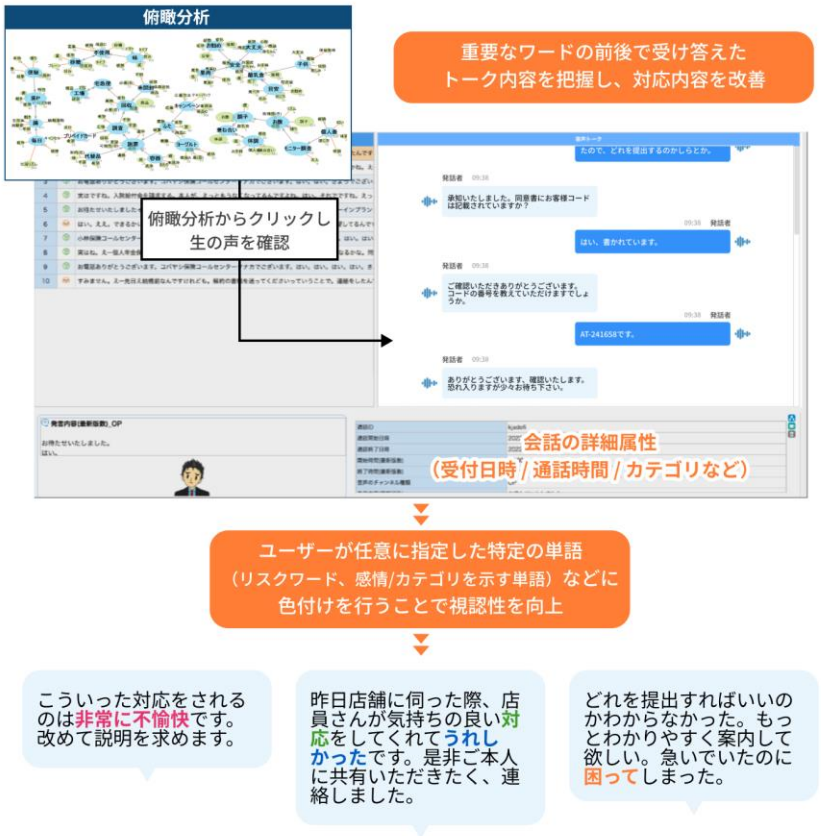
会話の流れのブロックごとにキーワードを可視化



3. テキストマイニング後の俯瞰分析～会話形式表示

テキストマイニングによりセグメント別傾向や重要なキーワードを把握した際に、その発話の会話中の位置けにドリルダウンで辿り着けるようになります。会話の前後を見ることで企業側のどの対応が重要な発話を生み出したかに気付けます。

俯瞰分析から会話形式上で生の声までの確認導線



テキストマイニングシステム「見える化エンジン」 https://www.mieruka-engine.com/

「見える化エンジン」は、企業に寄せられる問合せ、アンケート、SNS などの膨大な顧客の声をテキストマイニングで分析することで、顧客のお困りごと、要望、不満をはじめとしたニーズや喜び、悲しみなどの感情までを見える化します。さらには、社内の関係部署や経営層まで顧客の声を届けるレポート機能、社内のコミュニケーションを高めながら改善活動までをワンストップで支援する“顧客の声活用プラットフォーム”です。

株式会社プラスアルファ・コンサルティングについて https://www.pa-consul.co.jp/

『あらゆる情報から付加価値を生み出し続ける、見える化プラットフォーム企業』として、2006 年の設立以来、顧客の声や顧客データ/購買データ、人事情報のようなビッグデータを「見える化」し気づきを与える力を持つ、「テキストマイニング」や「データマイニング」などの技術を核としたクラウドソリューション事業を行っています。様々な情報を「見える化」することで、お客様のビジネスに＋α（プラスアルファ）の価値を創造するためのソフトウェアの開発・販売、コンサルティング、新規事業創出を行っています。

＜会社概要＞

会社名：株式会社プラスアルファ・コンサルティング

設　立：2006 年 12 月 25 日

代表取締役社長：三室　克哉

本　社：〒105-0021　東京都港区東新橋１丁目９－２　汐留住友ビル 25F

事業内容：マーケティングソリューション事業、CRM ソリューション事業、HR プラットフォーム事業

＜プレスリリースに関するお問い合わせ＞ https://form.pa-consul.co.jp/cre/?enq=h%2b2PqSISEcg%3d

株式会社プラスアルファ・コンサルティング　見える化エンジン事業部
担当：五十嵐・住谷
TEL：03-6432-4016
E-mail：mieruka-info@pa-consul.co.jp