2023年4月18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）

国内シェア 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/チャットデータに対応した「会話分析機能」を提供開始 ～特定発話分析、全体会話傾向の見える化を支援～

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「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「会話分析機能」をリリースしましたことをお知らせします。

なお、本件により当期業績に与える影響額は軽微であります。

（*）富士キメラ総研「ソフトウェアビジネス新市場 2022 年版」より

【添付資料】プレスリリース：
国内シェア 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/チャットデータに対応した「会話分析機能」を提供開始
～特定発話分析、全体会話傾向の見える化を支援～

以　上

Press Release

【報道関係者各位】

2023 年 4 月 18 日

株式会社プラスアルファ・コンサルティング

国内シェア 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/チャットデータに対応した「会話分析機能」を提供開始 ～特定発話分析、全体会話傾向の見える化を支援～

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「会話分析機能」をリリースしました。

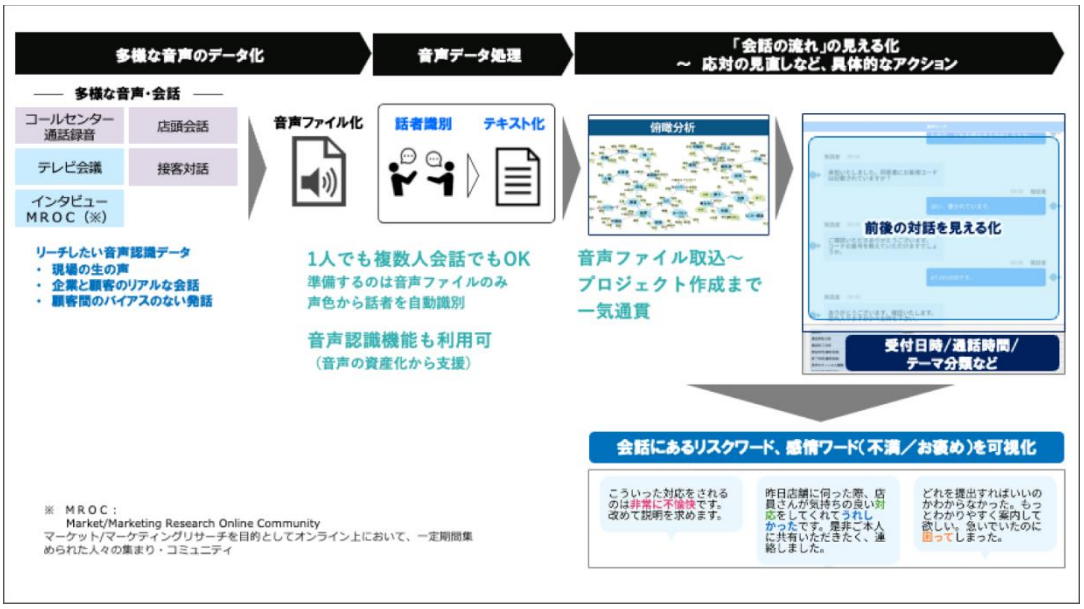


「見える化エンジン」は、多様な生活者ニーズ/インサイト把握を行なうマーケティング支援ツールとして、累積 1,600 社以上に導入され、企業のデータ活用、顧客理解を支援しております。

デジタル化、顧客接点の変革に伴い、これまで人力で残していたお問い合わせなどの VOC（お客さまの声）を、音声認識技術によってデータ化するほか、チャットボットを活用したお客さま対応へと切り替える企業が増えていることを受け、自然な会話からお客さまの困りごと、重要な声をつかむための会話分析機能の第 1 弾を新搭載しました。

（*）富士キメラ総研「ソフトウェアビジネス新市場 2022 年版」より

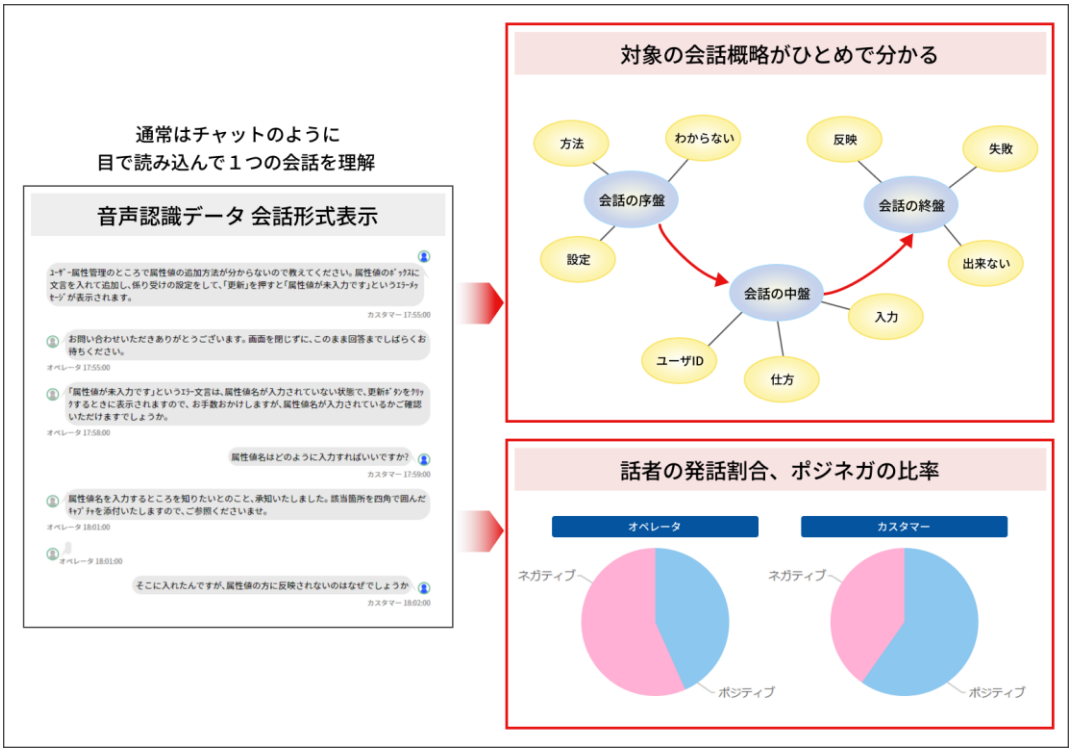
■「会話分析機能」全体像



会話分析機能により、これまで捉えられなかった話者ごとの発話量の集計から、会話の序盤における真っ先にお客さまが解決したい疑問・問題を瞬時に分析できます。国内シェア No.1 のテキストマイニング技術により、お客さまの声を俯瞰し、会話の流れをつかみ、重要な意見を掘り下げます。これまでの VOC 分析と比べ、音声認識データの特性を生かし、前後の会話傾向把握、さらに実際の生の声の確認までが一貫となり、思考を妨げずにお客さまの問い合わせ背景、インサイトに気付くためのデータ活用を実践できます。

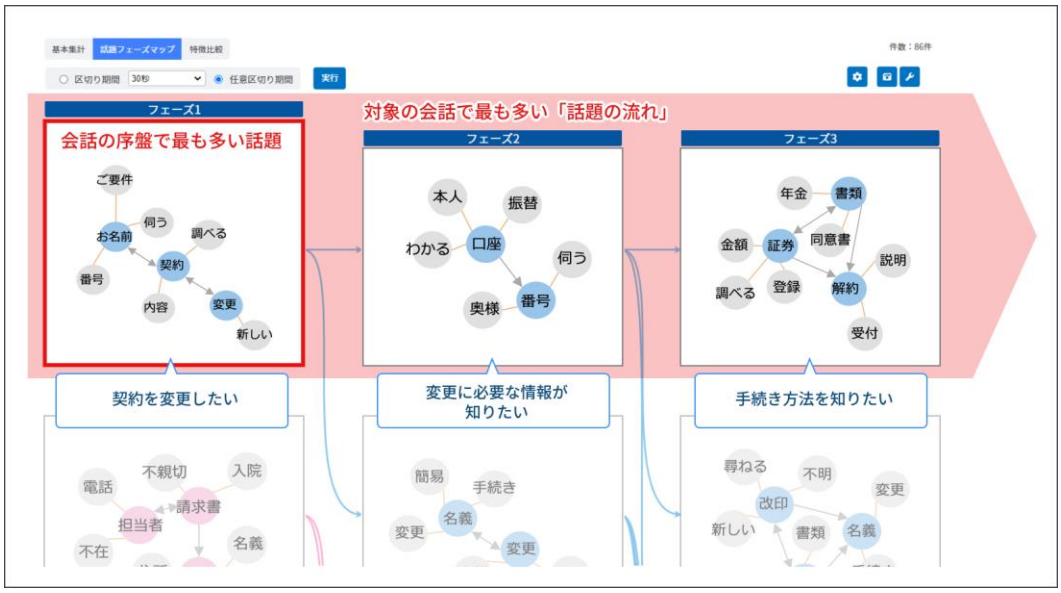
■会話分析機能　第 1 弾詳細

①特定発話分析　会話を目視することなく、概要を可視化する。



特定発話分析では、分析対象の発話を確認しやすい会話形式で表示させた上で、目で読み込まなくとも、①会話の概略、②会話の集計を行います。①では、会話の時間経過とともにどのようなキーワードが特徴的なのかを一目で把握します。②では、対象の会話における発話者ごとの発話比率、ポジネガ、コールリーズンの割合などを集計します。テキストマイニングによりポジティブ、ネガティブといった感情・程度判定を軸にとることで、話者ごとの発話傾向を定量的に把握します。顧客対応の質を評価し、発話の中に埋もれたインサイトを把握しやすくすることで、顧客体験の理解にデータを活用します。

②会話傾向分析　複数会話の定性傾向を把握。移り変わる「会話の流れ」を可視化する。



会話傾向分析では、コールセンター、チャットボット、インタビューデータなど多くの話者・発話を対象とした会話（通話）において、「よくある話題および話題の移り変わり」をマップ形式で可視化します。
フェーズ 1 では、対象の会話の序盤で最も多く登場する話題を特定します。最初に最も知りたい話題がつかめることで、CS を左右する初手の対応品質向上にデータを活かせます。最上部、各フェーズのマッピングを見ることで、対象の会話から「最も多い会話の流れ」を把握できます。フェーズ 1 の対応に務めつつ、次に出てきやすい疑問・質問を把握しておくことで、さらなる品質強化、長引いてしまった顧客対応要因を視覚的につかみます。

【会話分析機能　想定利用シーン一覧】

- ■ コールセンター/CS/顧客対応部門
  - ➢ オペレータの応対品質評価、主要コールリーズン分析
  - ➢ チャットボットシナリオの評価・改善
- ■ 営業/教育部門
  - ➢ 店舗接客、接客指導の品質評価
  - ➢ 営業活動記録の分析、営業ロープレの評価
- ■ マーケティング/企画部門
  - ➢ サービス利用者のインタビュー分析、インサイトの抽出
  - ➢ 店舗来店顧客の自然会話採取、ファンの声活用

見える化エンジンは、音声認識データ、チャットボットデータをはじめとした会話データを迅速に分析するほか、多様な顧客接点から集まる「お客さまの声」を可視化することで、今後も企業活動につながる顧客体験の可視化を支援してまいります。

＜テキストマイニングツール「見える化エンジン」について＞

「見える化エンジン（https://www.mieruka-engine.com/）」は、企業に寄せられるお問い合わせ、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＞

株式会社プラスアルファ・コンサルティング（https://www.pa-consul.co.jp/）は『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。

＜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%2b2PqSlSEcg%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