



2023年5月16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)

**ブックオフコーポレーション、「見える化エンジン」を活用し全国約800店舗とECに集まる
「お客様の声」を複合的に捉えて改善施策につなげ、企業の体験価値を再定義
～テキストマイニングツール「見える化エンジン」を活用した取り組み事例を公開～**

当社は、ブックオフコーポレーション株式会社（本社：神奈川県相模原市、代表取締役社長：堀内康隆）のVOC活用推進から、店舗・ECを問わず改善施策につなげ顧客体験価値の向上につなげる活動を、1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」によって支援しましたので、お知らせいたします。

(※) 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：

ブックオフコーポレーション、全国約800店舗とECに集まる「お客様の声」を
複合的に捉えて改善施策につなげ、企業の体験価値を再定義
～テキストマイニングツール「見える化エンジン」を活用した取り組み事例を公開～

以 上

2023年5月16日

株式会社プラスアルファ・コンサルティング

**ブックオフコーポレーション、全国約800店舗とECに集まる「お客様の声」を
複合的に捉えて改善施策につなげ、企業の体験価値を再定義
～テキストマイニングツール「見える化エンジン」を活用した取り組み事例を公開～**



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、ブックオフコーポレーション株式会社（本社：神奈川県相模原市、代表取締役社長：堀内康隆）のVOC活用推進から、店舗・ECを問わず改善施策につなげ顧客体験価値の向上につなげる活動を、11年連続国内シェアNo.1(※1)のSaaS型テキストマイニングツール「見える化エンジン」によって支援しました。

電話・メール等で寄せられる問い合わせログ、店舗レビュー、NPS®(※2)アンケートを中心に、あらゆる「お客様の声」を集約し、部門横断で扱うことで分析の質を向上し、メールレポートやWEBポータルで社内共有するほか、声をもとにした改善提案につなげています。

▶事例詳細はこちら

<https://www.mieruka-engine.com/case/bookoff/>

「ブックオフ」の屋号で全国に約800店舗のリユースショップを展開するブックオフコーポレーション株式会社。リユース業界のパイオニア的存在として知られており、店舗とネット販売を並行する同社に寄せられるVOCは膨大かつ多岐に渡り、多い月で2万件を超える。数の推移を追うばかりでなく、もっと生の声を分析し、現場担当者に届けて活用につなげていきたいという想いもあり、部門横断でお客様の声を扱うことで分析の質を向上し、声をもとにした改善提案に繋げるために、VOC推進チームの本格稼働と同時にテキストマイニングツールの「見える化エンジン」を導入いただきました。

ブックオフでは、主に以下3つのデータソースの分析に取り組まれています。

1. ネット販売・ネット買取の問い合わせログ（問い合わせ手段はメール・電話）
2. Googleマップの店舗レビュー
3. NPS[®]アンケート（店舗およびネット上で実施）

さらに分析結果を共有する際には、会議体での共有のほか「WEBポータル機能」や「メールレポート機能」を活用し、必要な部署に必要な情報を届ける社内共有活動を推進されております。

複数データソースを統合し、気づきポータルとメールレポートで社内共有



数字の増減ではどうしても目先の課題に囚われてしまいそうになるところを、こうしたお客様の声分析によって大枠を捉え、優先度をつけた動き出しに活用いただいております。問い合わせからお困りごとを発見し、問い合わせ減少を実現されているほか、駐車場など実際の店舗環境の改善を行なうなど、よりよい顧客体験の創出につながっております。

▶事例詳細はこちら

<https://www.mieruka-engine.com/case/bookoff/>

※1：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

※2：NPSは、ベイン・アンド・カンパニー、フレッド・ライクヘルド、NICE Systems, Inc. の登録商標又はサービスマークです。

■11年連続国内シェアNo. 1のテキストマイニングツール「見える化エンジン」 無料デモ体験はこちら
<https://form.pa-consul.co.jp/cre/?enq=SXxXlgKWIWg%3d>

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。

<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%2b2PqS1SEcg%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