



2023年10月25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 東証プライム)
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」が音声認識データの活用を
支援する「音声データ取込機能」と「トークフロー分析機能」を提供開始**

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、12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「音声データ取込機能」
と会話分析機能の第2弾となる「トークフロー分析機能」をリリース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2023年版」より

【添付資料】 プレスリリース：

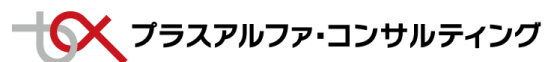
国内シェアNo.1テキストマイニングツール「見える化エンジン」が
音声認識データの活用を支援する「音声データ取込機能」と
「トークフロー分析機能」を提供開始

以 上

Press Release

報道関係各位

2023年10月25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」が 音声認識データの活用を支援する「音声データ取込機能」と 「トークフロー分析機能」を提供開始

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、12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「音声データ取込機能」と会話分析機能の第2弾となる「トークフロー分析機能」をリリースしました。

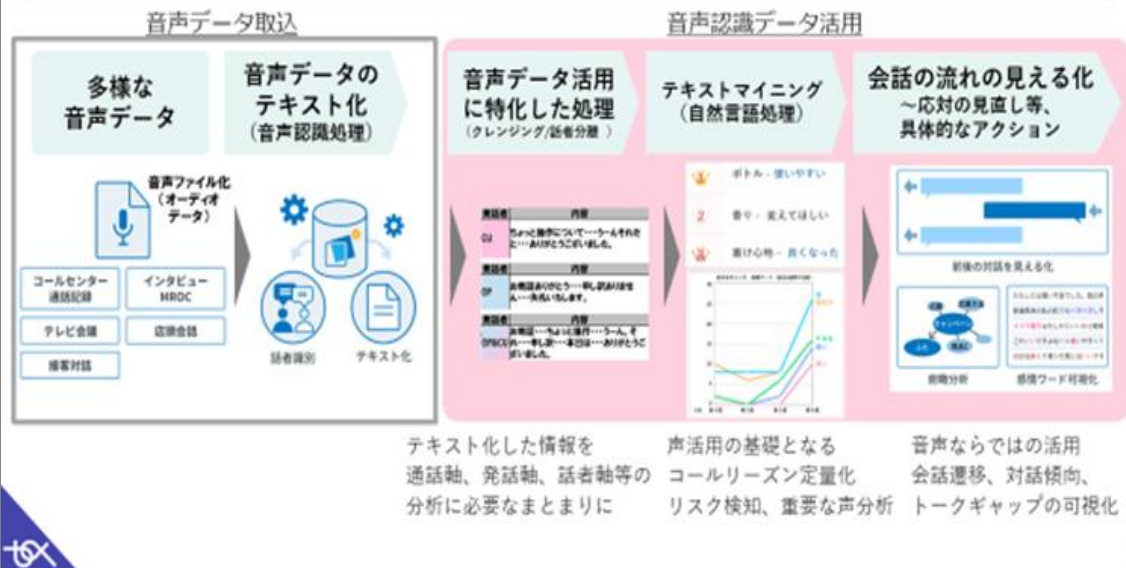
（*）富士キメラ総研「ソフトウェアビジネス新市場2023年版」より

近年、メールやSNS、チャット、スマートフォンアプリなど、企業と顧客とのコミュニケーション手段が多様化・デジタル化しているなかで、店舗やオフィス・電話・コールセンターへの問合せ対応、テレビ会議など、顧客と直接会話する機会は、顧客を深く理解する上で重要性が高まっています。

「見える化エンジン」の新機能「音声データ取込機能」では、お手元の録音データを取り込むだけでテキスト化することができ、すぐにテキストマイニングによる顧客の声活用を推進することができます。また音声のテキスト化だけでなく、話者識別や通話時間などもデータ化され、情報として付帯されることで、発話者ごとの発言傾向・長時間通話の傾向把握など、分析をさらに高度化します。

新たな顧客の声として音声データの採取～会話分析を一貫して支援

音声取込～会話分析まで見える化エンジンで一括支援



さらに今回実装された「トークフロー分析機能」では、一連の会話のなかで単語や係り受けが出現する時間や順序に着目し、会話の流れを見える化することができます。

これらの新機能により、社内に蓄積され、有効に活用されていないさまざまな会話データを簡単に分析できるようになります。各機能の詳細は、以下の通りです。

■ 音声データ取込機能

特別なシステム関係などを必要とせず、お手持ちのオーディオファイルや動画ファイルを「見える化エンジン」の画面上からインポートし、テキストデータ化することができます。コールセンターの通話記録、さらには、インタビューや会議・商談などさまざまな場面における録音データを取り込むことができます。テキスト化されたデータには、以下の付帯情報が付与されます。

1. 会話ID
2. 発話開始日時
3. 発話終了日時
4. 総会話時間
5. 発話者
6. 発話内容

これらの付帯情報により、会話内容の分析に加えて、発話者ごとの発言内容の特徴や、会話の流れを分析することができます。

取込オーディオファイル選択

インポート

変更

オーディオファイルをここにインポートする
ドラッグ&ドロップするか、インポートで追加

処理情報を確認

一括

更新

月間合計再生時間：0.2時間

No.	処理中ファイル	状態
1	A会議音声データ	完了
2	お問合せ音声データ	完了

<<

<

1

>

>>

取込結果確認

通話ID	発話開始日時	発話終了日時	発話者	発言内容
音声ファイル2023052-	2023/06/19 11:09:36	2023/06/19 11:09:36	1	お問い合わせありがとうございます。ご要件をお伺いいたします。
音声ファイル2023052-	2023/06/19 11:09:37	2023/06/19 11:09:38	2	電源が入らなくて困っています。
音声ファイル2023052-	2023/06/19 11:09:38	2023/06/19 11:09:39	1	かしこまりました。ご不便をおかけしており申し訳ございません。
音声ファイル2023052-	2023/06/19 11:09:41	2023/06/19 11:09:42	1	電源コードは正しく接続されておりますでしょうか。
音声ファイル2023052-	2023/06/19 11:09:42	2023/06/19 11:09:46	2	接続は確認済みです。
音声ファイル2023052-	2023/06/19 11:09:46	2023/06/19 11:09:48	1	別のコンセントでお試しいただきましたでしょうか。
音声ファイル2023052-	2023/06/19 11:09:48	2023/06/19 11:09:53	2	試しましたが同じ状態です。
音声ファイル2023052-	2023/06/19 11:09:53	2023/06/19 11:09:55	1	かしこまりました。それでは修理のご依頼をいただけますでしょうか。
音声ファイル2023052-	2023/06/19 11:09:55	2023/06/19 11:09:58	2	承知しました。ちなみに、この商品の保証期間は何ヶ月でしょうか？
音声ファイル2023052-	2023/06/19 11:09:58	2023/06/19 11:09:59	1	保証期間はお買上げ日から6ヶ月間になります。
音声ファイル2023052-	2023/06/19 11:09:59	2023/06/19 11:10:00	2	ありがとうございます。確認したのですが保証書が紛失してしまったようです。
音声ファイル2023052-	2023/06/19 11:10:00	2023/06/19 11:10:03	1	•
音声ファイル2023052-	2023/06/19 11:10:03	2023/06/19 11:10:04	2	•
音声ファイル2023052-	2023/06/19 11:10:04	2023/06/19 11:10:06	1	•
音声ファイル2023052-	2023/06/19 11:10:06	2023/06/19 11:10:12	2	
音声ファイル2023052-	2023/06/19 11:10:12	2023/06/19 11:10:22	2	
音声ファイル2023052-	2023/06/19 11:10:22	2023/06/19 11:10:25	2	
音声ファイル2023052-	2023/06/19 11:10:25	2023/06/19 11:10:30	1	
音声ファイル2023052-	2023/06/19 11:10:30	2023/06/19 11:10:35	2	
音声ファイル2023052-	2023/06/19 11:10:36	2023/06/19 11:10:38	1	

<<

<

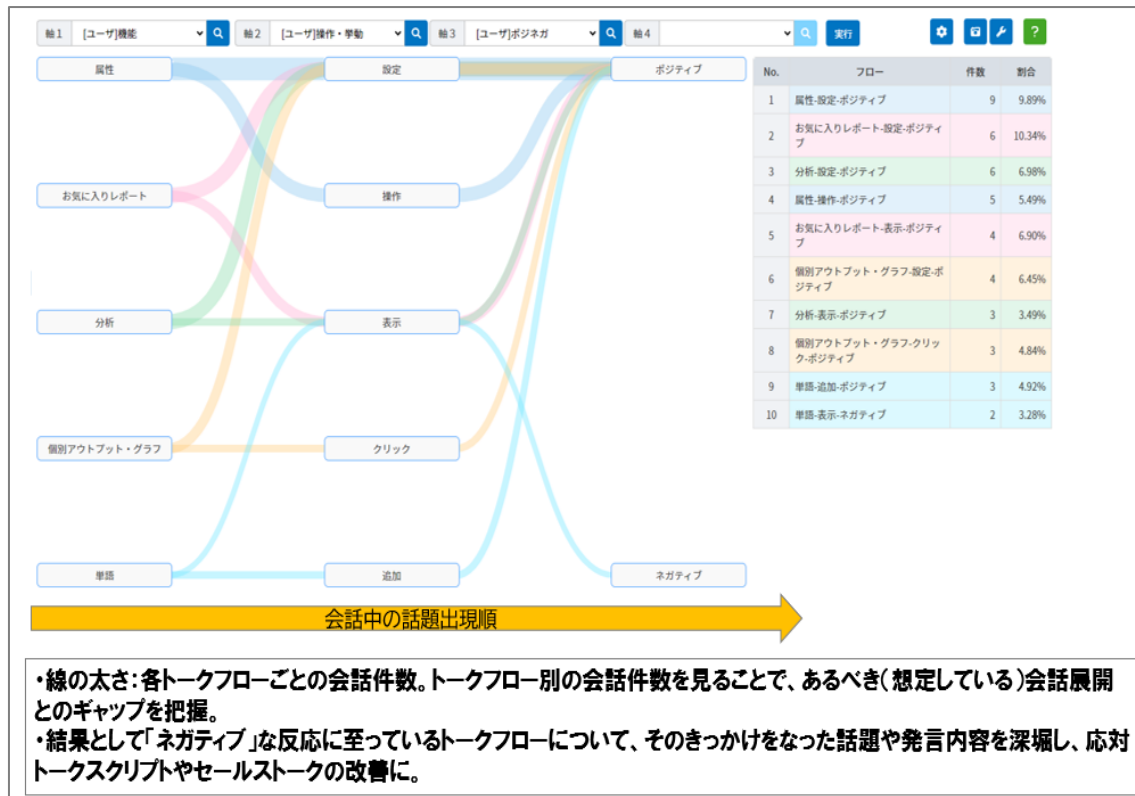
1

>

>>

■トークフロー分析機能

「見える化エンジン」では、テキスト中に含まれる単語や係り受けの情報をを用いて、話題を分類し、定量的に分析することができます。「トークフロー分析機能」では、さらに会話に登場する「単語」や「係り受け」の時間や順序から、一連の会話の中でさまざまな話題や受け答えがどのように展開されたのか把握することができます。これにより、商談やアウトバウンドコールにおける想定トークフローと実際の会話内容のギャップ、また、顧客のポジティブ／ネガティブな反応の「きっかけ」となった話題や発言内容を把握することで、コールセンターのトークスクリプトの見直しや、営業トークの改善、ベストプラクティスの共有などに繋げることができます。



今後も「見える化エンジン」は、音声データ、チャットボットデータをはじめとする会話データの効果的な活用を促進するとともに、他の顧客接点から集まる多様な「顧客の声」と統合・分析することで、企業活動に資する形での「顧客体験」の見える化を支援してまいります。

テキストマイニングシステム「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、お客さまのお困りごと、商品・サービスへの要望・不満などのニーズ、さらに喜び・悲しみといった感情の変化まで見える化することができます。さらに、社内の関係部署や経営層まで「顧客の声」を届ける共有機能、「顧客の声」から浮かび上がった課題について対する改善活動のワークフローまで、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

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。さまざま

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SaaS型サービスの開発・提供、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>

株式会社プラスアルファ・コンサルティング

マーケティングソリューション本部

担当：五十嵐・早田・住谷

TEL：03-6432-4016

E-mail：mieruka-info@pa-consul.co.jp