



2024年1月26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)

生成AIを活用した新機能を「見える化エンジン」に搭載
～文章のポジネガ自動判定、分析結果の解説文自動生成など～

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、Microsoft社の提供する「Azure OpenAI」を活用した「多言語翻訳機能」「レポート解説コメント自動生成機能」を搭載しましたこと、「ポジネガ推定機能」を2024年2月を目途に搭載することをお知らせします。

(*) 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：

生成AIを活用した新機能を「見える化エンジン」に搭載
～文章のポジネガ自動判定、分析結果の解説文自動生成など～

以 上

Press Release

報道関係各位

2024年1月26日

 プラスアルファ・コンサルティング

株式会社プラスアルファ・コンサルティング

生成AIを活用した新機能を「見える化エンジン」に搭載 ～文章のポジネガ自動判定、分析結果の解説文自動 生成など～



見える化エンジン

生成AIを活用した新機能を「見える化エンジン」に搭載

文章のポジネガ自動判定、分析結果の解説文自動生成など

株式会社プラスアルファ・コンサルティング

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、Microsoft社の提供する「Azure OpenAI」を活用した「多言語翻訳機能」「レポート解説コメント自動生成機能」を搭載しました。また、「ポジネガ推定機能」を2024年2月を目途に搭載します。

（*）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

■「見える化エンジン」が提供するマーケティングプラットフォームの全体像

「見える化エンジン」では、テキストマイニングを活用した分析機能のみでなく、企業が顧客の声を活用するための4ステップ「①声の収集」「②声の分類・分析」「③分析結果の共有」「④分析結果を用いたサービス改善・検討」を網羅したマーケティングプラットフォームとしての機能を提供しています。

各ステップにおける提供機能の概要は、以下の通りです。

①声の収集

コールセンターに寄せられる問合せや各種アンケートなどの顧客の声、さらに、X（旧Twitter）をはじめとするSNSデータなど生活者・消費者の声をテキストデータとして幅広く収集・一元化します。さらに、近年注目されるテレビ会議などの音声データについてもテキスト化する機能を実装しており、分析データに加えることができます。

②声の分類・分析

取り込んだテキストデータの記載内容を話題別に分類し、30種類以上の分析機能を活用して、その特徴や傾向、時系列での変遷などを把握することができます。

③分析結果の共有

分析した結果を、WEB上のダッシュボード（「気づきポータル」）で社内に共有することができます。「気づきポータル」では、分析の目的別に分析対象の絞り込みやレイアウト構成を自由にカスタマイズすることができるため、必要な部署に必要な情報を最適なかたちで届けることができます。さらに、メール形式で能動的にレポートを配信したり、リスクワードが含まれる「顧客の声」が届いたときにアラートメールを自動発信したりする機能も備えています。

④分析結果を用いたサービス改善・検討

「コメントスペース」機能により、共有された分析結果に対して社内メンバーが自由にディスカッションをする環境を構築します。さらに、改善策のとりまとめ・進捗のワークフロー管理を行うことのできる「改善カフェ」機能により「顧客の声」を基にした商品サービス改善施策の推進を仕組み化します。



■ 今回実装される新機能

今回の新機能では、「①声の収集」～「③分析結果の共有」において、これまで分析者が行っていた作業の工数削減や、分析に対する支援を行います。各機能の詳細は、以下の通りです。

多言語翻訳機能（①声の収集）

日本語以外の言語で記載されたテキストファイルに対して、言語判定と翻訳を自動で行います。従来の機械翻訳では、細かな感情の機微を示す表現が省略されることもありましたが、本機能ではAzure OpenAIを利用することによって、原文のニュアンスをより正確に日本語に翻訳することができます。そのため、高度な日本語解析処理技術を備えた「見える化エンジン」により、顧客のニーズや感情を取りこぼすことなく、グローバルなデータソースを分析できます。

ポジネガ判定機能（②声の分類・分析）

「見える化エンジン」では、単語および係り受けの解析結果を用いて「何に対して、ポジティブ/ネガティブな発言がされているか」を把握することができます。

今回の新機能により「複数文からなる文章全体のポジネガ判定」を行うことが可能となります。これらを併用することによって、単純なポジネガ集計にとどまらない、詳細なニュアンスの把握が可能となります。

「見える化エンジン」による複数文に対するポジネガ判定 イメージ

デザインがかわいくて好きなんだけど、香りは少し強すぎて苦手です。
それでも、コスバがすごくいいから、やっぱり一番だと思って愛用しています。

ポジネガ要素(係り受け)の抽出

- | | |
|------------|-----------|
| ■ ポジティブ要素 | ■ ネガティブ要素 |
| ・ デザイン—好きだ | ・ 香り—苦手だ |
| ・ コスパー—いい | |

文章単位のポジネガ判定

- ・ **ポジティブ**発言の中に隠れている**ネガティブ**要素：ファン層も気にする「弱み」
- ・ **ネガティブ**発言の中に隠れている**ポジティブ**要素：非ファン層も認める「強み」

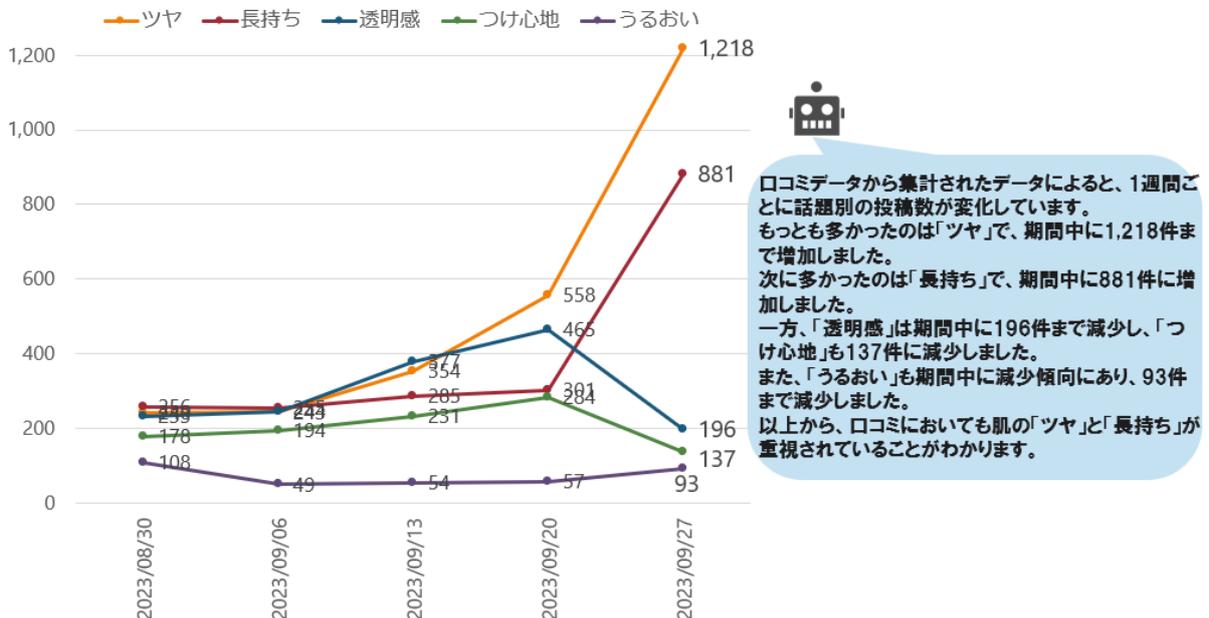
複数文に対するポジネガ判定

ポジネガ要素が混在しているが、文章の流れ(文脈)から、全体としてポジティブと判定

レポート解説コメント自動生成機能 (③分析結果の共有)

「見える化エンジン」では、さまざまな分析結果をダッシュボード化することができます。本機能では、それらの分析結果に対して「数値の変化や注目すべき点」などの客観的に読み取れる解釈のコメントを自動生成します。コールログやSNSなど、日次・週次での新着データの追加取込に合わせてコメントを自動更新します。これにより、定常的なデータ分析業務の効率を高めるとともに、注目・深掘りすべき変化・萌芽への「気づき」のきっかけを得ることができます。

見える化エンジンで作成したレポートに対する自動生成コメント例



今後も「見える化エンジン」は、さまざまな顧客接点から集まる「顧客の声」を統合・分析することで、企業活動に資する形での「顧客体験価値（CX）」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」 <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、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 <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。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> <https://form.pa-consul.co.jp/cre/?eng=h%2b2PqSISEcg%3d>

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：早田・住谷

TEL：03-6432-4016

E-mail：mieruka-info@pa-consul.co.jp