



中国など海外市場で集まる顧客の声を瞬時に分析 「見える化エンジン」グローバルオプション提供開始

～ 安価に日・英・中 3ヶ国語の消費者の声の分析が可能に ～

株式会社プラスアルファ・コンサルティング(代表取締役:三室 克哉、以下、プラスアルファ)は、同社が開発・販売し、これまでに 380 社以上の企業が導入している SaaS 型テキストマイニング「見える化エンジン」の中国語版を開発しました。新たに中国市場で集めたアンケートやコールセンターに寄せられる中国語で書かれた“顧客の声”を瞬時に分析できるようにし、英語版とあわせて、「見える化エンジン グローバルオプション」として、本日より販売を開始します。

本サービスは、SaaS 型でサービス提供することで、低価格での導入を実現しました。日・英・中の 3ヶ国語の「見える化エンジン」が月額 15 万円～利用できるとともに、日本語版「見える化エンジン」を導入している企業では、月額 5 万円で「グローバルオプション」の導入が可能となります。

中国市場をはじめとした海外に進出している日系企業では、日本市場と同様に顧客ニーズ把握のためにアンケートを実施したり、顧客からの問い合わせ窓口としてコンタクトセンターを設置することが増えています。また、業界・業種によっては、海外市場に占める売上が大きい企業も多く、日本市場とは全く異なる競争環境のなかでの事業展開を強いられる中で、現地の“顧客の声”活用へのニーズが高まっています。

これらを背景に、プラスアルファでは、すでに提供している日本語版、英語版に続くグローバル対応として、中国語独自の言語特性に対応した辞書機能等を強化することで、中国市場で集めたアンケートの自由回答やコールセンターに寄せられる“顧客の声”の分析を可能とした中国語版のテキストマイニングを開発しました。中国語は、繁体字、簡体字のいずれにも対応するとともに、単語の出現頻度の集計だけではなく、顧客属性や製品ごとに意見の違いをマップ上で視覚的に把握できるようにしたことで、より深く発言内容を瞬時に定量化することを可能にしました。

さらに、急速にニーズが高まりつつある中国市場を含めた日英中のブログや Twitter などのソーシャルメディア上の口コミ分析分野において、中国語のソーシャル CRM 分析で実績のあるトランスコスモス株式会社と連携することで、中国語分析の体制を強化します。また、近く、中国市場のソーシャルメディア(口コミ情報)の収集も機能として搭載する予定です。グローバルオプションの解析エンジンには、多言語解析で多数の実績があるベシス・テクノロジー社のエンジンを使用し、今後の他言語への対応も容易としました。

「見える化エンジン グローバルオプション」の価格は、英語版／中国語版をセットで、初期費なし、月額 5 万円(税抜)。いずれも、インターネットを通じてソフトを貸出す SaaS 形式で提供します。利用には、日本語版「見える化エンジン」の導入が必要となり、価格は、初期費 20 万円(税抜)、月額 10 万円(税抜)～。
今後、海外に進出している日系企業や外資系企業のマーケティング部門、コールセンター・CS 部門を中心に、今後 1 年間で 50 社への導入を目指していきます。

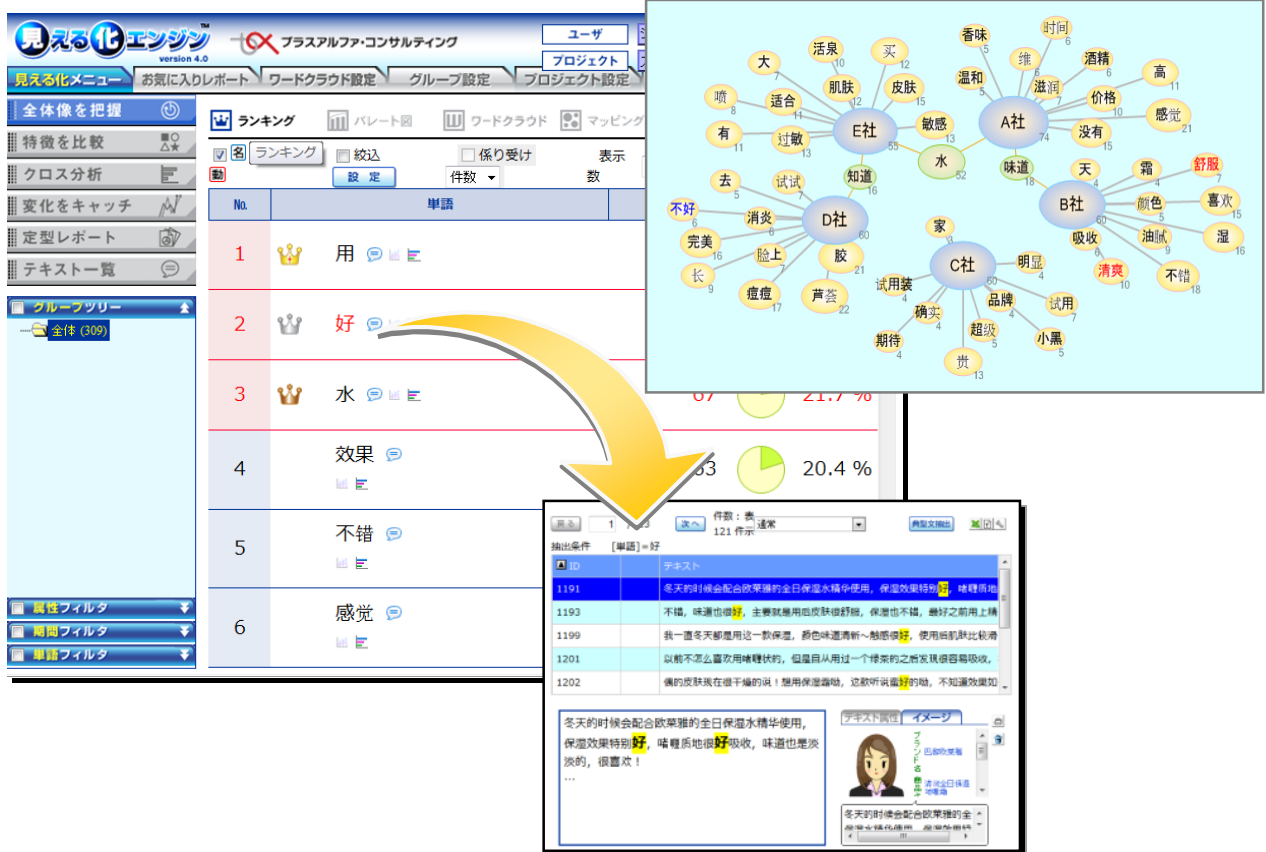
【ニュースリリース、製品に関するお問い合わせ先】

株式会社プラスアルファ・コンサルティング 見える化イノベーション推進部 担当: 鈴木、大原

TEL: 03-5848-7320 E-mail: info@pa-consul.co.jp

参考資料

■ 中国語版「見える化エンジン」画面イメージ



■ 「見える化エンジン グローバルオプション」価格（価格は税抜き）

- ・ 日・英・中 3ヶ国語導入 初期費 20 万円、月額 15 万円～（データ件数による）
- ・ 日・英、または日・中 2ヶ国語導入 初期費 20 万円、月額 13 万円～（データ件数による）
- ・ 日本語版「見える化エンジン」導入企業におけるオプション導入の場合（初期費なし）
 - ・ 英・中 追加導入 月額 5 万円
 - ・ 英／中いずれか 月額 3 万円

■ SaaS 型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

株式会社プラスアルファ・コンサルティングがこれまで培ってきた顧客の声活用のノウハウと、テキストマイニング技術を結集し「とにかく使いやすく、直感的に顧客の本音に気づけるアウトプット」にこだわって開発した日本初の SaaS 型テキストマイニングシステムです。2008 年 5 月のサービス開始後、大手の食品・飲料メーカーや家電メーカー、化粧品会社などの事業会社のほか、広告代理店、セールスプロモーション会社など 380 社を超える企業が採用しています。社内に集まる顧客の声のほか、ネット上のクチコミ情報やクロスメディアデータなどを順次、集約し「マーケティング・プラットフォーム」を目指しています。

■ 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 (<http://www.pa-consul.co.jp>) は、『見える化を基軸としたマーケティング SaaS 専門会社』として、2006 年の設立以来、顧客の声のような大切であり、かつ膨大な量のテキスト情報を「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技術」を核とした「見える化ソリューション事業」を行っています。テキストマイニング技術を応用し、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、新規事業創出などを行っています。