



見える化エンジン

13年連続  
シェア1位\*

テキストマイニングツール

累積導入社数1,800社以上

\*富士キメラ総研2024年版調べ



生成AIデータ活用プラットフォーム

## 生成AI×統計解析による 「顧客の声」を見る化



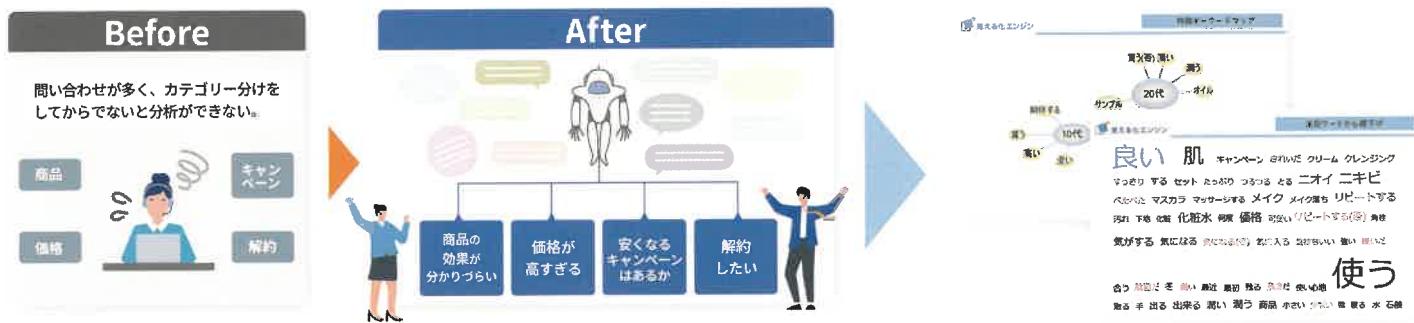
プラスアルファ・コンサルティング

## 02 テキストマイニングと生成AIで実現するデータの見える化

### 生成AIの活用でさらに深く、容易に、顧客の声を見える化

#### AI自動分類・簡易集計

従来の分類への振り分けを自動化したり、さらに細分化し新たな分類カテゴリを自動作成可能。



こんな悩みを  
解決します！

テキストデータを目検で  
チェックしているが、工数  
がかかり効率化したい

大量にあるテキストデータを解析  
し、新たな示唆を得たり、新たな施  
策・企画のアイデアに活用したい

描画したアウトプットから気にな  
る箇所にフォーカスして1クリッ  
クで深堀し、原文を把握したい

#### AI分析レポート

分析結果に対して、解釈のコメントを自動生成。  
変化への「気づき」を加速させる。



#### AI応対トレーニング

カスタマーのペルソナを作成し、応対の訓練や  
トレーニングを瞬時にノーリスクで実施できる。



#### QA自動生成

寄せられた問い合わせの声から  
『よくある質問』を自動生成。  
消費者の疑問を把握し、応対品質向上に寄与。



#### AIインサイト・アイデアマイニング

生成AIとの対話で、分析を効率化・高度化。  
施策案や改善案の発想を支援する。



その他  
にも！

#### 多言語翻訳

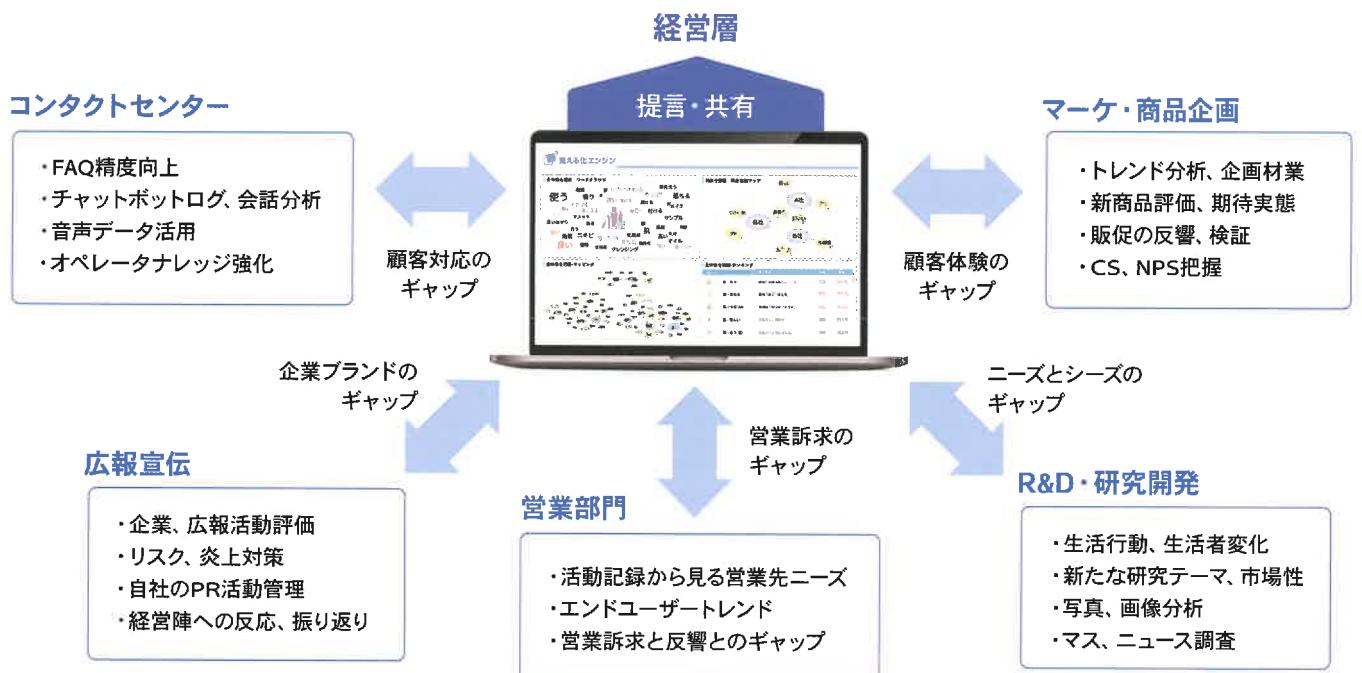
言語判定と翻訳を自動で行う。原文のニ  
ュアンスをより正確に日本語に翻訳可能。

#### 生成AI要約

長文テキストの要約処理を実行。活用目的に応じたトピックスを  
抽出し、具体的なアクション・改善につなげやすいデータへ変換。

## 03 「お客様の声」を全社活用・社内フィードバック

各部門の視点で、「顧客体験価値」のギャップを捉え、戦略・施策に活かすためのポータル提供。



### DX/デジタル部門による横ぐしの活用支援



こんな悩みを  
解決します！

日次・週次の報告作業に工数  
がかかるており、自由に簡単に  
レポート化したい

情報を発信するだけでなく、各  
部門が能動的に声に触れてほ  
しい

デジタル・DXを中心に各部門  
を横断的に顧客の声活用を促  
進させたい

## 04 専属コンサルティングによるオンボーディング支援×AIコンサル

生成AIで集計・分析する際の様々なお悩みをAI専門チームが解決！

AIを活用したい

これから  
始めたい…

生成AI単体での活用しても、  
「定型業務の効率化」や  
「便利な検索ツール」にとどまるため、  
自社のデータを活かす工夫が必要

AIを活用  
しているけど…

オリジナリティを出すには、  
は、自社独自データとの  
連携が必須



実際の業務での活用には、  
組み合わせるデータの選定  
と組み合わせ方が肝要



生成AIが真価を発揮する  
には、「プロンプト（生成AI  
への指示文）」のチューニ  
ングが必須で、専門性の高  
いスキルが必要。



# さまざまな見える化エンジン活用法

## マーケティング活動での活用

活用できるデータ

SNS

アンケート

音声データ

口コミ

コールログ

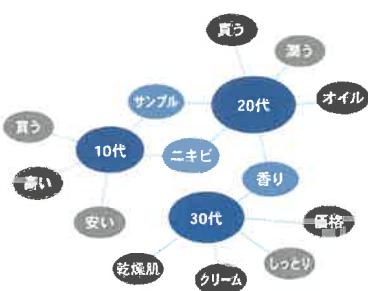
マーケティングのあらゆるフェーズで顧客の傾向や感情を把握することで、提供すべき価値の発見を支援します。

例えばこんな活用法！

### 市場分析・顧客理解

トレンドや潜在ニーズを分類・可視化し、全体像を把握

ターゲットの傾向や、競合比較で特徴を把握



### 企画・仮説検証

生成AIを活用したマーケティング企画  
仮説検証の高度化・高速化

#### ペルソナ生成

実際のデータを基に、自由な設定でペルソナを生成。ファンだけでなくアプローチしづらいアンチ・競合ファン層に見立てて生成可能。

#### AIインタビュー

同時複数人に対してインタビュー実施し、仮説に対する反応を瞬時に検証。

ペルソナごとのニーズや趣味・嗜好、改善アイデアをヒアリングできる。

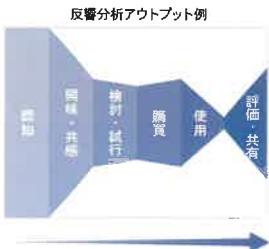


三重ルカ  
社会人4年目/東京勤務  
職業: Webサービス  
趣味: 旅行(週末に温泉旅行)

### 効果検証

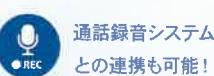
施策後の効果検証・結果をモニタリング。  
関連部署にもフィードバック。

売上・アクセス数だけでは見えない反響を、カスタマージャーニーに沿って可視化



## コールセンターでの活用

顧客対応の通話記録や接客対応だけでなく、社内に蓄積される様々な音声データをテキスト化し分析。自然な発話からインサイトを抽出し、CS・CX推進を支援します。



### 多様な音声データをテキスト化

コールセンター通話記録

インタビューMRCA

テレビ会議

店舗会話

接客対話

### データ加工・前処理

### 分析

### 共有

音声ファイルをインポートし、テキストデータ化



用途に応じて生成AIが音声データを要約



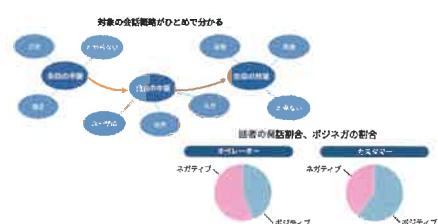
オペレーターの通話内容の確認

オペレーターの会話内容  
「ありがとうございます。お問い合わせの件についてお答えいたします。」  
「ありがとうございます。お問い合わせの件についてお答えいたします。」  
「ありがとうございます。お問い合わせの件についてお答えいたします。」

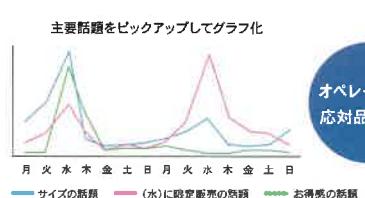
音声データのフレーミングによる精密度上

オペレーターの後処理工数を削減

会話の流れを可視化し、顧客理解と応対の見直しを支援



会話の流れを定性・定量の両面から可視化  
顧客ニーズの移り変わりを把握



お客様の声を全社でモニタリング

新規登録者数

A商品についての要望

B商品を食べたならお腹が痛い

アプリが立ち上がりたくない

進捗を一覧で確認できる

現場での気づきを蓄積

ランク

気づき・改善案

担当

進捗

A	取り扱い店舗を増やしてほしい	営業部	未対応
S	購入者に商品の適切な使い方を案内	CRM部	対応中
B	パッケージを落ち着いた色にする	商品開発部	対応済み
A	問い合わせ先をページ上部に表示する	EC部	対応済み

ディスカッション

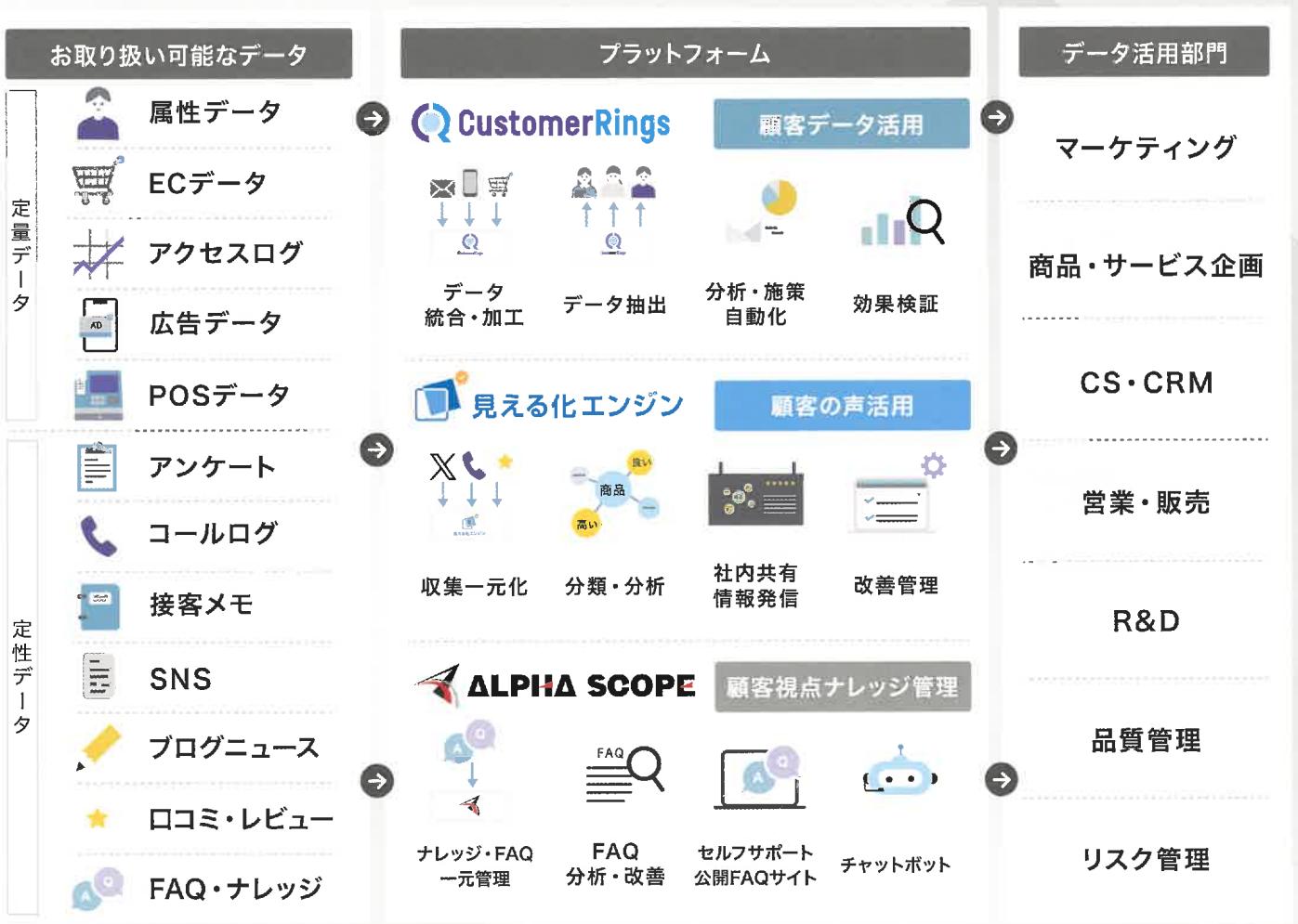
新企画・製品改良  
経営者

マーケティング  
営業

# プラスアルファ・コンサルティングが提供する マーケティングツール

市場または企業が保持している定量・定性データから、顧客の解像度を上げ、顧客を理解し、最適な体験価値を提供

## 顧客視点マーケティングを実現する 3 つのマーケティングツール



## 導入企業一覧

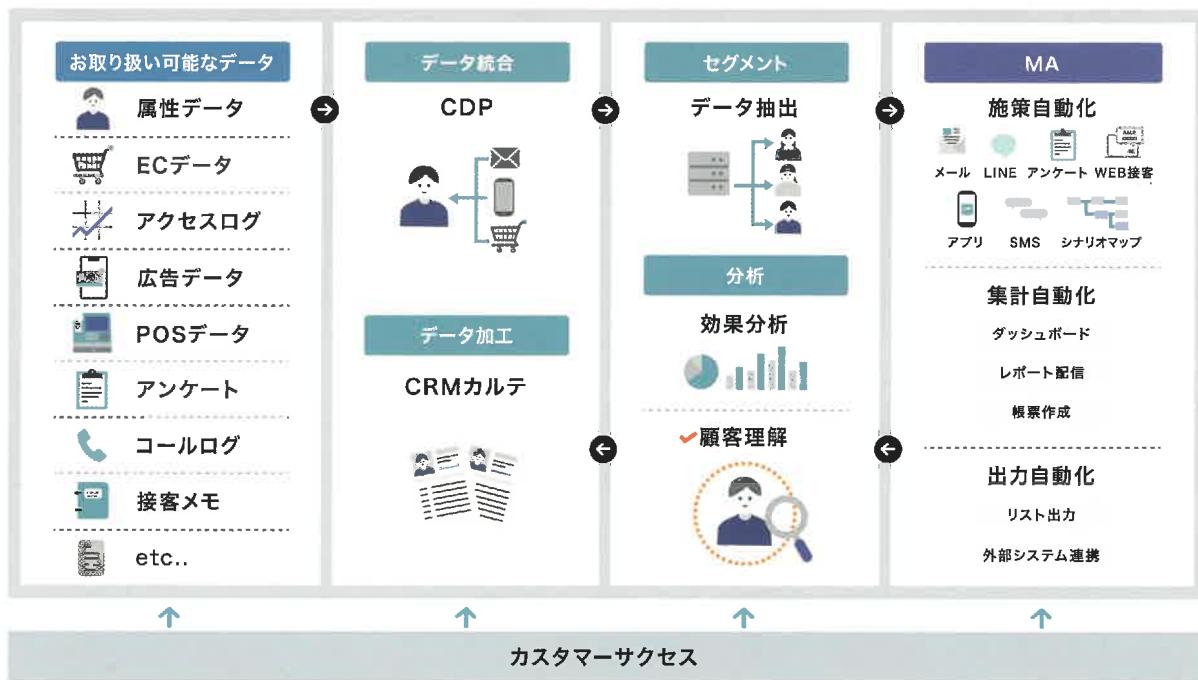
大企業から中小企業まで累積5,000社のマーケティング活動を支援





## CRM / MA ツールから進化した 顧客実感型マーケティングプラットフォーム

顧客1人1人見える化し、確実にPDCAサイクルを回すことが出来るマーケティングプラットフォーム。  
施策や分析の業務効率化だけではなく、顧客理解まで両軸で取り組めるシステムでCRM活動を支援。



## 顧客接点ナレッジ・FAQ 管理 プラットフォーム

セルフサポートに必要なナレッジ(FAQ・分岐型FAQ・ドキュメント)を一元管理、サイト運用し、ユーザの自己解決とオペレータの業務効率の向上を支援。  
オペレータ向け・ユーザ向けFAQを一元管理することで運用工数を削減し、多種にわたる分析機能により利用実態を把握しFAQの最適化を実現。



# 出版実績



## 会社概要

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 代表取締役社長 三室 克哉

設 立 2006年12月25日

市 場 東京証券取引所 プライム市場 (証券コード:4071)

所 在 地  
【東京本社】東京都港区東新橋1丁目9番2号汐留住友ビル25F  
【夢見る支社(大阪支社)】大阪府大阪市北区中之島3-2-4 中之島フェスティバルタワー・ウエスト7F  
【サクラ咲く支社(福岡支社)】福岡県福岡市中央区薬院3-3-33 グランドキャビン天神南4F

## 事業内容

### マーケティングソリューション事業

生成AIデータ活用プラットフォーム「見える化エンジン」開発・運営  
CRM/MAシステム「カスタマーリングス」開発・運営  
FAQソリューション「アルファスコープ」開発・運営

### HRソリューション事業

タレントマネジメントシステム「タレントパレット」開発・運営  
スクールマネジメントシステム「ヨリソル」開発・運営

## お問合せ

デモンストレーション、費用感などお気軽にお問い合わせくださいませ

見える化エンジン



TEL: 03-6432-4016  
土日祝日を除く

