

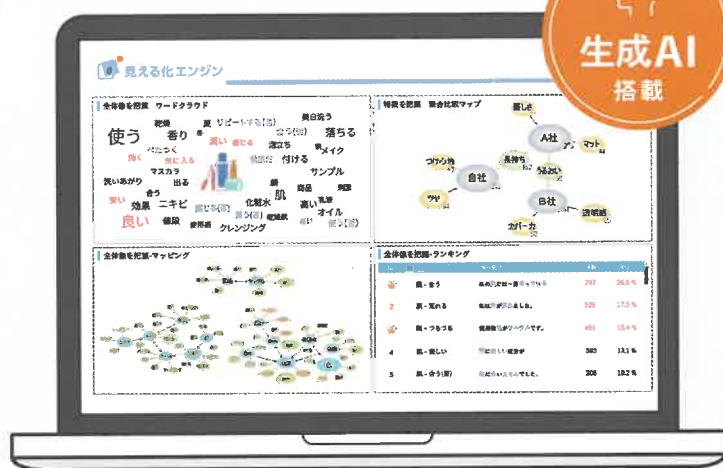
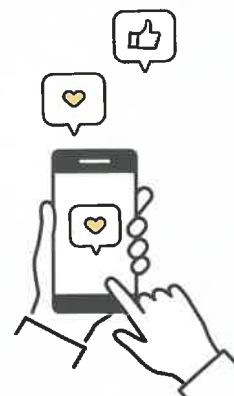
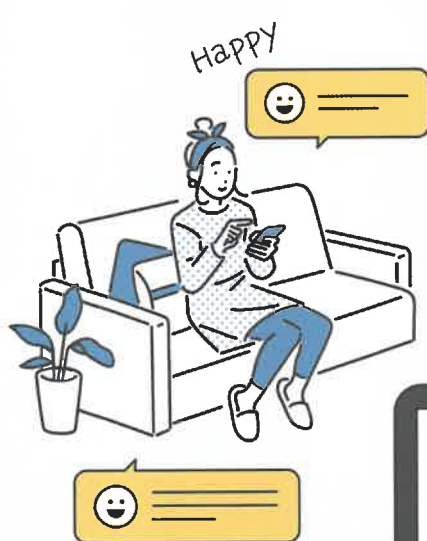
# 見える化エンジン

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」見える化

New idea



Marketing

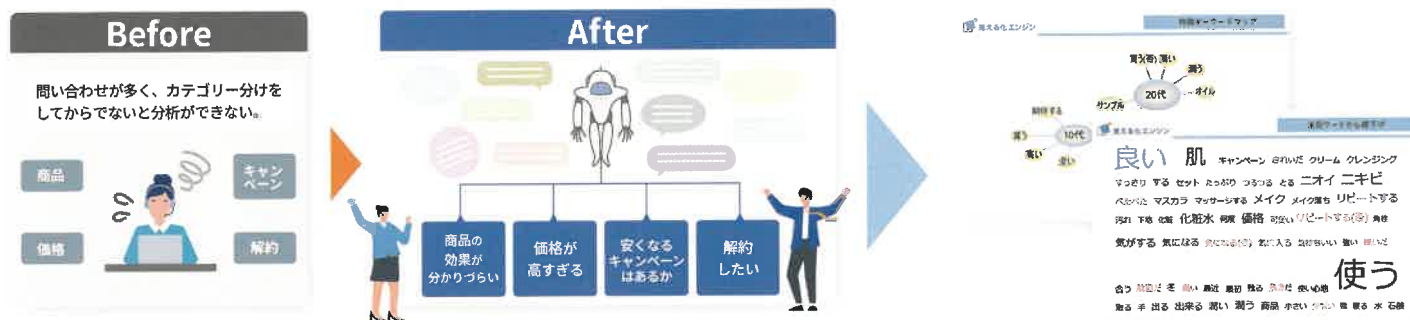


## 生成AIの活用でさらに深く、容易に、顧客の声を見える化

カスハラ  
判定  
にも対応！

## 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対応トレーニング

カスタマーのペルソナを作成し、対応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**

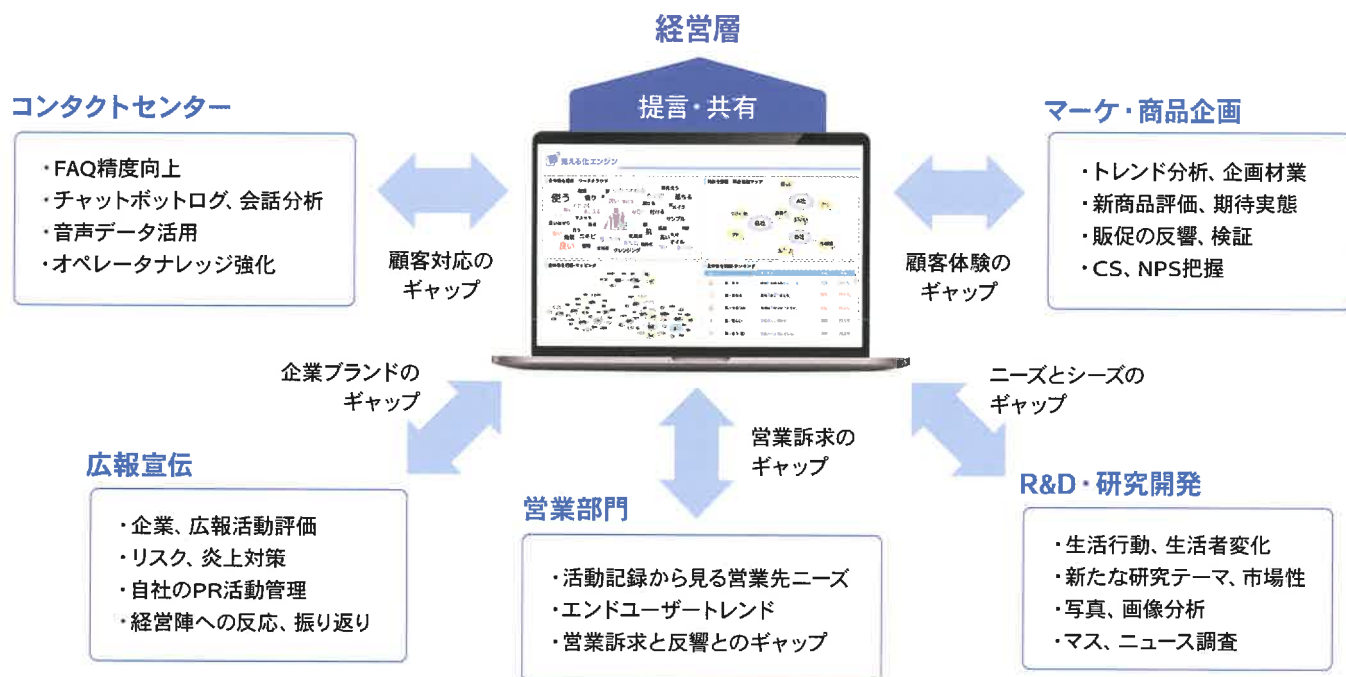
言語判定と翻訳を自動で行う。原文のニュアンスをより正確に日本語に翻訳可能。

## 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っており、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・分析する際のような悩みを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、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

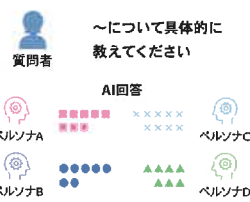
#### ペルソナ生成

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やすいアンチ  
・競合ファン層に見立てて生成可能。



#### AIインタビュー

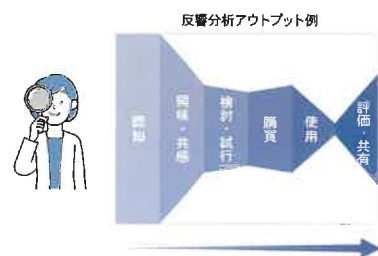
同時複数人に対してインタビュー実施し、  
仮説に対する反応を瞬時に検証。  
ペルソナごとのニーズや趣味・嗜好、  
改善アイデアをヒアリングできる。



### 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。

通話録音システム  
との連携も可能！

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MRCO

テレビ会議

店舗会話

接客対話

### データ加工・前処理

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

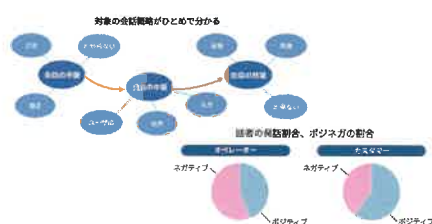
音声データの文字起こし  
あ、はい、こんにちは。その、実はですね、「E  
システム」をもうすぐお使いになる予定です  
と、うーん、あら、ありがとうございます。その、高  
いかなって。録音も取っていて、そのデータを  
分析する予定です。

オペレーターの後処理工数を  
削減

オペレーターの  
後処理工数を  
削減

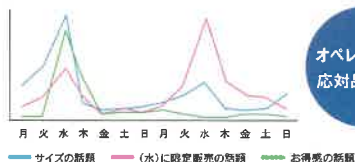
### 分析

会話の流れを可視化し、  
顧客理解と対応の見直しを支援



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

主要話題をピックアップしてグラフ化



オペレーターの  
対応品質向上

### 共有

お客様の声を全社で  
モニタリング

```

graph TD
    A[A商品についての要望] --> B[B商品を食べてら  
お腹が痛い...]
    A --> C[アプリが  
立ち上がらなくて...]
    B --> D[現場での気づきを蓄積]
    C --> D
    D --> E[進捗を一覧で確認  
できる]
    E --> F[進捗確認表]
  
```

The diagram illustrates a feedback loop. It starts with 'A商品についての要望' (Request for Product A), which leads to two specific issues: 'B商品を食べてらお腹が痛い...' (I ate Product B and my stomach hurts...) and 'アプリが立ち上がらなくて...' (The app won't start...). Both issues feed into a central blue box labeled '現場での気づきを蓄積' (Accumulating insights from the field). From this box, an arrow points to a blue circle labeled '進捗を一覧で確認できる' (Can check progress in a list), which then points to the '進捗確認表' (Progress Confirmation Table).

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	対応見送り
A	問い合わせ先をページ上部に表示する	EC部	対応済み



# 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

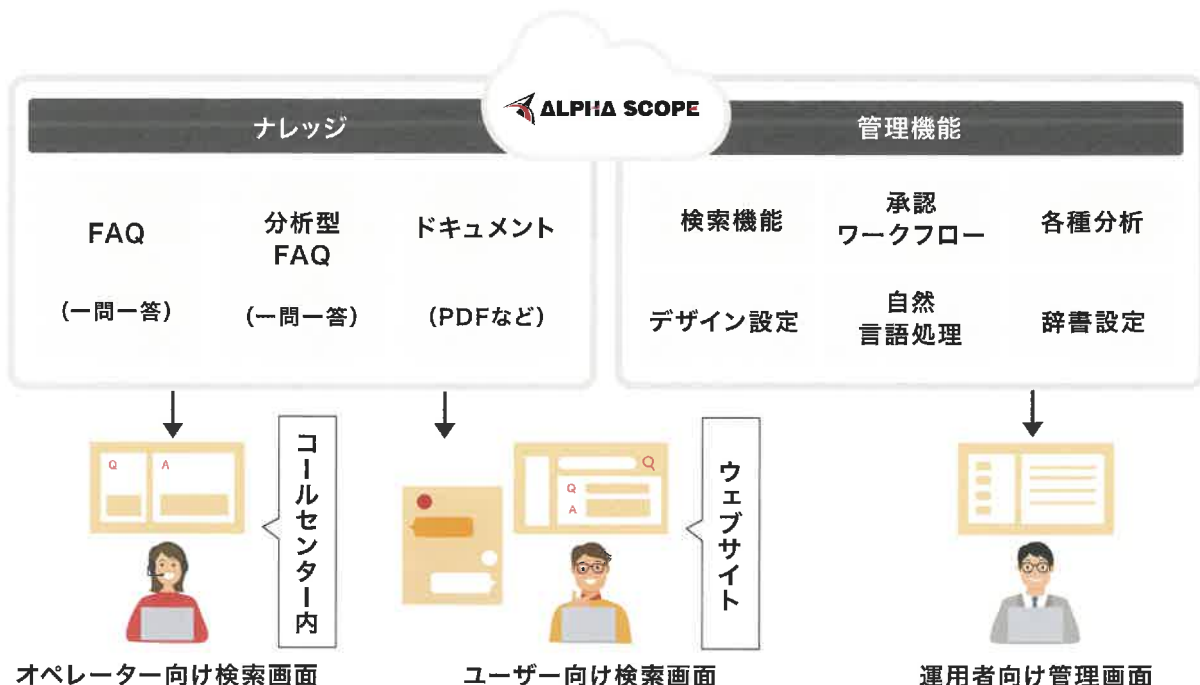
大企業から中小企業まで累積**5,000社**のマーケティング活動を支援



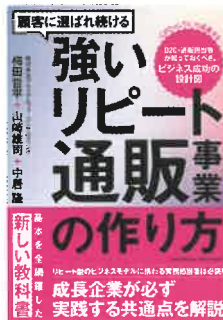
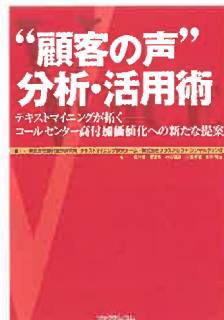
顧客1人1人を見える化し、確実にPDCAサイクルを回すことが出来るマーケティングプラットフォーム。  
施策や分析の業務効率化だけではなく、顧客理解まで両軸で取り組めるシステムでCRM活動を支援。



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

