

【報道関係者各位】

事例発表

2012年11月2日

株式会社プラスアルファ・コンサルティング



## 「コンタクトセンター・アワード 2012」にて 見える化エンジンの利用企業である「コクヨ様」、「ヤマハ様」 の2社が部門賞を受賞！

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）の提供しているテキスト・マイニングツール「見える化エンジン」を活用いただいているコクヨ株式会社と、ヤマハ株式会社が、2012年9月11日に開催された「コンタクトセンター・アワード 2012」（（株）リックテレコム コンピュータテレフォニー編集部主催）にて、これまでの顧客の声活用（以下、ボイスオブカスタマー＝VOC）を評価され、部門賞を受賞されました。

コクヨ 広報コミュニケーション部では、「シャワーのように顧客の声を浴びせる環境づくり ～VOCからソーシャルの声まで、顧客起点の風土醸成へ挑戦～」というテーマにて、ストラテジー部門賞を受賞されました。ストラテジー部門賞は、経営貢献・顧客資産価値向上のための戦略的施策と成果のあった企業に与えられます。風土醸造において重要である 問い合わせやソーシャルメディアのVOCの社内還流の効率化と見やすさの向上のため、見える化エンジンは活用されました。社内還流の取り組みは、オペレータ教育によるヒアリング向上など、さらなるVOC活用を生み出しています。

ヤマハ カスタマーサポート部では、「“お客様の声” 社内共有への取り組み」というテーマにて、テクノロジー部門賞を受賞されました。テクノロジー部門賞は、技術の適用と活用に成果のあった企業に与えられます。月間6,000件の電話、600通のメールを集計・分析し、社内の複数部署に適したコンテンツをグラフィカルに作成する際に、見える化エンジンは活用されました。経営層や事業部門、営業部門に適したVOC活用のメルマガの配信の仕組みは、部門を超えて広く展開されていくことが期待されます。

今回のコクヨ様、ヤマハ様に代表されるように、コンタクトセンター、顧客サポート部門は企業にとって、貴重なVOCが集まることから、そのVOCを活用し、社内に還流させることが重要な役割になってきています。さらには、コクヨ様のように、従来の電話やメールによる問合せだけでなく、ツイッターのつぶやきや、ネット上の書き込みなどのソーシャルメディア上の声も合わせて見える化し、社内で反響分析や商品改善などに活用して行くことが今後の大きなトレンドになりつつあります。

プラスアルファでは、これからも見える化エンジンの提供や、VOC活用による企業の付加価値向上、社内での顧客の声活用の定着の支援を通して、コンタクトセンターや顧客サポート部門での顧客の声の活用を支援します。なお、見える化エンジンは、大幅に機能を強化した最新バージョン5.0を2012年11月15日、16日に池袋サンシャインシティで開催される「コールセンター/CRM デモ&コンファレンス」で発表します。

【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、山崎

TEL:03-6432-4016 E-mail:[info@pa-consul.co.jp](mailto:info@pa-consul.co.jp)

## < 参考資料 >

### ■コンタクトセンターアワード、関連情報

- コンタクトセンター・アワード:<http://www.cc-award.com>
- コクヨ(ストラテジー部門賞):[http://www.callcenter-japan.com/ct/2012/images/pdf/1211\\_award08.pdf](http://www.callcenter-japan.com/ct/2012/images/pdf/1211_award08.pdf)
- ヤマハ(テクノロジー部門賞):[http://www.callcenter-japan.com/ct/2012/images/pdf/1211\\_award09.pdf](http://www.callcenter-japan.com/ct/2012/images/pdf/1211_award09.pdf)

### ■コンタクトセンター・アワードについて

コンタクトセンター・アワードは、経営環境がダイナミックに変化する中で、より経営に貢献しているコンタクトセンター、顧客サポート部門を学び、表彰する場です。過去には、弊社ソリューション ソーシャル CRM ツール「カスタマーリングス」を活用いただいているアスクル社(コンタクトセンター・アワード 2011 最優秀オペレーション部門賞受賞)など多数の企業が受賞されております。

### ■コクヨグループについて

<http://www.kokuyo.co.jp/>

### ■ヤマハ株式会社について

<http://jp.yamaha.com/>

### ■テキストマイニング『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 およそ 600 社の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、顧客の声のように貴重であり、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。