

**アグレックス、大量の文章情報を知見・知識へ変える  
「Incubate Block テキストマイニング」の提供を開始**  
～Salesforce®プラットフォームに蓄積した顧客の声を商品企画等に  
活用するための高度な分析サービスをサブスクリプション型で実現～

TIS インテックグループの株式会社アグレックス（本社：東京都新宿区、代表取締役社長：八尾政範、以下 アグレックス）は、Salesforce プラットフォーム上に蓄積された大量の文章情報を分類・構造化して知見・知識へ変える「Incubate Block テキストマイニング」の提供を開始することを発表します。

アグレックスは、Salesforce の優れたプラットフォームをより効果的に活用するためのさまざまな機能コンポーネントやソリューションを「Incubate Block」シリーズとして提供しています。

このたび開発した「Incubate Block テキストマイニング」では、Salesforce 内に蓄積された顧客からの膨大な問合せログなどの文章情報を自動で分類・構造化し、顧客情報と関連づけて分析を行います。分析結果はビジュアル化され、ダッシュボードやレポート機能から確認できます。ログ情報など元データの集約から分類・構造化、Salesforce 上での分析、結果表示まで自動で行える独自のサービスで、分析ノウハウの提供も含めサブスクリプション型で提供します。

商品別・顧客属性別・時系列など、さまざまな切り口で顧客の声を分析することで、商品の改善や新商品の開発はもちろん、FAQ 作成やマーケティング活動、オペレーション改善などにも活用することが可能です。

## ■ 「Incubate Block テキストマイニング」の特徴

- (1) アグレックスはこれまで、多くのお客様にテキストマイニングサービスを提供してきました。その中で蓄積した分析プロセスに関するノウハウや、効果を得やすくするための分析ルールを用いることで、顧客の声の活用のスピーディな立ち上がりを支援します。
- (2) サブスクリプション型でのサービス提供により、初期投資費用を抑えることが可能です。
- (3) 分析エンジンには、多種多様な表現から近い意味の文章を認識できる技術を使用しており、日本語独特のニュアンスに対応することが可能です。また、分析の効果を最大化するため、分析対象データの量と質に関するデータ診断および対策をアグレックスが提案します。
- (4) Salesforce プラットフォーム上のデータと紐付けた分析により、年代や性別といった顧客属性に応じた施策を展開できます。

### <活用例>

- 分類された話題ごとの問合せ件数を定期観察することで、どのような問合せが多いのかの全体像や、時系列での推移を確認し、FAQ サイトやチャットボットに活用することで、コンタクトセンターの呼量削減を実現

- ネガティブ意見・ポジティブ意見の判定結果を基に、商品や店舗ごとの改善点や新規アイデアを発見
- あらかじめ定めた話題の件数が基準値以上になるとアラートを受信できる機能により、少数ながらも価値ある意見・見逃せない意見を定期観察し、リスクマネジメントに活用

## ■背景

EC サイトや会員アプリの普及および店舗のデジタル化が進み、製造・流通業や金融業をはじめとする、消費者向けの商品・サービスを提供する企業はあらゆるチャネルで顧客と繋がり、顧客の声をデジタルで収集することが可能になりました。顧客の声には、明示的な要望やクレームだけでなく、商品・サービスの開発に活用できるヒントが隠れています。

一方で、顧客の声を全て分析し、商品開発や改善に活かせる情報を特定するには以下のような課題も多く見られます。

- ・文章データの分析ノウハウがなく、何から始めれば良いかわからない
- ・分析ツールは初期費用が高額であるため、容易に始められない
- ・現在収集しているデータから本当に知りたい情報が得られるのかわからない

これらの課題を解決し、顧客の声のデータを商品・サービス開発等に活用できるようにするために「Incubate Block テキストマイニング」の提供を開始しました。

## ■サービス内容／提供価格

- ・ライトプラン

顧客の声の分析をこれから始めたいお客様向けのプランです。

商品・サービス改善に特化した「VoC 分析」、または問合せ対応の改善に特化した「FAQ 分析」のいずれかの用途に絞って利用できます。

- ・フルプラン

既に顧客の声の分析に取り組んでいて、より分析業務を高度化したいお客様向けのプランです。VoC 分析用、FAQ 分析用の両方の分析ルールチューニングをデータ件数上限なしで利用できるほか、お客様自身で分析ルールのチューニングも実施できます。

		ライトプラン		フルプラン
		VoC分析	FAQ分析	
価格	Incubate Block テキストマイニング	月額50,000円（5人まで） ※6人目以降は月額1,000円/人を追加		
	分析エンジン	月額150,000円	月額150,000円	月額450,000円
分析 エンジン	分析ツール (動作基盤込み)	✓	✓	✓
	VoC分析ルール	✓		✓
	VoC分析結果表示 ダッシュボード	✓		✓
	FAQ分析ルール		✓	✓
	FAQ分析結果表示 ダッシュボード		✓	✓
	Salesforceナレッジ への展開画面		✓	✓
	分析ルール チューニング	✓	✓	✓
	管理機能/ セルフチューニング			✓
制約	分析データ件数上限	30,000件/月	30,000件/月	なし

別途、以下の作業費用およびSalesforceライセンスが必要です。

- ・初期設定：ライトプラン 20 万円、フルプラン 60 万円
- ・分析ルール構築：150 万円～

「Incubate Block テキストマイニング」の詳細は以下 URL をご参照ください。  
[https://www.agrex.co.jp/pdf/special/salesforce/incubateblock\\_textmining.pdf](https://www.agrex.co.jp/pdf/special/salesforce/incubateblock_textmining.pdf)

#### アグレックスについて (<https://www.agrex.co.jp/>)

アグレックスは、BPO（ビジネスプロセスアウトソーシング）、SS（ソフトウェアソリューション）、SI（システムインテグレーション）を柱とする総合情報サービス企業です。1965年の創業以来、半世紀にわたり、大量のデータを抱える企業の煩雑な業務処理を一手に引き受ける独自のアウトソーシングビジネスを中心に事業を展開し、その後システム開発・運用へとその領域を拡大してきました。アグレックスは、業務処理とITのノウハウを総合化・融合化し、お客様に最適なソリューションを提供し続けます。

#### TIS インテックグループについて

TIS インテックグループはグループ社員約 2 万人が一体となって、強みを活かし、国内および海外の金融・製造・サービス・公共など多くのお客様のビジネスを支える IT サービスを提供しています。デジタル技術を駆使したムーバーとして、未来の景色に鮮やかな彩りをつけていきます。

- ※ Salesforce、Sales Cloud、及びその他はSalesforce.com, Inc.の商標であり、許可のもとで使用しています。
- ※ 記載されている会社名、製品名は、各社の登録商標または商標です。
- ※ 記載されている情報は、発表日現在のものです。最新の情報とは異なる場合がありますので、ご了承ください。

#### **【報道関係のお問い合わせ】**

株式会社アグレックス  
企画本部 経営企画部 酒井  
TEL：03-5371-1503 E-mail：[agrex\\_info@agrex.co.jp](mailto:agrex_info@agrex.co.jp)

#### **【サービスに関するお問い合わせ】**

株式会社アグレックス  
営業本部 営業統括部 ソリューション営業第1部 笹木  
TEL：03-5371-1505 E-mail：[system\\_contact@m.agrex.co.jp](mailto:system_contact@m.agrex.co.jp)