

Verint テキスト分析

埋もれた「顧客の声」の可視化を実現

顧客はあなたの企業の製品やサービスをどう評価しているのでしょうか？ 顧客からのメールやチャット、アンケート、また、ブログやFacebook、Twitterなどの投稿では何を書かれているのでしょうか？

様々なコミュニケーションチャネルからテキストでやり取りされる膨大な「顧客の声」を収集し、可視化して分析することで得られる知見を企業戦略に結び付けることが、顧客志向を目指す企業では非常に重要です。

しかしながら、通常そのプロセスには膨大な時間と労力を必要とします。Verintが提供するVerint テキスト分析は、コストの掛かる手動での分析から解放し、顧客の声の収集からアクションプラン決定までのプロセスを飛躍的に向上させます。



様々なコミュニケーションチャネルに対応：

- FacebookやTwitterなどのソーシャルメディアサイト
- アンケートの自由記述コメント
- コールセンターの問い合わせログ
- 顧客からのeメールやチャット内容
- オンラインニュースやレビューサイト、クチコミ評価のウェブサイト
- ビジネスインテリジェンスツール
- Salesforce.comなどのCRMツール
- その他、内外部の情報

特長

広範なテキストデータを収集、自動分類

- ネット上や企業内の広範なデータソースをカバー
- CRMやビジネスインテリジェンスツールと連携
- テーマやカテゴリー別に自動分類

強力な自然言語処理エンジンを搭載

- 様々な言語に対応
- 文章の節や文脈からメッセージの意図や意向を分析
- 音声、エンティティ、事実、文章の結び付きでより深い分析

導入の容易さと無駄のない拡張性

- 各業界向けの初期データモデル提供で導入をスムーズに
- Verintスイートと統合して、企業全体の業務最適化

導入メリット

ビッグデータを可視化

- 時間と労力、コストの掛かる分析作業から解放
- 簡単な操作で迅速なデータ分析を実現し、理解しやすい結果表示で顧客の声を可視化

企業力の強化

- 問題が起きる前に原因を特定し、対策をとることで企業価値を向上

ファンの創出

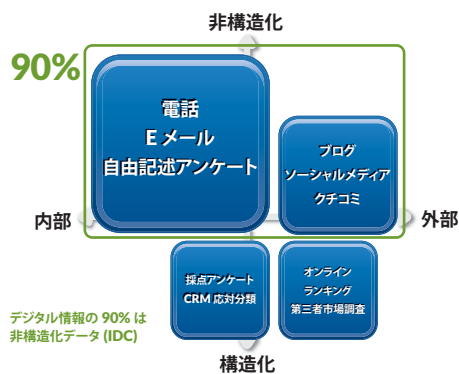
- 顧客の所感を見抜き、製品やサービスへ反映することで満足度や認知度を向上

膨大な非構造化データを体系化して気づきを得る

Verint テキスト分析は、様々なコミュニケーションチャンネルにおいてテキストでやり取りされる構造化されていないビックデータから、ベリント独自の自然言語処理機能を通じて、顧客の声を容易に分析することを可能にします。これにより、顧客が何を考え、何を問題視しているかなど、顧客体験の把握だけでなく、顧客やマーケットからの要求に迅速に対応できるソリューションです。

広範なテキストデータを収集、自動分類 ～ SNSとBIツールを統合～

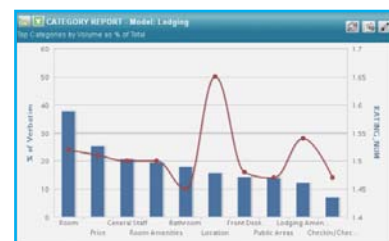
Verint テキスト分析を用いることで、企業の通常の顧客対応チャンネル以外からも、顧客の動向やマーケット全体の理解を深めることができます。Facebook、Twitterなど、主要なソーシャルメディアにおける投稿を簡単に取り込むことのできるインターフェースが用意されています。また、Salesforce.comにも統合でき、IBM Cognos や MicroStrategy および SAP BusinessObjects など、良く知られているビジネスインテリジェンスツールに組み込まれているレポート機能とも連携可能です。



強力な正確な自然言語処理エンジンを搭載 ～より深い分析で状況や影響を把握～

Verint テキスト分析は、言語学上の話し言葉、格、固有名詞、文章の節、および係り受けなどを文脈から判断する、ベリントの

強力な正確な自然言語処理エンジン搭載しています。この手法が言葉や文章の意味・内容を明らかにするための強力な基盤となり、精度の高い分析結果を提供します。ベリントのVerint テキスト分析は、顧客からの評価や文脈にひそむ感情や意見を深堀りして、問題の根本原因を迅速に特定することができます。また、顧客から得たすべての意見にスコアをつけることで、顧客メッセージの内容に表された姿勢や意図を明らかにし、再購入の意志の有無、満足度の度合、特定の問題に関する情報などを深く掘り下げた情報を得ることが出来ます。



導入の容易さと無駄のない拡張性 ～一貫したシステム拡張を保証～

Verint テキスト分析は、15業界以上のカテゴリ分類テンプレートを用意し、データモデルとして提供しています。また、膨大なテキストデータからテーマやコンテンツを自動的に見極め、関連するカテゴリに自動分類する機能を有するため、カスタマイズにかかる準備期間が不要、すぐにデータの活用を始めることができ、分析準備にかかる時間とコストを大幅に軽減します。

さらに、Verintの他のVoC分析ソリューション製品群と連携して、より広範な顧客の声を対象とすることも容易です。



VoC活用のコンサルティングサービスをご提供します

ベリントは、お客様に最大限の投資効果を得ていただくために、コンサルティングサービスをご提供します。導入、カスタマーサポート、アプリケーションコンサルティング、トレーニングなど、ベリントの経験あるコンサルタントチームがお客様の業務とビジネスニーズを理解し、目標に従って導入を成功に導きます。

ベリントシステムズ (Verint Systems Inc.)

ベリントシステムズ (NASDAQ:VRNT) は、アクションナブルインテリジェンスのグローバルリーダーです。情報量がダイナミックに増大する今日において、アクションナブルインテリジェンスは必要不可欠です。ベリントのソリューションを活用し、企業や組織が鍵となるような重要な知見を手に入れることで、様々な問題を予測し、向き合い、適切な対応が可能となります。そしてこの確かな情報に基づき、効果的かつ状況に応じた判断を下すことが可能です。ベリントはアクションナブルインテリジェンスを活用してスマートな世界を実現することをビジョンとして掲げ、フォーチュン100企業の80%以上を含めた180ヶ国以上10,000を超える企業や団体が、ベリントのソリューションを導入しています。



ベリントシステムズジャパン株式会社
〒102-0083 東京都千代田区麹町5-1
NK真和ビル8F
TEL: 03-6261-0970
al_japansales@verint.com

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

Verint Systems Inc. は、本資料の配布にあたり、記載内容の正確性あるいは完全性に関して一切保証するものではなく、予告なしに内容を変更する場合があります。本資料に記載されている®またはTMの記号が付与されているものは、Verint Systems Inc. あるいはその支社の商標または登録商標です。その他の記載されている会社名および製品名は、各社の商標または登録商標です。本資料の無断複製・転載を禁じます。