

# お客様の声を素早く・簡単に理解できる テキストマイニングソリューション

永沼和智\*  
磯西徹明\*  
相川勇之\*\*

DIAMining : Text Mining Solution for Customer Relationship Management

Kazutomo Naganuma, Tetsuaki Isonishi, Takeyuki Aikawa

## 要旨

インターネットの普及に伴い、メールやWebでの問い合わせやクレーム、アンケート回答等のテキスト情報が急速に増大している。特にコールセンターでの苦情原因・解約理由分析やマーケティング部門でのアンケート新規ニーズ分析など、テキスト情報の形で得られるお客様の声を分析しビジネスに活用する技術が求められており、今後一層のニーズ拡大が予測される。

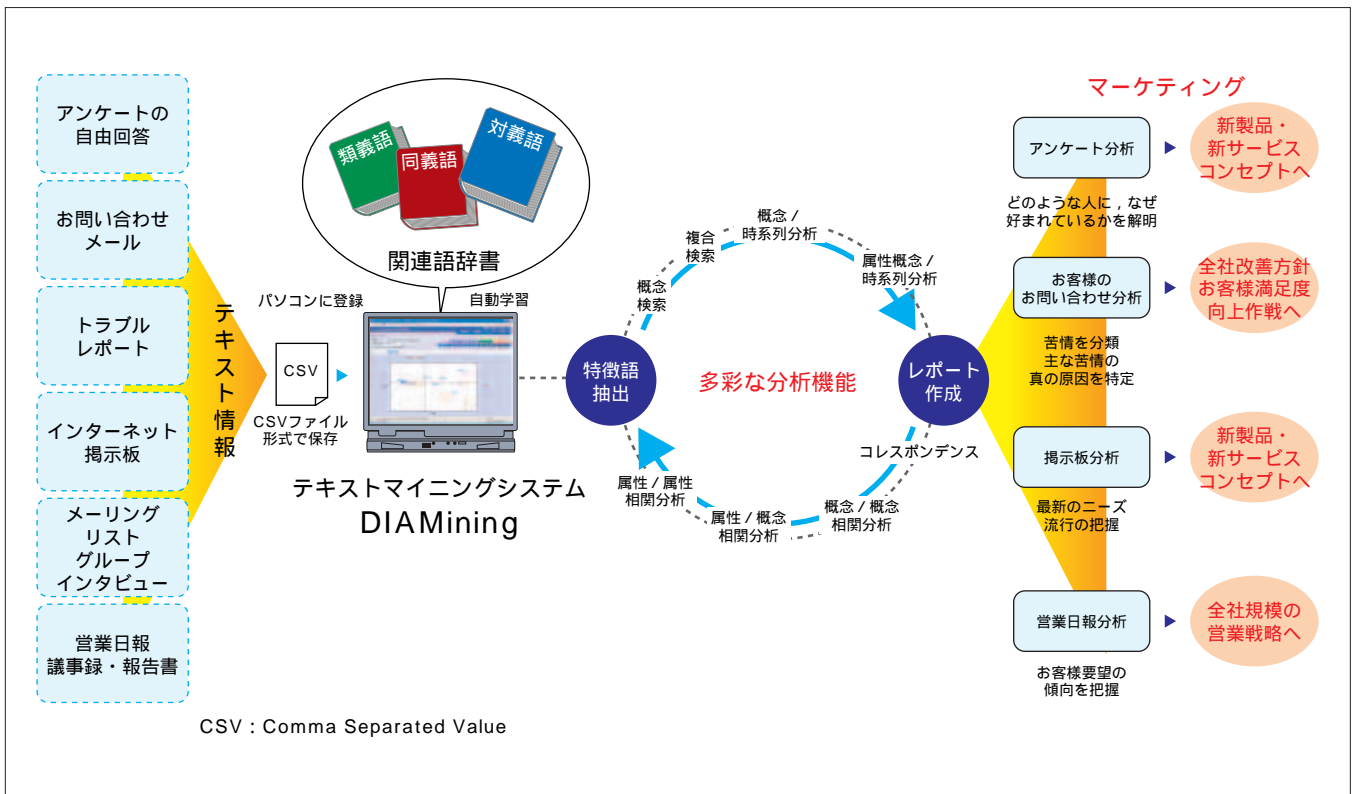
しかしながら、現状のテキスト情報分析業務のほとんどは単純なキーワード検索による分類と人手によるテキスト分析で行われており、件数が増えると、分析費用の増加や全体傾向把握が困難などといった問題がある。また、一部で活用が始まっているテキストマイニングソフトウェアについては、分析の専門家による使用を前提としたものが多く、分析前の準備として関連語辞書の作成に非常に手間

と経験を必要とするため、分析までたどり着く前に挫折してしまうといったケースが多くあった。

これに対し、三菱電機インフォメーションシステムズ(株) (MDIS)のDIAMining(注1)は、単語間、文書間の関連性を自動学習する概念抽出技術により、関連語辞書の自動生成を実現した。テキストを登録するだけで、分析の専門知識がない業務担当者でもテキスト情報を分析することを可能とした。

現在、DIAMiningは、大手小売業のお客様からの問い合わせ・クレーム分析業務で、問い合わせ全体のトレンド把握、クレームの真の原因把握に活用されており、今後は、コールセンターやWebマーケティングの分野への適用拡大を目指している。

(注1) DIAMiningは、三菱電機インフォメーションシステムズ(株)が商標出願中である。



## テキストマイニングシステム DIAMining

テキストマイニングシステム DIAMiningは、貴重なテキスト情報から見落としがちなキーワードやキーワード間のつながり(共起頻度)を抽出し、お客様満足度の向上につながる情報や企業戦略に有用なキーワードを発見するツールである。関連語辞書を事前に作成・準備する必要がないこと、分析の非専門家向けであることから、実業務担当者自身によるテキスト情報分析を可能にする。