

News Release

2015年2月16日

株式会社 日立ソリューションズ東日本

テキストマイニングシステム「CoreExplorer」の最新バージョン、 中国語/英語に対応し、グローバル企業における顧客志向のビジネス展開を強力に支援 ー現地のコールセンターの膨大なデータ分析の効率化と高度化を実現ー

株式会社 日立ソリューションズ東日本(本社:宮城県仙台市 取締役社長:八田 直久)は、コールセンターに集まる顧客の声や製品の故障報告、特許情報など様々なテキスト分析が可能なテキストマイニングシステム「CoreExplorer (コアエクスプローラー)」の中国語/英語対応および分析機能を強化した最新バージョン「CoreExplorer 3.0」の提供を開始しました。

企業が迅速かつ責任ある対応を迫られる中、グローバルに事業を展開している企業にとっては、現地のコールセンターに寄せられる膨大な「顧客の声」や「製品の不具合情報」などを的確に分析し、新たなニーズや問題点を見つけ迅速に対応することは、グローバルビジネスを成功させる上で重要な要素の一つです。

CoreExplorerは、担当者が大量のテキストデータを読み解く手間を省き、特徴的な単語や使用頻度および相関関係などを可視化し、短時間で、より細部まで踏み込んだ高度なテキスト分析が可能のため、ビジネスの改善につながる「気づき・発見」を効率的に見出すことができます。中国語と英語のテキストデータの分析が可能となるため、海外の拠点に蓄積されているアンケート情報や顧客の声などを迅速に分析することで、マーケティング分野での活用にも効果を発揮し、顧客志向のビジネス展開を強力に支援します。

今回、提供を開始する最新バージョン CoreExplorer 3.0 では、中国語/英語データへの対応、キーワードマップ分析の提供、大量のテキストデータ分析への対応など、大幅な機能向上を実現しました。

CoreExplorer 3.0 の主な機能向上は以下のとおりです。

■CoreExplorer 3.0 で強化した機能

(1)中国語/英語のテキストデータが分析できるようになりました。

グローバルに事業を展開している企業では、海外現地の言語で「顧客の声」や「不具合情報」など膨大な量のテキストデータが集まるため、日本語の分析よりも時間と労力を要します。

CoreExplorer 3.0 では中国語/英語のテキストデータを直接分析できるようになったため、中国語/英語圏のお客様の声や不具合情報を素早く分析し、グローバル事業戦略への迅速なフィードバックが可能となります。

(2)キーワードマップによる俯瞰的な分析が可能になりました。

CoreExplorer 3.0 ではスピーディに単語の特徴や相関関係を把握できるキーワードマップ分析機能を追加しました。

キーワードマップは単語の使用頻度や、同一文章内で使用されている単語同士の関連性などを、色/大きさ/距離/関連線で可視化します。担当者はキーワードマップを俯瞰することで、文章を読み解くことなく、短時間でテキストの内容や傾向を把握し分析の糸口をつかむことができます。

製品の不具合情報分析の場合、特定の部品から発生している不具合の内容および関連情報を把握し、不具合の因果関係の把握に活用できます。

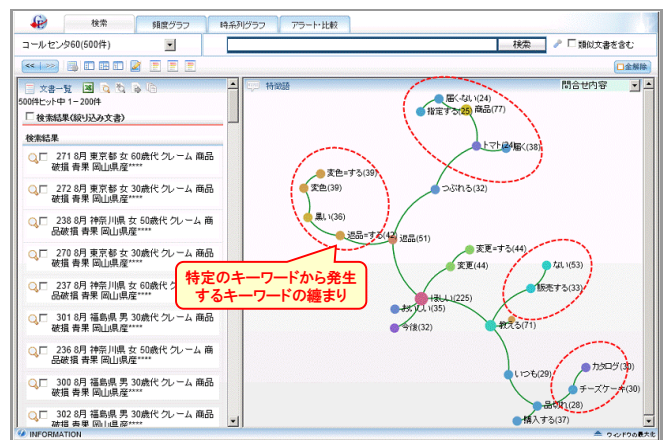


図. キーワードマップによる分析

(3)大量のテキスト分析が可能になりました。

顧客の声に基づいた事業戦略を策定する企業が増加し、さらに顧客がグローバルに存在する昨今、分析対象となるテキスト量は日々増加しており、より大量のデータを分析処理するニーズが高まっています。こうしたニーズに対し、CoreExplorer 3.0 は 64bit OS に対応し数十万件規模のデータを扱えるようになりました。また、クラスタ構成への対応により、データが増加した場合もサーバの増設により、より大量のデータの分析も可能です。

CoreExplorer は、今後もお客様のニーズにお応えし、『機能拡充』『ユーザビリティの向上』など、テキストマイニングに有用な機能の拡張・向上を図ってまいります。

■CoreExplorer ハンズオンセミナー(関東地区)開催のご案内

事例紹介と共に製品の操作性や利用方法を、実際にデモ機を使用しながら体験いただくハンズオンセミナーを定期的に開催しています。ハンズオンセミナーの詳細につきましては、当社 Web サイトをご覧ください。

<http://www.hitachi-solutions-east.co.jp/seminar/hands/coreexplorer/index.html>

■関連リンク

- 日立ソリューションズ東日本 コーポレートサイト: <http://www.hitachi-solutions-east.co.jp/>
- CoreExplorer 紹介ページ: <http://www.hitachi-solutions-east.co.jp/products/coreexplorer/>
- セミナー・イベント情報: <http://www.hitachi-solutions-east.co.jp/seminar/>
- ニュースリリース: <http://www.hitachi-solutions-east.co.jp/newsrelease/>

■製品に関するお問い合わせ先

株式会社 日立ソリューションズ東日本 営業本部 [担当:原子]

〒210-0007 川崎市川崎区駅前本町 12-1

電話:044-210-1906(ダイヤルイン) E-Mail:hse-info@hitachi-solutions.com

■報道機関お問い合わせ先

株式会社 日立ソリューションズ東日本 事業企画開発本部 [広報担当:小野]

〒980-0014 仙台市青葉区本町 2-16-10

電話:022-266-2170(ダイヤルイン) E-Mail:hse-info@hitachi-solutions.com

※ CoreExplorer は日立ソリューションズ東日本の登録商標です。

※ その他記載の会社名、製品名は、それぞれの会社の商標もしくは登録商標です。