

「見えない知識を活かす」  
テキスト分析パワーが企業価値向上を支援

# VextMiner

光速のテキストマイニングツール

## テキストマイニングの概要

テキストマイニングとは、大量の文書情報から欲しい情報を発掘(=マイニング)する技術です。  
数値情報とは違い、人によって様々な解釈・分類が可能な文章情報をすばやく自動分類し、体系化の支援を行います。

### 大量の文書情報(フリーテキスト)



### 課題・問題点

- 大量的データを読むのは時間が掛かり、分析まで辿り着けない。
- どんな意見が多いかをカウントしたいが、どうやって分類したらいいのか分からない。
- 担当者が変わる度に分類方針が変わってしまう。

↓  
分析担当者の負担大

### VextMinerによる分析作業

- 自動学習・自動分類で主要話題を簡単に抽出して工数削減。
- 類似話題を文単位で自動分類、分類体系をすばやく構築可能。
- 構築した分類体系はルールとして抽出可能、一定の分類方針で時系列変化をキャッチ

↓  
分析担当者の負担減

## VextMinerの特徴

### 1 自動学習機能による文単位の分析

自動学習機能により**文章同士の類似度**を判断し、文単位で自動分類やカテゴライズ(ルールによる分類)を行います。これにより、**単語や係り受けの分析とは異なり**、誰もが分かりやすく、かつ詳細に分析することができます。

No.	関連度	ID	申込内容
1.	99.9	4603	営業の知識不足は当社の教育がなっていないからだ。
2.	78.4	2845	営業手続に訪問した営業職員が知識不足で説明が足りない。
3.	75.1	8209	営業者の知識不足との苦情。
4.	72.6	3905	今迄、そのような知識無く経験してきたことにご立腹。
5.	70.8	10159	後任者はきちんととした知識ある人を希望。
6.	67.2	2620	保険に入ったものの、病気になり内容を問い合わせしたら、あまりの知識のなさに驚きました。

「知識不足…」と類似する文書群を自動抽出

言い回しが違っていても、文の意味が近ければ類似話題としてカウントされる

分類ルールを用いて分類方針を確立

### 2 急増する少数意見を自動抽出

ビッグデータの中に潜む少数意見をモレなく発見できる独自機能(全件マッチング)を有すると共に、「急増する少数話題を自動抽出する予兆監視機能」を実現しています。(特許取得済)



### 3 ビッグデータの分析にも対応

数百万件規模の大量データの分析を可能にすると共に高速処理能力を実現しています。音声認識システムより出力された会話テキストや、SNSデータも分析可能です。

未知の少数意見から急増する予兆を監視

## 活用例

### 導入前の課題

コンタクトセンターに寄せられるお客様の声の分析(月数万件)

苦情のみを人手で分析

苦情件数維持に留まり、削減まで至らず

### 導入後

見落としていた苦情の発見

全コールをツールで分析(=分析対象の拡大・工数大幅削減)

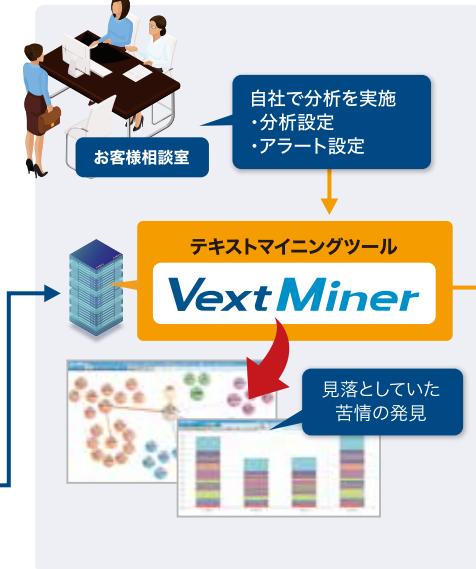
改善項目の苦情件数が半減(顧客満足度6.5ポイント向上\*)

※「お客様満足アンケート」の回答で満足「まあ満足」の占める割合

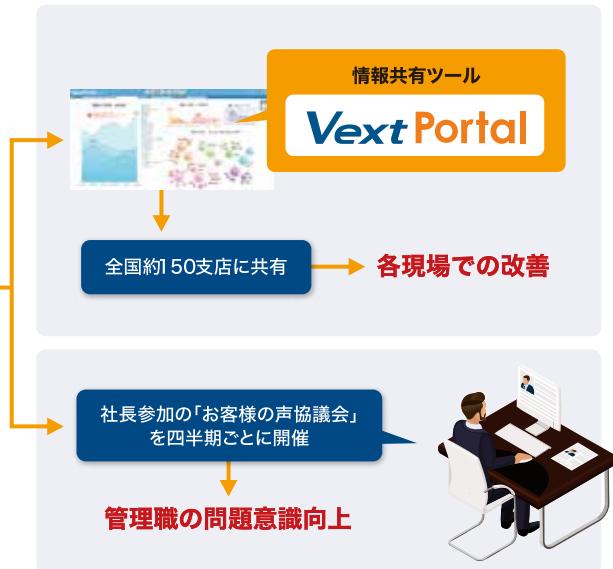
#### ① データ取得



#### ② 分析



#### ③ 共有・議題化



## システム構成



### 動作環境

サーバOS	OS	Windows Server
プレインストール	IIS	
クライアント	OS	Windows
	ブラウザ	Chrome、Edge

※上記ソフトの対応バージョンはお問い合わせください。※VextMinerはクライアントとサーバから構成される、Webアプリケーションです。※ライセンス形態は、「オンプレミス」「クラウドサービス」です。※左図の動作環境は、オンプレミス版となります。クラウドサービスの動作環境は別紙の「VextCloud」をご参照下さい。

## 機能一覧

### 標準機能

- クラスタリング
- クロスマッチング
- カテゴライズ
- ソート(検索)機能
- 全件マッチング
- 頻度集計機能
- 予兆分析
- 主題分析機能
- レポート機能
- CSV出力機能
- 管理機能
- ユーザ・ログ管理

### オプション機能

- VextPortal  
(情報共有・メールアラート機能)
- パッチ処理オプション
- 高速化オプション
- 会話分析オプション
- 個人情報フィルター
- 所見欄解析オプション
- チャット分析オプション
- AD連携オプション

### 多言語対応

- VextMiner英語版

お問合せ・ご相談はこちら

<開発元>

ベクスト株式会社

〒153-0064

東京都目黒区下目黒1-8-1 アルコタワー7F

ホームページ [www.vext.co.jp](http://www.vext.co.jp)