

「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

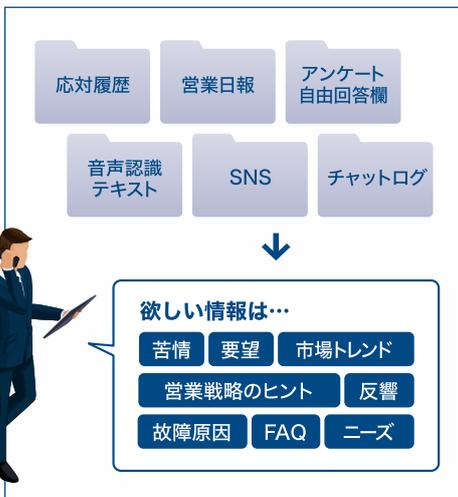
Vext Miner

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

大量の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リ化(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。

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。

No.	高評価	ID	申出内容
1	99.9	4602	営業の知識不足は会社の教育がなってないからだ。
2	78.4	2845	高齢半端に封鎖した営業職員が知識不足で説明が足りない。
3	75.1	8209	営業側の知識不足との感傷。
4	72.6	3905	今は、そのような知識無く継続してきたことにご立腹。
5	70.8	10199	後任者はきちんとした知識ある人を希望。
6	67.2	2620	保険に入ったものの、病気になり内容を聞いてみせたら、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

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)
 苦情のみを手手で分析
 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

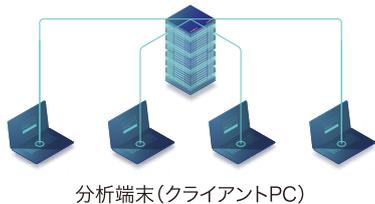
③ 共有・議題化



システム構成

Vext Miner

テキストマイニングサーバ



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
- カテゴリイズ
- 全件マッチング
- 予兆分析
- クロスマッチング
- ソート(検索)機能
- 頻度集計機能
- 主題分析機能
- レポーティング機能
- 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)
- バ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