



2025 年 5 月 27 日

各 位

会 社 名 株式会社プラスアルファ・コンサルティング
代 表 者 名 代表取締役社長 三 室 克 哉
(コード番号：4071 東証プライム)
問 合 せ 先 取締役 コーポレート部門担当 野 口 祥 吾
(TEL. 03-6432-0427)

生成 AI 搭載 データ活用プラットフォーム「見える化エンジン」に、

オペレータースキルと顧客満足度向上を支援する「応対トレーニング機能」を新規搭載

当社は、顧客の声をはじめとする定性データ活用支援において、13 年連続国内シェア No.1(※1)の SaaS 型テキストマイニングツール「見える化エンジン」に、生成 AI を活用した応対トレーニング機能を新規搭載したことをお知らせいたします。

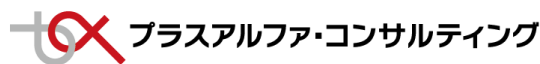
【添付資料】プレスリリース：

生成 AI 搭載 データ活用プラットフォーム「見える化エンジン」に、

オペレータースキルと顧客満足度向上を支援する「応対トレーニング機能」を新規搭載

以 上

2025 年 5 月 27 日



生成 AI 搭載 データ活用プラットフォーム「見える化エンジン」に、 オペレーターのスキルと顧客満足度向上を支援する「応対トレーニング機能」を新規搭載

シェアNo.1 テキストマイニングツール

見える化エンジン

生成AI機能リリース

オペレーターのスキルと
顧客満足度向上を支援する

「応対トレーニング」機能
を新規搭載

プラスアルファ・コンサルティング

株式会社プラスアルファ・コンサルティング（本社：東京都港区、代表取締役社長：三室克哉、証券コード：4071）は、顧客の声をはじめとする定性データ活用支援において、13 年連続国内シェア No.1(※1)の SaaS 型テキストマイニングツール「見える化エンジン」に、生成 AI を活用した応対トレーニング機能を新規搭載したことをお知らせいたします。

(※) 富士キメラ総研「ソフトウェアビジネス新市場 2024 年版」より

■ 生成 AI を活用した応対トレーニング機能により、深刻化するカスタマーとオペレーターの離職率低減に貢献

コンタクトセンターでのオペレーターの応対において、近年深刻化するカスタマーへの対策は喫緊の課題となっています。経験の浅いオペレーターにとっては、予測不能な事態への対応が大きな負担となり、離職の一因となることもあります。今回リリースする応対トレーニング機能では、生成 AI を活用し、見える化エンジンに蓄積された通話記録やアンケートなどのデータに基づいてペルソナを設定し、実際の顧客応対に近い環境を想定したロールプレイングを行うことが可能となりました。また、ペルソナ設定を多様化することで、実際の顧客に対して試すことが難しい対応方法を安全な環境で実践することができ、カスタマー対応のトレーニングも可能となります。

本機能により、オペレーターの心理的な負担を軽減し、カスタマーへの対策とオペレーターの離職率低減に貢献します。

■機能の詳細およびフロー

1.顧客のペルソナ生成

実際の顧客対応の履歴データから、顧客のペルソナを生成します。

ペルソナは、実際の問い合わせを基に会話の特徴や傾向が設定され、年齢、性別、購買履歴などの情報を与えることも可能であるため、現実に近いシナリオを描くことが可能です。

2.対応ロールプレイング

生成されたペルソナに対して、音声入力で問合せ対応を実施します。

実際の顧客対応に近い環境を再現し、オペレーターが様々なシナリオに対応するスキルを磨くことができます。

例えば、クレーム対応や長時間対応になりがちな問合せへの状況を設定し、現実的なシチュエーションを通じて実践的なトレーニングを行います。

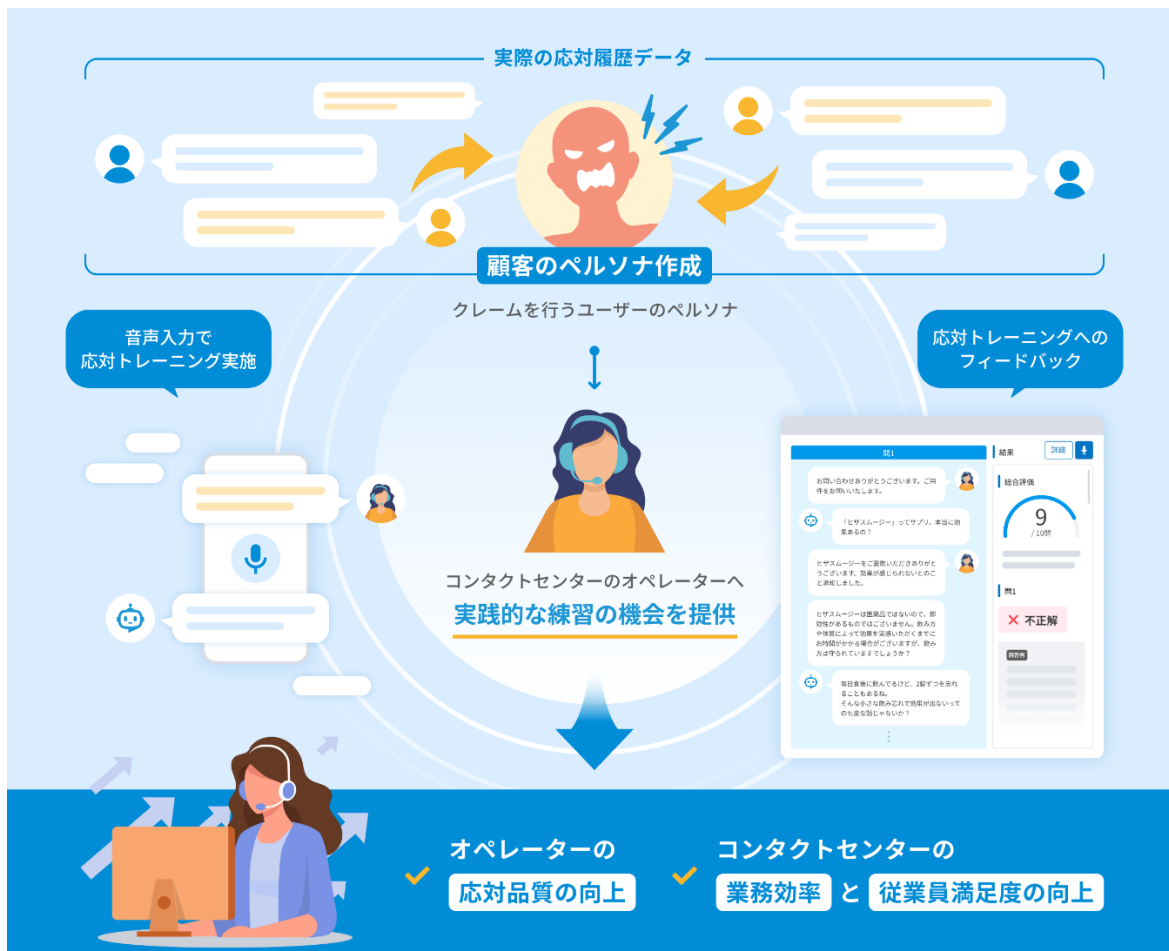
3.評価とフィードバック

設定された評価ポイントを基に、対応の評価とフィードバックを生成します。

評価は、想定シナリオとの合致度や自由に設定できる評価ポイントに基づいて行われ、具体的な改善点が提示されます。

フィードバックを受けたオペレーターは、アドバイスを元に再度ロールプレイングを実施し、スキルの向上を図ることができます。このサイクルを繰り返すことで、オペレーターの対応品質が継続的に向上します。

今後も「見える化エンジン」は、さまざまな企業と顧客接点から集まる「顧客の声」を統合・分析することで、企業活動に資する形でのマーケティング支援、顧客体験の見える化を支援いたします。



生成 AI 搭載データ活用プラットフォーム「見える化エンジン」 <https://www.mieruka-engine.com/>

「見える化エンジン」は、企業に寄せられる問合せ、アンケート、SNS などの膨大な顧客の声をテキストマイニングで分析することで、顧客の困りごと、要望、不満、喜び、悲しみなどの感情などが見える化するサービスです。社内の関係部署や経営層へ分析結果をレポートする機能を加え、社内で情報共有をはかりながらワンストップで改善活動を推進できる“顧客の声活用プラットフォーム”です。

株式会社プラスアルファ・コンサルティングについて <https://www.pa-consul.co.jp/>

『あらゆる情報から付加価値を生み出し続ける、見える化プラットフォーム企業』として、2006 年の設立以来、顧客の声や顧客データ/購買データ、人事情報のようなビッグデータを「見える化」し気づきを与える力を持つ、「テキストマイニング」や「データマイニング」などの技術を核としたクラウドソリューション事業を行っています。様々な情報を「見える化」することで、お客様のビジネスに +α（プラスアルファ）の価値を創造するためのソフトウェアの開発・販売、コンサルティング、新規事業創出を行っています。

<プレスリリースに関するお問い合わせ>

<https://form.pa-consul.co.jp/cre/?enq=h%2b2PqSlSEcg%3d>

株式会社プラスアルファ・コンサルティング

マーケティングソリューション本部

担当：五十嵐・早田・堀

TEL：03-6432-4016

E-mail：mieruka-info@pa-consul.co.jp