

Press Release



2011年5月11日
トランスコスモス株式会社

トランスコスモス、中国語 VOC 分析デスクサービスを強化 ～ プラスアルファ・コンサルティングの「見える化エンジン」中国語版の販売を開始～

トランスコスモス株式会社(本社:東京都渋谷区、代表取締役社長兼 COO:奥田昌孝、証券コード:9715、以下、トランスコスモス)は、株式会社プラスアルファ・コンサルティングが開発・販売する SaaS 型テキストマイニングツール「見える化エンジン(*1)」の中国語版販売開始にあわせて、本日より同製品の販売を開始します。グローバルで VOC (Voice of Customer = 顧客の声) を収集・分析・共有していくことができるサービス体制をいっそう強化していきます。

今回、販売を開始する「見える化エンジン」中国語版は、すでに提供している日本語版、英語版に続くグローバル対応として、中国語独自の言語特性に対応した辞書機能などを強化することで、中国市場で集めたアンケートの自由回答やコールセンターに寄せられる“顧客の声”の分析を可能にしました。中国語は、繁体字、簡体字のいずれにも対応するとともに、単語の出現頻度の集計だけではなく、顧客属性や製品ごとに意見の違いをマップ上で視覚的に把握できるようにしたことで、より深く発言内容を瞬時に定量化することも可能です。

トランスコスモスは、中国で展開するコールセンター事業、デジタルマーケティング事業、EC 事業などを通じて寄せられる消費者ニーズや広告・キャンペーンの反響、ソーシャルメディア上でのブランドイメージや風評など、重要なマーケティング情報となる「顧客の声」の収集・分析・活用をサポートする、「中国語 VOC 分析デスクサービス」を2011年3月に開始しており、すでに複数のお客様企業に導入しています。今回、「見える化エンジン」中国語版の販売を開始することで、さらにお客様企業ごとのニーズにあわせたサービス提供が可能になります。

特に日本国内で既に「見える化エンジン」を導入しているお客様企業については、日本語・英語・中国語などの多言語に対応する際のハードルを軽減するために、なるべくローコストで多言語対応版を追加導入できるような価格設定を行いました。「見える化エンジン」を導入済みの日系グローバル企業を中心に、2011年度、10社への導入を目指します。

「見える化エンジン」導入費用

初期費用	オプション名	月額利用料
20万円 日本語版未導入の場合	日・英・中 3ヶ国語導入	15万円～
	日・英/日・中 2ヶ国語導入	13万円～
なし 日本語版導入済の場合	英・中とも追加導入	5万円～
	英/中いずれか追加導入	3万円～

上表の初期費用はツール導入に伴い発生する費用です(コンサルティング費用は含みません)

上表の月額利用料に分析代行費や翻訳費は含みません(テキストマイニングツールのみ導入も可能)

月額利用料はデータ容量により変動します(詳細は別途お見積り)

トランスコスモスではグローバルな分析ニーズに対応すべく、日本語だけでなく英語や中国語も堪能な VOC アナリストを育成してきました。さらに中国でコールセンター事業、EC 事業を展開するトランスコスモス CC チャイナ(*2)など、グループ企業とともにグローバルでの VOC 収集・分析体制を構築しており、導入・コンサルティングから運用までをワンストップで提供しています。

一方、近年の中国市場では、コールセンターなどに集まる顕在顧客の要望や苦情以上に、ブログや Twitter などソーシャルメディア上の VOC がより重要視されるようになってきています。そこで今後は、これらのソーシャルメディアのデータ収集・分析・共有サービスを強化し、日本語・英語・中国語を中心とする多言語対応を推し進めていきます。

(*1)株式会社プラスアルファ・コンサルティングと「見える化エンジン」について

株式会社プラスアルファ・コンサルティングの提供する比較的安価な月額利用制の SaaS 型テキストマイニングツールです。簡単な操作と“気づき”を得やすいビジュアル表示により、顧客の声を直感的に把握したり Web ベースでの社内情報共有が可能です。オプションで、辞書整備や話題分類の代行、分析手順書やテンプレートの作成、トランスコスモス・オリジナル教材による各種研修を提供します。関連ソリューションとして「EG FAQ サービス」も提供しています。

(*2)トランスコスモス CC チャイナについて

上海特思尔大宇宙商務諮詢有限公司(transcosmos-CC China)は、トランスコスモスの出資により設立された、中国国内市場向けのコンタクトセンター運営業務を中心としたアウトソーシング・コンサルティング・カンパニーです。中国インターネット通販サポートサービス、多言語対応のコールセンターサービス(テクニカルサポートやカスタマーサービス、テレマーケティングサービス、など)を主な業務とします。取引顧客は日系、欧米系、中国系を含め、合計約 40 社となります。コンタクトセンターの拠点は、上海に 2 拠点、北京に 1 拠点、無錫に 1 拠点の合計 4 拠点、1,110 席を保有しており、中国でも有数のコンタクトセンターアウトソーシング企業です。

トランスコスモスは、トランスコスモス株式会社の日本及びその他の国における登録商標または商標です。
その他、記載されている会社名、製品・サービス名は、各社の登録商標または商標です。

(トランスコスモス株式会社について)

1966 年に事業を開始して以来、優れた「人」と最新の「技術力」を融合し、より付加価値の高いサービスを提供することで、お客様企業の競争力強化に努めて参りました。コールセンターサービスをはじめ、ビジネスプロセスアウトソーシングサービス、デジタルマーケティングサービスなど、それぞれのサービスを単独、または融合させることで、お客様企業にマーケティングの最適化および効率化、売上の拡大、新規顧客の獲得などを実現する、総合的な IT アウトソーシングサービスを提供しております。さらに、これらのサービスは国内だけでなく、アジアを中心に、グローバルに展開しております。当社は高品質なアウトソーシングサービスを世界規模で提供する、お客様企業の「Global IT Partner」を目指しています。

(URL: <http://www.trans-cosmos.co.jp>)

報道関係者お問い合わせ先

トランスコスモス株式会社 広報宣伝部 富澤・小林
Tel:03-4363-0123 Fax:03-4363-1123