

仮説検証型分析アプローチにより、分析業務／基幹業務の改善を実現する テキストマイニングによるVOC分析コンサルティング

テキストマイニングVOC分析コンサルティングは、**時間軸・比較・構成比といった定型的なVOC分析に加え、現状の分析業務プロセスに着目した仮説検証型の分析アプローチにより、分析業務の改善にとどまらず、基幹業務プロセスの改善まで**を対象にしたコンサルティングサービスです。また本サービスでは、**経営層に向けた定型レポート作成やSNSなどのソーシャルメディアデータ分析もワンストップでご提供可能です。**

背景

従来のお客さまの声（VOC）分析では、苦情件数の増減推移に着目しながら、苦情件数の削減に焦点をあててきました。今日では、VOC分析からお客さまの思い・考えを紐解き、真の意図を把握した上で、経営改善につなげ、**お客様が求めるサービスを企画・立案・提供し、結果、顧客満足（CS）を向上させることが求められています。**

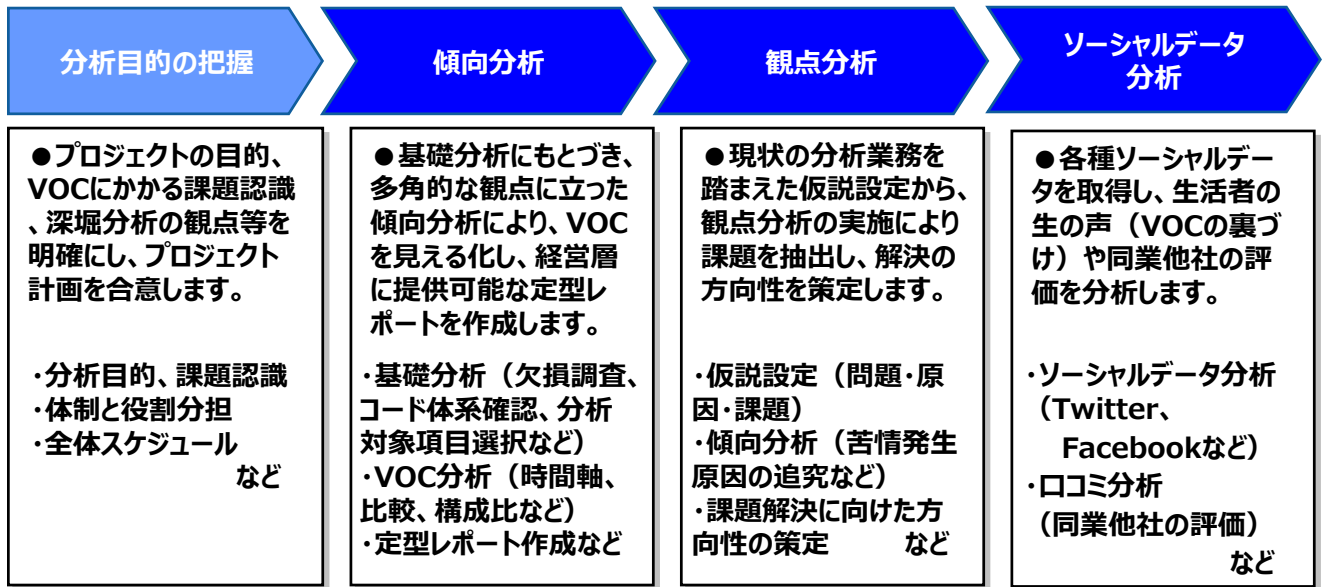
このため、VOC分析で問題となる苦情の根本原因を追究し、見える化させ、業務改善を図ることは、企業の質を高め、企業体力を強靱化していくものになると理解します。

コンサルティング概要

テキストマイニングVOC分析コンサルティングは、分析業務の目的や課題等を把握した上で、傾向分析、観点分析、及びソーシャルデータ分析といった3つのステップを取り入れ、課題解決の方向性を策定します。さらに、傾向分析結果を踏まえ、経営層の意思決定サポートとして、「経営改善の方向性」や「企業価値向上策」などを要約した定型レポートで提供します。

【テキストマイニングVOC分析コンサルティングにおける3つのステップとは】

1. VOC分析業務の問題や課題を聞き取り、本来あるべきVOC分析の定型化と定型レポートの作成
2. 仮説立案（課題テーマの設定）にもとづき、観点分析による課題抽出と課題解決の方向性策定
3. サービスのポジショニングを確認するため、ソーシャルデータ（SNS）上の口コミによる企業評価

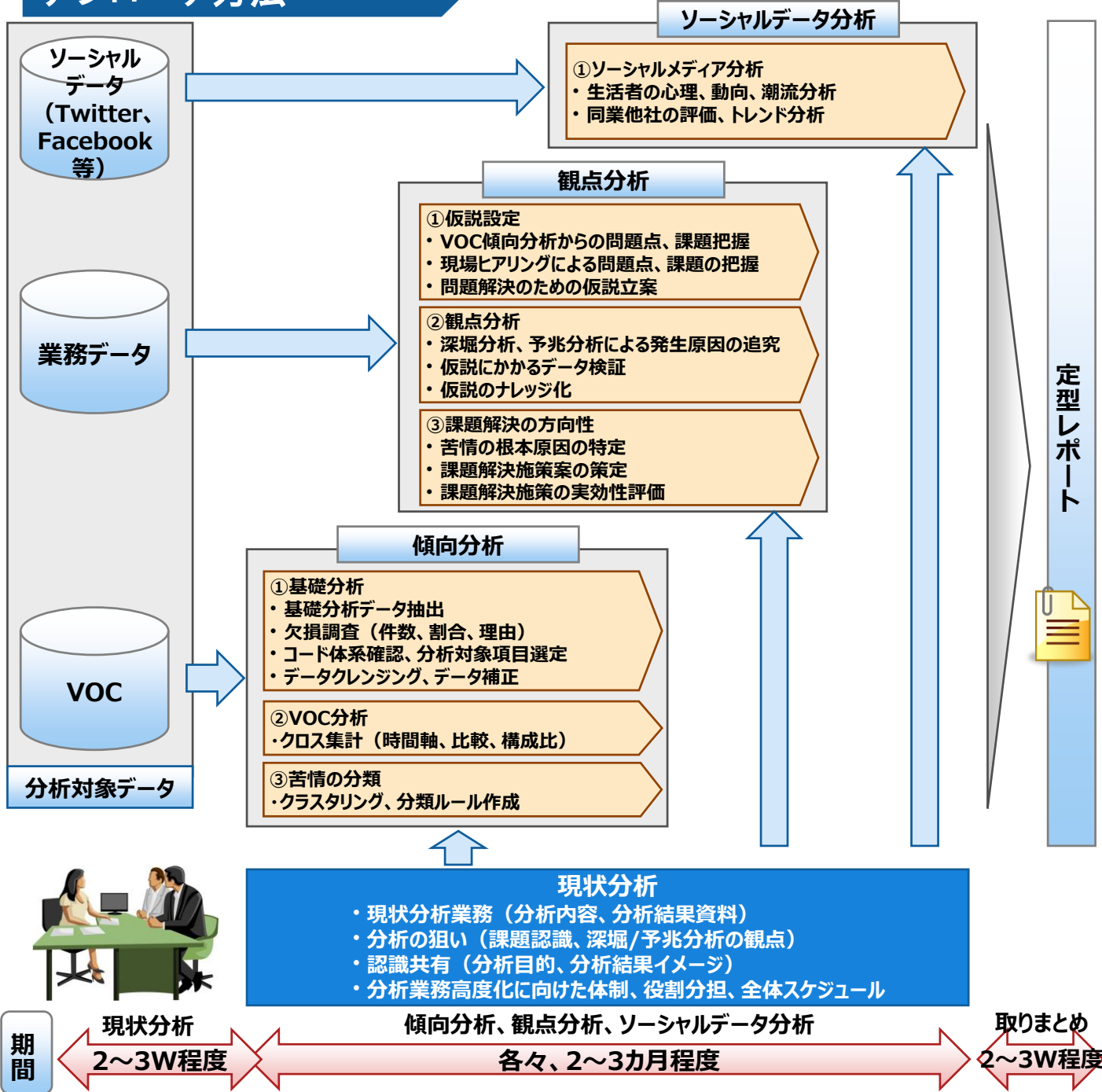


VOCの見える化と仮説設定から導出した課題解決の方向性策定により分析業務の高度化を実現します。

コンサルティングの特徴

1. 分析目的や課題認識を踏まえ、傾向分析により見える化したVOCの定型レポートを作成します。
2. 観点分析による課題抽出とその課題にかかる解決の方向性を策定します。
3. 各種ソーシャルデータをもとに、生活者の潮流と口コミから同業他社の評価やトレンドを分析します。

アプローチ方法



テキストマイニングVOC分析コンサルティングでは、定型的なVOC分析や定型報告にとどまらず、「お客様／生活者視点」にフォーカスし、業務改善に資する潜在的な苦情が見える化します。その上で経営層の意思決定サポートとして、「経営改善の方向性」や「企業価値向上策」などの定型レポートも提供します。

お問い合わせ

<サービスについてのお問い合わせは>

03-3544-7252 (ICTマネジングコンサル室)

扶桑電通株式会社

〒104-0045 東京都中央区築地5-4-18 汐留イーストサイドビル

<http://www.fusodentsu.co.jp>