

株式会社ベリサーブ様

誰も気付かなかった不具合を、
テキストマイニングであぶり出す

独立系の検証専門企業として30年以上にわたり、ソフトウェアやそれを利用した各種機器、ITシステムなどの仕様や機能、性能を評価してきたベリサーブ。その豊富なノウハウや経験と、Text Mining Studioにより、市場の声を分析するまったく新しいサービス「VoiCAS^{ヴォイキャス}」を開発した。



西日本事業部
プロジェクトマネージャー
吉川 努 様

Interview

複雑に絡む不具合の真の原因を、ユーザーの声をもとに解明する

新しいサービスVoiCASの概要をお聞かせください。

吉川 以前、当社のお客様（以下、お客様）から「コールセンターから不具合のクレームが上がってくるのだが、不具合が再現できず原因がつかめない。なんとかならないか」とお問い合わせを頂いたことが、VoiCAS開発のきっかけです。原因をつかむためには不具合を再現する必要がありますが、最近の製品はネットワーク化にともなって他社製品と連携して動作することが多く、一製品の視点だけでは不具合の再現もままならない場合が多くなっています。そのため真の原因が特定できず、クレームの元となっている不具合を解消できない、何度も同じクレームを受けるといったことが起きています。こうした状況を改善するために、私たちの検証ノウハウを役立てられないかということがこのサービスの発端となっています。実際、これまで再現できなかったある製品の特定の不具合について、その真因をVoiCASで探ることにより再現できたといった成果をあげています。

この新サービスの仕組みを教えてください。

吉川 このサービスではまず、その製品の利用者（以下、ユーザー）の声を集めText Mining Studioを使って分析し、そこから不具合の仮説を構築することから始めます。そこで構築した仮説をもとに不具合を再現するための実験計画を立て、実際に実証実験を行い、その結果により仮説を立証し、真因を明らかにしていきます。仮説が立証されなかった場合は、別の仮説を構築し、再度実験を行います。私たちは検証業務の技術者を「システムや機器の医者」と表現しています。実際の症状からどんな病気なのかを考察し、その原因や問題点を明らかにし、その処方せんを作るというイメージです。VoiCASも同様にその技術を使うこととなります。

PROFILE

株式会社ベリサーブ様

1983年、ソフトウェアのテストサービスを開始、2001年会社設立。独立系の検証専門企業として700社を超える企業の各種製品を検証し、その品質や信頼性の向上に貢献している。

【お問い合わせ先】

VOC解析やコンサルティングに関する詳細は、こちらへお気軽にお問い合わせください。

株式会社ベリサーブ
TEL:06-6223-6110
(9:00~18:00/
土・日・祝日除く)
大阪府大阪市
中央区北浜1-8-16
大阪証券取引所ビル19階

VoiCASで得られる効果

問題と条件を特定することで真因へと導く

1. 市場で発生している**問題を特定**することができます。
2. 市場で発生した不具合の**条件を特定**することができます。
3. 顧客の**隠れた要望**を見つけ出すことができます。

【副次効果】 解析結果を他部門（企画部門や営業部門、開発・設計部門など）へ展開することでコールセンター対応の費用を削減できます。

VoiCASの効果が発揮できる製品

B to C
の製品

ソフトウェア
が搭載されて
いる製品

**他機器との
接続**
が可能な製品

例えば、白物家電そのものはハードウェアの要素が強いため効果を発揮しにくいですが、他機器と接続する機能が搭載されていれば効果を発揮できる

[裏面に続く]

本当の問題は、つながりのない言葉の裏側に隠れている

Text Mining Studioは、どのように利用されていますか。

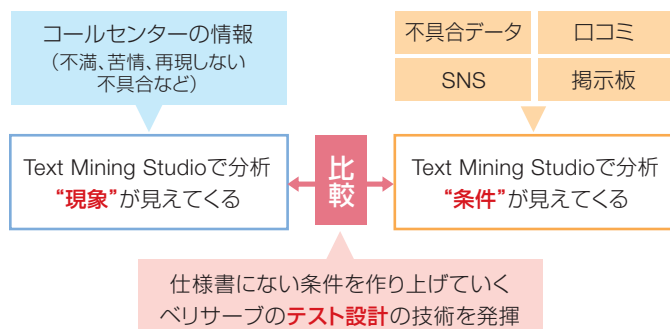
吉川 コールセンターに寄せられたユーザーの言葉 (VOC) のほか、SNS上 (ネットの口コミサイトや掲示板、TwitterやFacebookなど) で交わされている言葉、これらをText Mining Studioを使って総合的に分析しています。ことばネットワークで分析するとコールセンターの声は「動作しない」「つながらない」といった抽象的な言葉とともに主に製品をとりまく現象が見えてきます。一方、SNSの言葉は「こうしたら動作した」「設定をこう変えたらつながった」といった具体的な不具合回復のための条件のようなことが見えてきます。両者を照らし合わせて分析するわけですが、ここでは独自の手法をとっています。それは、Text Mining Studioのことばネットワークの線が【つながっていない】ところを見ているのです。線がつ

ながっている部分は情報としては顕在化しており、そうではないところ、見えてこないところこそ、これまで気付かなかった問題が隠れています。その見えない原因をあぶり出すためにText Mining Studioで今の状況を並べ、私たちは透かすように見ているわけです。当社にはこれまで数多くの検証サービスをご提供してきた中で培ってきたノウハウ、スキル、そして経験があります。VoiCASは、こうしたリソースがあったからこそ実現できたサービスといえます。

Text Mining Studioの使い勝手はいかがでしょう。

吉川 辞書登録がとても使いやすく気に入っています。分析では気になった言葉、キーワードとなりそうな言葉を次々とチェックしていく作業がありますが、その際、バッファ登録機能により言葉をどんどん一時保管 (登録) しておくことができます。言葉を見つけるごとに、わざわざ辞書を開いて登録したり、やっぱり不要だからといって消したりする、などの無駄な手間が省けるので作業がテンポ良く進みます。他のテキストマイニングツールも試しましたが、辞書登録機能がここまで便利なツールはText Mining Studio以外にはありませんでした。またVoiCASでは最終的には解析者による人的な解析を行います。そこに至るまでの基礎的な分析は人間がやるより機械処理の方が早いうえに可視化がスムーズですし、本来の解析に解析者の労力を集中することができ、それもメリットになっています。

Text Mining Studioを利用した仮説の構築手法



開発レビューをはじめコールセンター、営業、企画部門などに

VoiCASの今後のサービス展開をどのようにお考えですか。

吉川 VoiCASにより得られるユーザーの声をもとにした分析結果は、さまざまなシーンで役立つことができます。例えば開発の現場で設計レビューのほか、コールセンターでオペレーターの対応品質を向上するための資料やマニュアルを作成したり、製品の取扱説明書にユーザーが困りそうなことをあらかじめFAQ形式で記載したり、さ

らに営業部門でのユーザーサポートや企画部門でのユーザーニーズのすくい上げなど、さまざまな利用が考えられます。これ以外にも、お客様のビジネスによってはこれまでにない活用方法も見つけられそうです。私たちはVoiCASを活用することで、お客様企業とユーザーとの関係をさらに親密にしていとお手伝いをしたいと考えています。まずはお気軽にご相談いただければと思います。

分析結果を軸とした顧客満足度向上策の例

