



お客様の声の分析コンサルティング
Text Mining Studioの真価を
引き出すアプローチ

2019年11月22日

パーソルラーニング株式会社

パーソルラーニング（株）

マーケティング推進本部 ソリューション推進部
サーベイソリューションG グループ長

塚本 由美

- 旧・富士ゼロックス総合教育研究所（2019年7月～パーソルラーニング）に入社、経営企画・富士ゼロックス本社人事出向を経てサーベイ担当
- サーベイを通じた組織開発コンサルティング、サーベイ開発

- **パーソルラーニングのご紹介**
- **ご支援事例（お客様へのコンサルティング支援）**
TMS最大活用のための手法と分析の切り口
- **パーソルラーニング分析事例**

パーソルラーニング会社概要



パーソルグループ

はたらいて、
笑おう。



経営理念

雇用の創造 人々の成長 社会貢献

ビジョン

人と組織の成長創造インフラへ

パーソルグループの6つの事業領域

| | | |
|-----------------|-------------------|--------------------------|
| 派遣・BPO セグメント | リクルーティング セグメント | 海外事業 |
| ITO セグメント | エンジニアリング セグメント | コンサルティング/ リサーチ/研修/その他 |

パーソルラーニング株式会社

人と組織の無限の可能性を追求し、
知の創造と活用を通じて
お客さまと社会の発展のため、
そして社員の夢の実現に向けて
新たな価値を提供し続けます。



- 商号 パーソルラーニング株式会社
PERSOL LEARNING INSTITUTE CO., LTD.
- 本社所在地 東京都千代田区一番町8番地 住友不動産一番町ビル4階
※ 2019年12月16日 移転
- 設立年月日 1989年9月21日
- 事業概要 【教育コンサルティング事業】
・企業人向け教育・研修サービスの提供
・教育機器・教材の開発および販売
・書籍・雑誌の出版および販売
【学ぶ場の活性化事業】
・研修所等教育施設の運営および受託管理
- 資本金 1億円 パーソルホールディングス 100%出資
- 役員 代表取締役社長 橋本俊幸
取締役（非常勤）渋谷和久
取締役（非常勤）櫻井 功
執行役員 平塚広之
執行役員 萱野博行
- 従業員数 133名（2019年7月1日現在）
- 事業所 本社 東京都千代田区一番町8番地 住友不動産一番町ビル4階
関西支店 大阪府大阪市北区梅田2-5-25 ハービスOSAKA 7階
中部支店 愛知県名古屋市中区新栄町1-5 栄中央ビル8階
- 研修所 スペースアルファ神戸（SAK）兵庫県神戸市北区藤原台北町4-27
スペースアルファ三宮（SAS）兵庫県神戸市中央区三宮町1-9-1
三宮センタープラザ東館6F

営業革新「営業力強化」

営業実践力強化
顧客関係強化
営業マネジメント強化
セールス力強化
マーケティング力強化
営業人材の育成体系再構築 など

人と組織の
無限の可能性を
追求

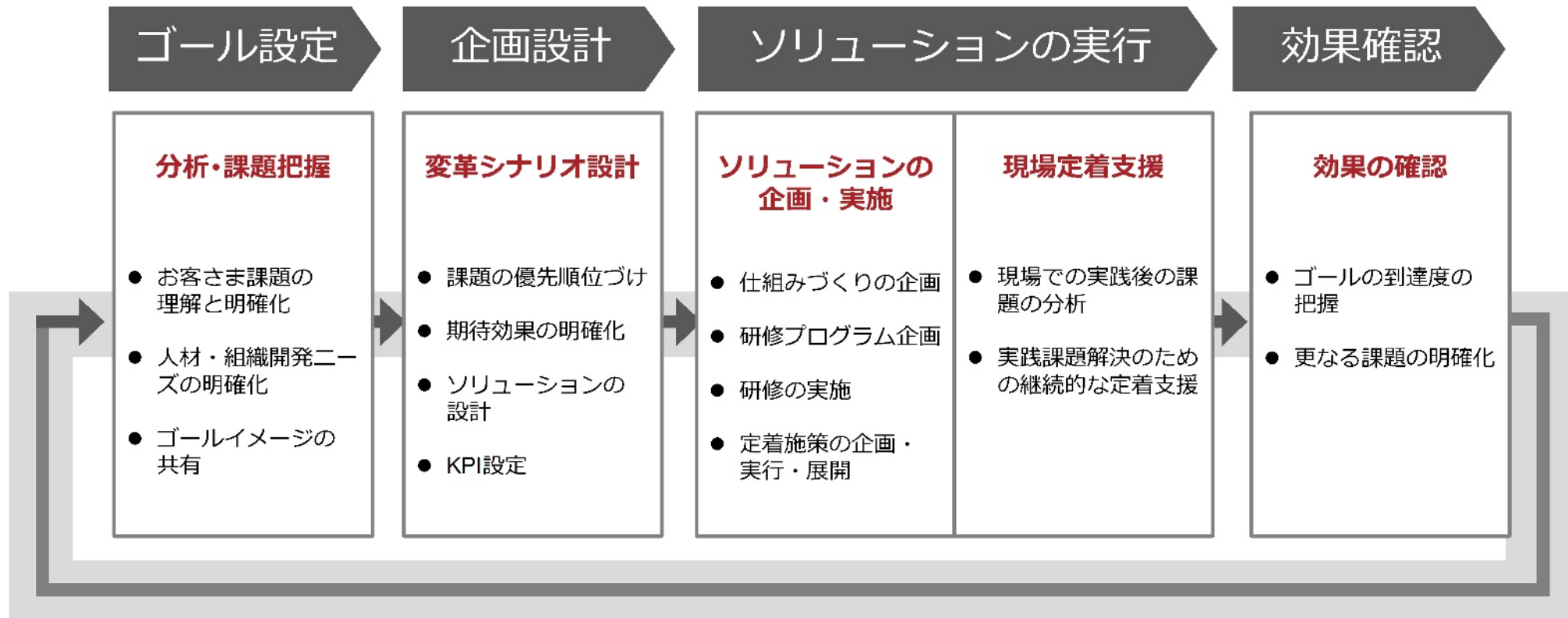
リーダー革新

組織開発・活性化
マネジメント力強化
リーダーシップ強化
人事、人材育成制度の設計・見直し
PM・BAコンサルティング
PM・BA人材育成支援
PMP・CBAP資格試験対策 など

学び・場の革新

学ぶ場を土台としたサービス事業
研修所（学ぶ場）運営およびコンサルティングサービス
・研修所立ち上げ支援
・研修所運営受託 など

お客様の課題に合わせた幅広いソリューションをご提供

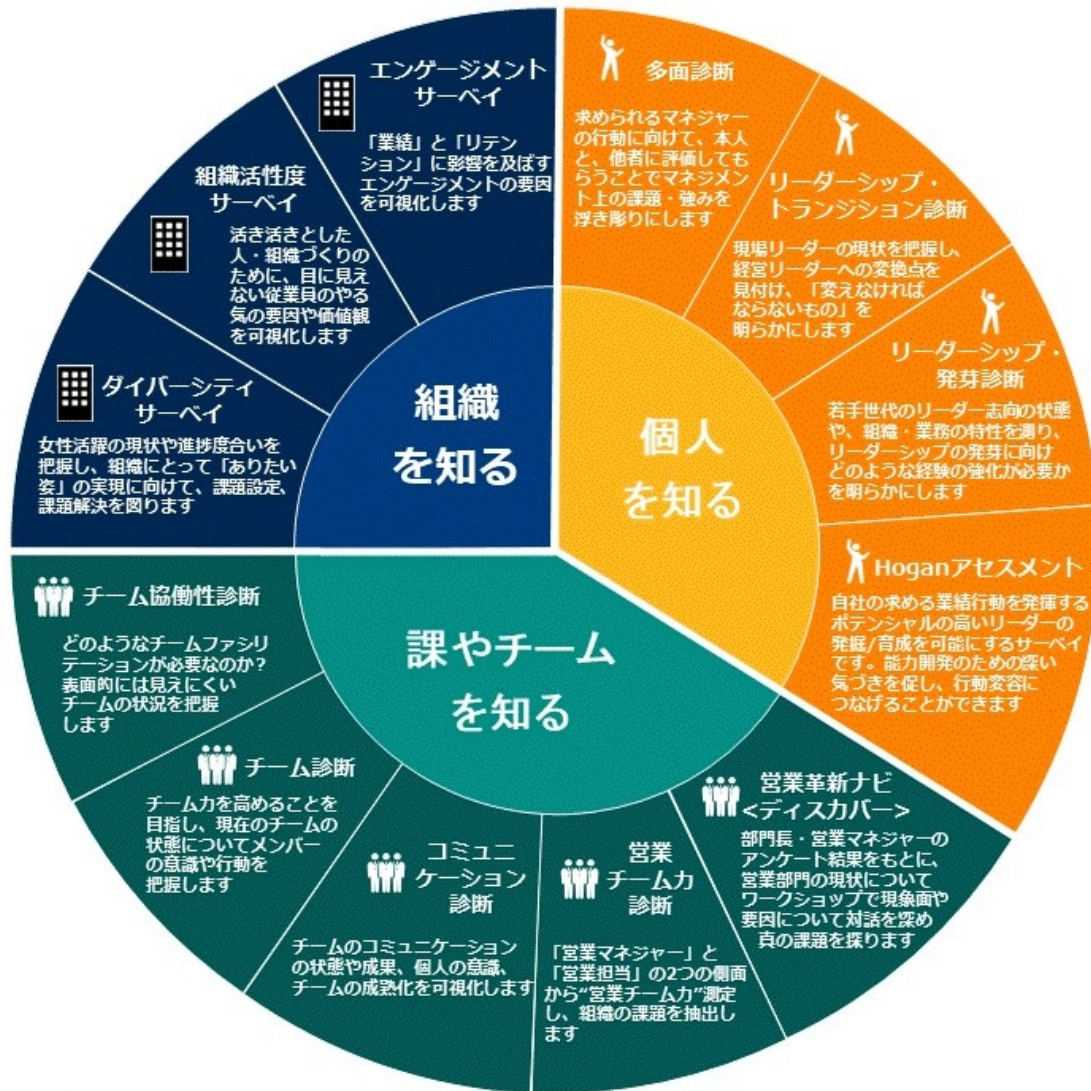


新たな施策へ展開

e-learningを事前学習や研修後のOJT/コーチングに活用し、学習効率の最大化・研修の現場定着を促進します

パーソルラーニングのサーベイソリューション

さまざまな切り口で最適な現状把握のご支援をしています



テキスト分析 ~テキストを読み解く~
システムと人の得意分野を融合したテキスト解釈によって大量のテキストを効率的に読み解き、何が語られているのか、把握します

パーソルラーニング株式会社の リサーチコンサルティング

パーソルラーニング株式会社では、経営、職場（チーム）、従業員、お客様、それぞれ相互の関係性における現状や課題をあぶりだす、様々な調査ツールをご用意しております。

サーベイソリューションにおけるTMS活用

コミュニケーション診断

コミュニケーションは戦略実行の原動力です。コミュニケーションの状態の把握から組織の活性化を図ることができます。

こんなご要望にお応えします

目に見えないコミュニケーションの状態を可視化したい

顧客単位をチームに絞り、かつテーマをコミュニケーション

テーマを絞り込むことで・・・

- 「チームのコミュニケーションの状態」「チームの熟成度」を副次的に調べることができる
- コミュニケーションの状態を定性的に特定できます

ヘルスケア業界向け 営業チーム力診断

継続的に高い成果を創出できる営業チームを創出して

課題の抽出

ヘルスケア業界に特化した、診断ツールです

チーム協働性診断

「チーム」を情報や感情の相互作用が起こる場所と捉え、メンバー一人ひとりのチームに対する関わり方など、表面的に見えにくいチームの状態を把握します

業績に直接関係なきやわざわざ知恵を出し合ったりしないな

組織の目標はわかるけど、個人の目標達成の方が大切!

自分の役割の範囲内でコントロールして完結してるけど...

役割以外のことはあまりやりたくないなあ～

組織活性化サーベイ ～組織の健康診断～

組織風土改革にあたっての課題の現状把握

従業員の組織への思い

従業員の『モチベーション』

人・組織づくりのための基盤データ

どのようなチームファシリテーターの状況を明らかにし、

生き活きた人・組織づくりのために
まずは組織の現状を可視化するところから始めませんか？

サーベイのテキスト分析目的

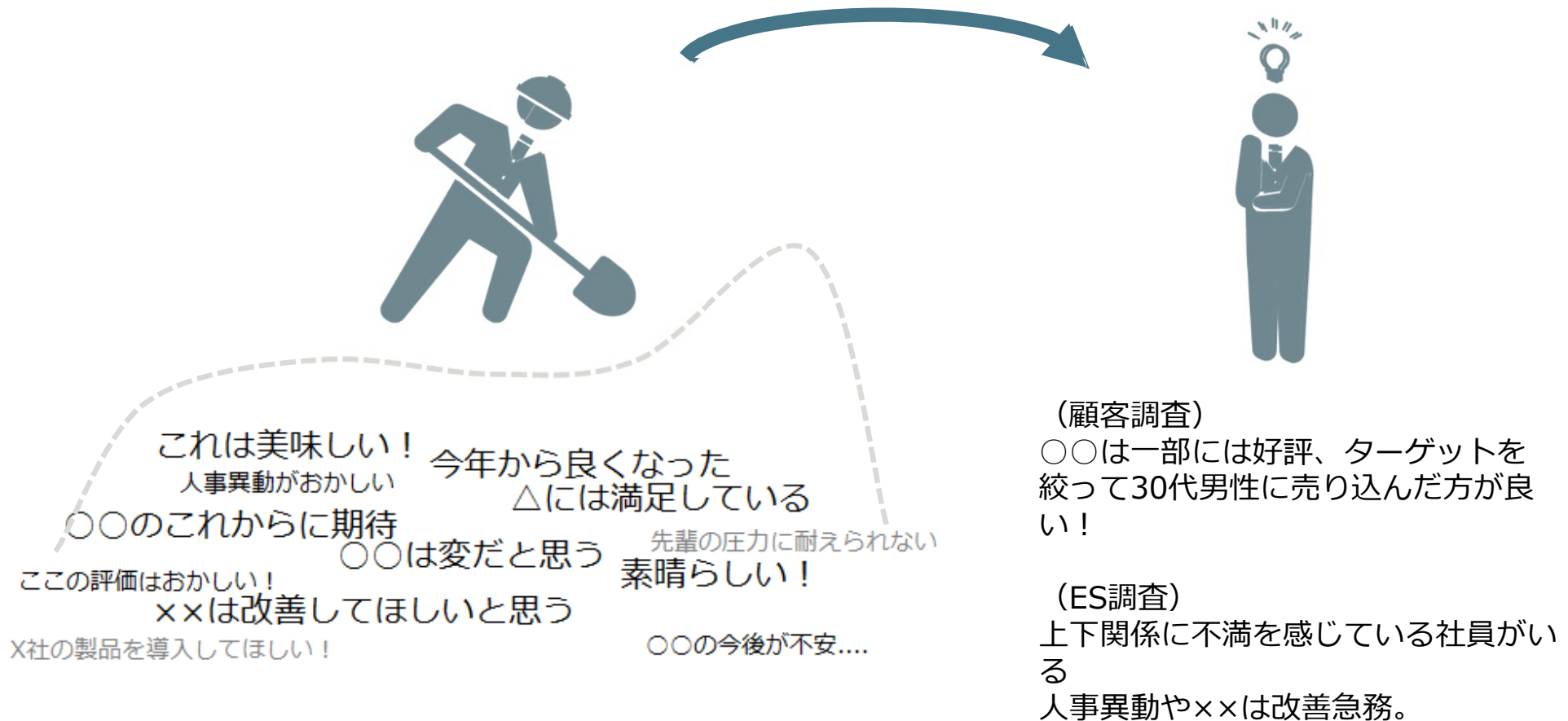
大量のテキスト情報から
お客様や従業員の声を
『経営に生かす』こと



- * 「何が語られているか」
- * 「優先順位を上げて取り組まなければならないことは何か」

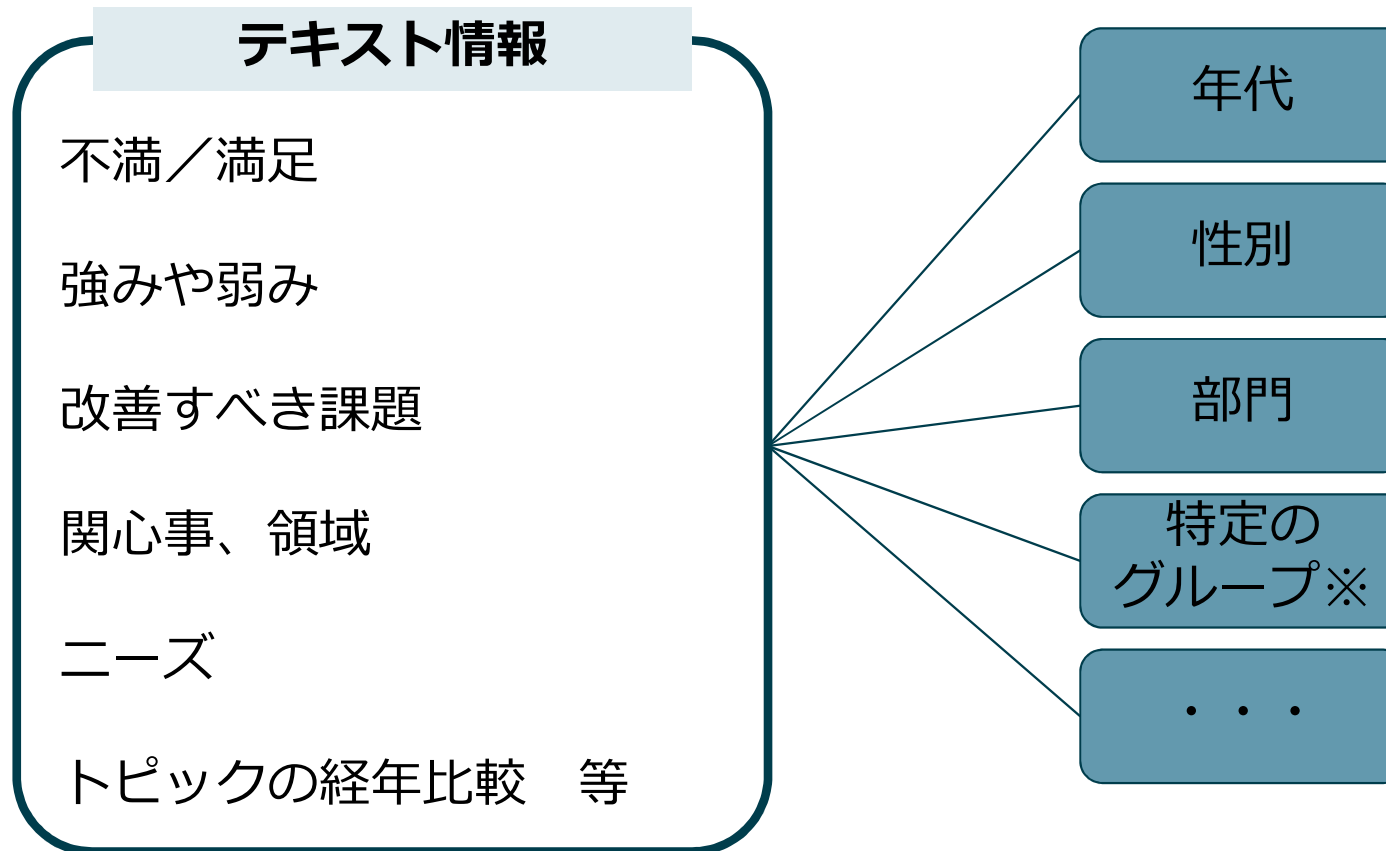
テキスト分析とは

鉱山（膨大な文字の羅列）から、ダイヤモンド（重要なデータ）を採掘すること



自由回答テキスト情報から抽出できること

属性別傾向や群同志の比較による違いや経年変化を捉えることができます



※具体例

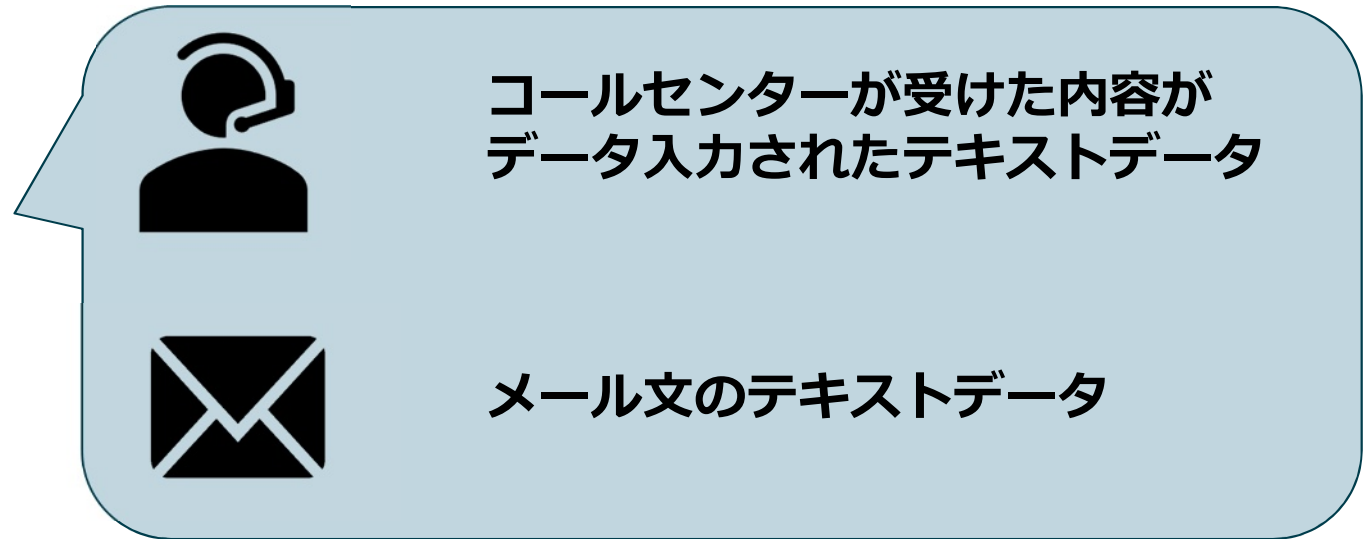
①好業績者グループ 低業績者グループ

②特定の設問に対し、肯定的回答または否定的回答をした人
それぞれのグループの中で何が語られているかを抽出・比較

ご支援事例

大量の顧客の声を分析をしたい

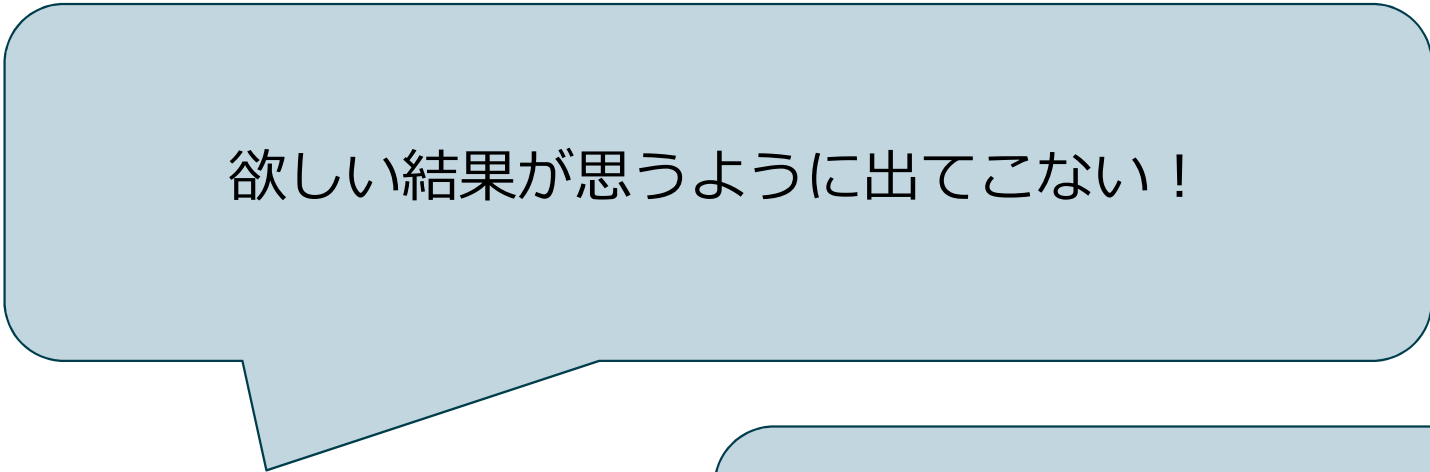
年間約5,000件
の顧客の声



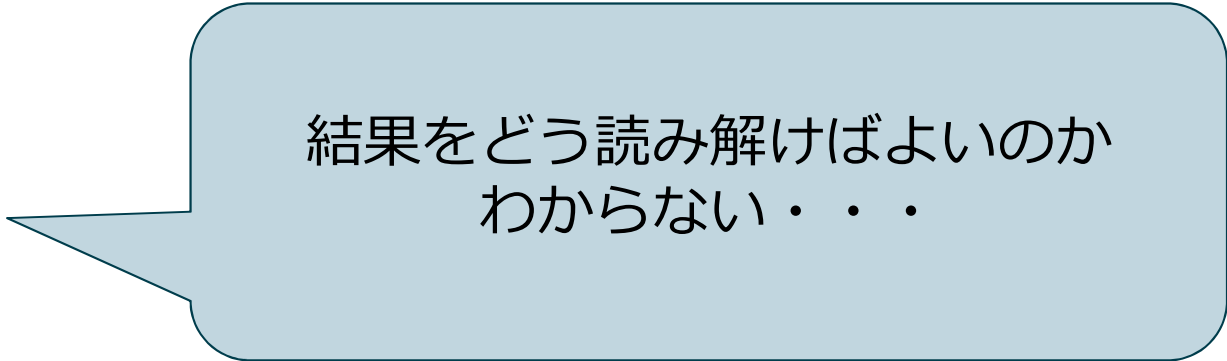
- 新規商品開発のヒントを探したい
- 競合との差別化戦略に活かしたい

お客様のお悩み事

『TMSを使って自社で分析を試みたもののうまくいかない。
ぜひ相談に乗ってほしい』



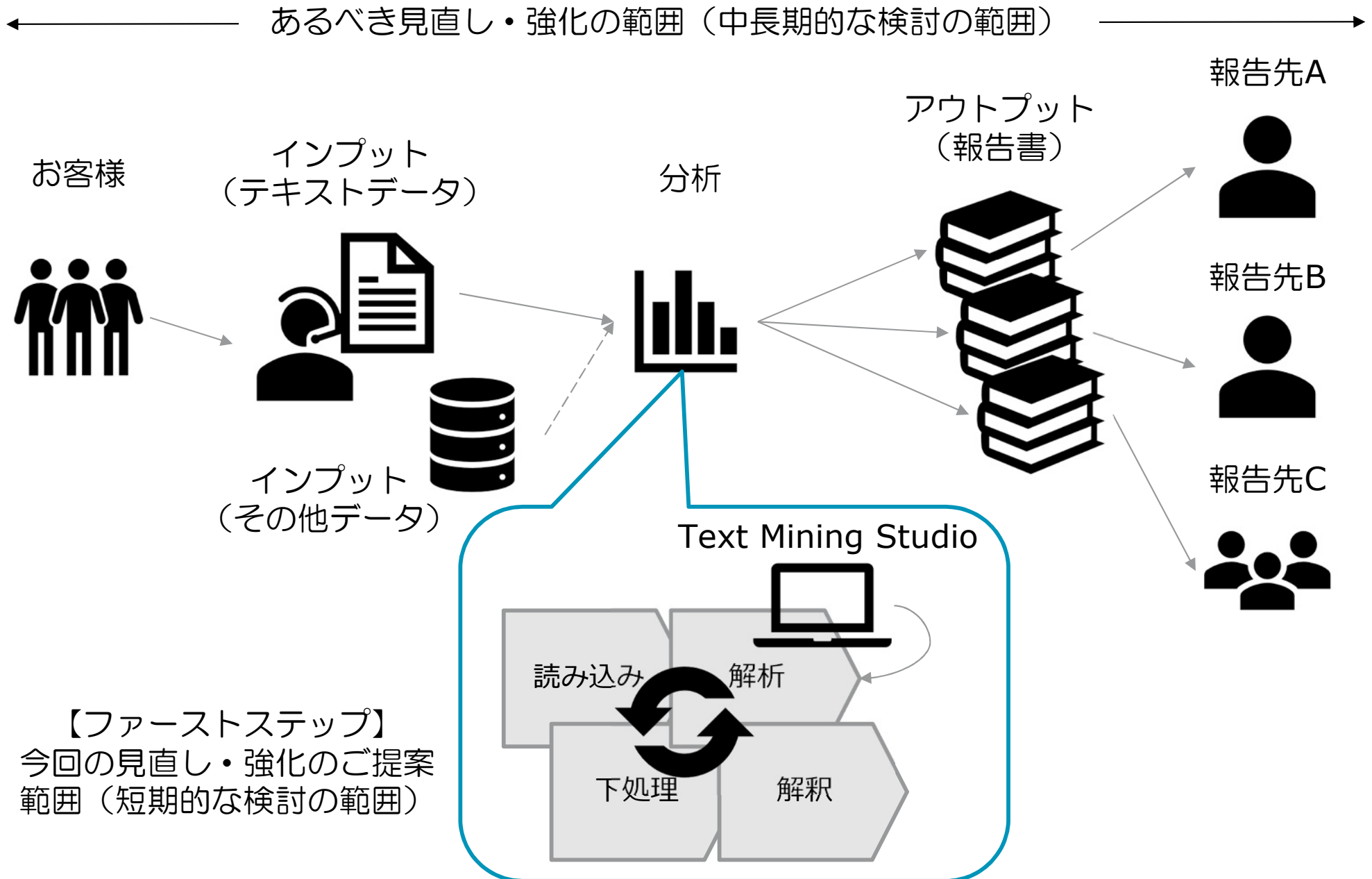
欲しい結果が思うように出てこない！



結果をどう読み解けばよいのかわからない・・・



お客様の声の全体フロー



- ①目的に合致するデータ収集の仕組みづくり
- ②最適な分析手順づくり

➤ データ収集業務の標準化・効率化

- コールセンターのオペレーターによるテキスト入力方法の統一
- メール文のインプットルールの統一（本文の核部分のみをシステム登録）

➤ 効果的なデータの下処理手法と解釈へのアプローチ

- 追加すべき辞書やパラメータ設定
- お客様のステータス（商品購入前・後）ごとの分析への分割
- TMSから出された結果の原文参照から「話題」をつかむ

パーソルラーニングの分析手順

準備が結果を左右する

欲しい結果への近道とは？

1

仮説を立てた上で調査を作る

■ 属性情報の付加

どこにどんな課題がありそうか、仮説を立てた上で設問や分析用データ取得の設計を行う

2

下処理をする

■ 表記ゆれ

“お客さま”・“お客様” | “ギャップ”・“GAP” (漢字/かな/英字表記)

“マネージャー”・“Mgr” | “スマートフォン”・“スマホ” (フル表記/略語)

“効率”・“効率的”・“効率化”・“効率性” (接尾辞)

■ 複合化

“自由回答” は「自由」と「回答」の2語ではなく“自由回答”1語

テキスト分析に対する弊社の考え方

TMSと人、双方の「得意」の組み合わせで最適な解を出す

TMS

- ・ 自然言語をスピーディーに処理できる（形態素解析や係り受け頻度解析、単語頻度解析など）
- ・ 指定条件が同じならば、同じ結果を導くことができる（“思考の偏り”がない）

人

- ・ 文を読んで理解する
- ・ 文脈から背景や真意を洞察する
- ・ 一つのキーワードと他の要素を結び付けて意味づけをする
- ・ 違う単語や表現でも同じ意味を持つ場合、同一性や共通項を見出す



人は皮肉を言う生き物である

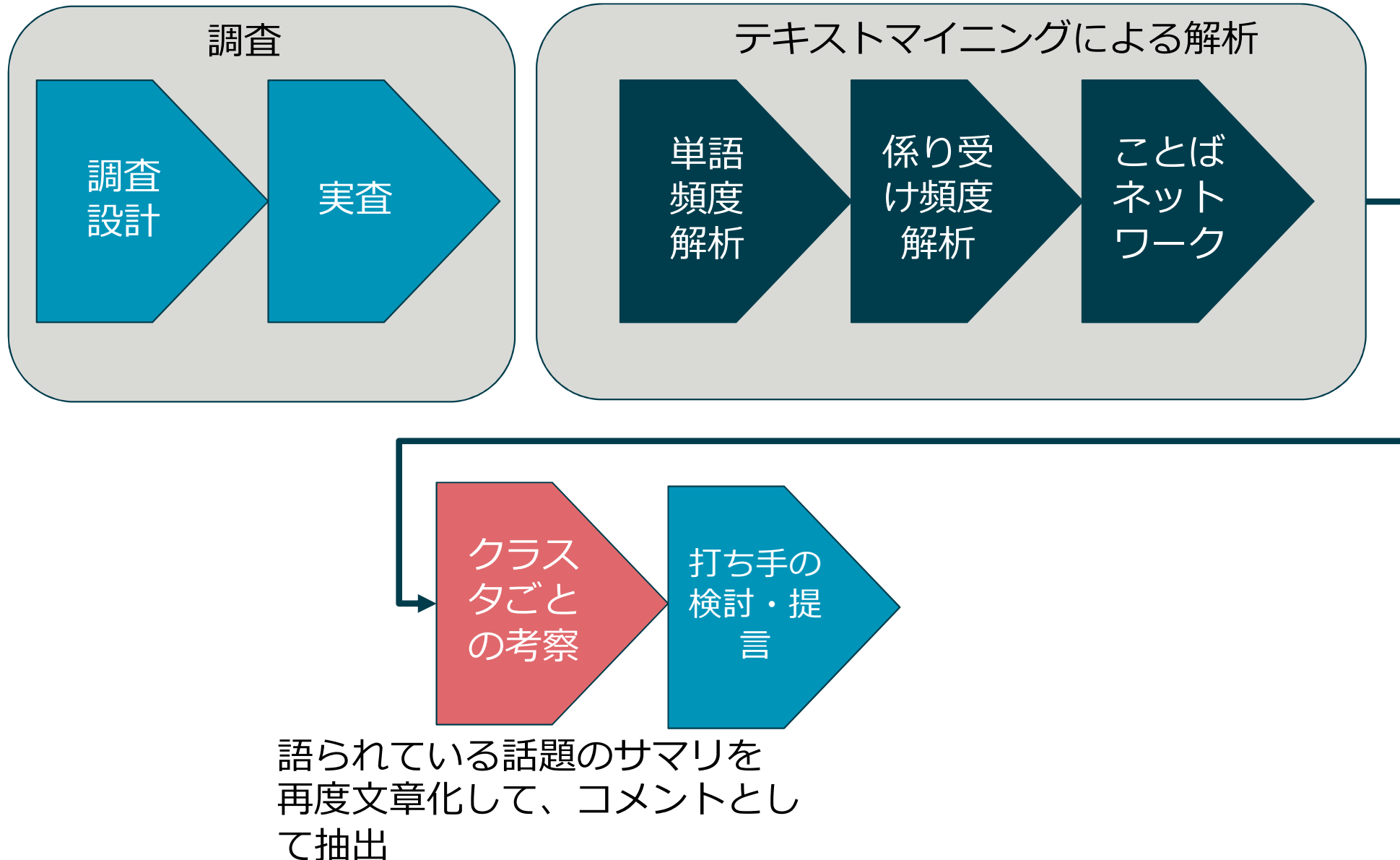
「難しい」案件によって「成長」したというトピックについて語っているが・・・

「●●さんが難しい案件を振ってくれた
おかげで成長できました」



分析の標準アプローチ

『要は何が言えるのか』を知るために



- 大量の情報の中から価値あるダイヤモンド鉱脈を見つけるためには、仮説とツール（TMS）の準備が大事。むやみに掘っても徒労に終わる。
- TMSで見つけたものは原石。人の手（解釈）が加わって初めて光り輝くダイヤモンドになる。

はたらいて、
笑おう。

