

News Release

2015年10月21日
株式会社日立ソリューションズ

顧客の声を分析・可視化する顧客協創型商品企画ソリューションを提供 社内のメールやシステムから収集したビッグデータを分析し、問題点を可視化して社内外で共有

株式会社日立ソリューションズ(本社:東京都品川区、取締役社長:佐久間 嘉一郎/以下、日立ソリューションズ)は、営業販売員やコールセンターなどに寄せられる膨大な顧客の声(Voice Of Customer/VOC)をメールやシステムから収集して分析し、商品やサービスの企画・開発やマーケティング活動に活かす「顧客協創型商品企画ソリューション」を12月1日から販売開始します。

これにより企業は、商品やサービスの企画・開発にあたり、営業やサポート、企画、開発部門、パートナー企業に寄せられている要望や評価などの顧客の声を、組織を越えて効率的に把握し、市場のニーズに合致した価値ある商品をタイムリーに提供することが可能となります。

昨今、顧客やパートナー企業と協創して商品開発を進め、商品の提供価値向上を図る企業が増えています。そのような中、企業ではこれまで、CRM(顧客管理システム)や営業支援システム、コールセンターシステムなど、ITを利用して顧客の声を管理してきましたが、各システムのデータや、パートナー企業を含む関係者が持つ情報が組織の壁に阻まれて分断されており、さらに集約しても、膨大なデータの中では重要度を識別できないため、顧客接点業務から離れている企画や開発部門では顧客の声を効率的に活用しにくいことが課題となっています。


このたび提供する「顧客協創型商品企画ソリューション」は、企業内のメールや個別の業務システムに散在する膨大な顧客の声を収集して分析し、顧客のニーズや商品・サービスの問題点をカテゴリー別や重要度などで可視化します。また、その結果を、パートナー企業を含む関係者と、グローバルに安全に共有、活用できる環境を提供するものです。

これにより企業は、新たな価値創造を目的とした協創型のオープン・イノベーションを推進するためのプラットフォームとして活用することができます。

なお、本ソリューションは、企業間情報共有システム「活文 Managed Information Exchange」にデータ統合技術で顧客の声を収集する機能を拡張し、以下の製品を組み合わせ提供します。

- ・100カ国、10,000社を超える導入実績がある Splunk Inc.のビッグデータ利活用基盤「Splunk」
- ・製造業をはじめ多数の導入実績がある株式会社日立ソリューションズ東日本のテキストマイニングシステム「CoreExplorer」

日立ソリューションズは、自社の営業活動やソリューション開発で本ソリューションの活用を進めています。今後は、このノウハウを生かして、幅広い企業の事業創出や商品開発を支援していきます。

 株式会社 日立ソリューションズ

本社 〒140-0002東京都品川区東品川四丁目12番7号
本社別館 〒108-8250東京都港区港南二丁目18番1号
Tel:03-5780-2111 ホームページ:<http://www.hitachi-solutions.co.jp/>

日立ソリューションズ

■ 顧客協創型商品企画ソリューションの特長

1. メールやシステムに散在する顧客の声を集約

販売拠点やコールセンター、サポート窓口などに寄せられた顧客の声を、データ統合技術によりシステムやメールから収集します。

2. 膨大な顧客の声の中から重要度の高い情報を選別

販売担当者やお客様、パートナー会社などが、企業間情報共有システムの新評価機能「いいね！」を利用することで、情報の重要度をランク付けることができます。これによって、収集した膨大な顧客の声から重要度の高い情報を選別することができます。

3. 顧客の声を分析してグラフや表で可視化し、組織を越えて共有

収集した顧客の改善要望や評価、クレームなどの情報を分析し、顧客のニーズや商品・サービスの問題点などをグラフや表で可視化します。分析する基準や項目などは、お客様の要望に合ったテンプレートを提供します。また、分析結果を企業間情報共有システムに保管することで、営業やサポート、企画、開発部門、パートナー企業、販売店などで、組織を越えて共有することができます。

■ システム概要図



◎ 株式会社 日立ソリューションズ

本社 〒140-0002 東京都品川区東品川四丁目12番7号
本社別館 〒108-8250 東京都港区港南二丁目18番1号
Tel:03-5780-2111 ホームページ: <http://www.hitachi-solutions.co.jp/>

日立ソリューションズ

■ 提供開始時期:2015年12月1日

■ 価格:個別見積もり

■ 顧客協創型商品企画ソリューションの紹介URLと主な構成製品

<http://www.hitachi-solutions.co.jp/katsubun/sp/mix/case.html>

1. 活文 Managed Information Exchangeの製品URL

<http://www.hitachi-solutions.co.jp/katsubun/sp/mix/>

2. Splunk Inc.のビッグデータ利活用基盤「Splunk」の紹介URL

<http://www.hitachi-solutions.co.jp/splunk/>

3. 株式会社日立ソリューションズ東日本のテキストマイニングシステム「CoreExplorer」の紹介URL

<http://www.hitachi-solutions-east.co.jp/products/coreexplorer/>

■ 活文シリーズの主な機能拡張内容

日立ソリューションズは、ビジネスコンテンツの自在な活用を支援する「活文」シリーズについても、お客様の個別課題に対応し、順次、機能強化版を提供します。

#	商品名	機能	提供開始時期
1	企業情報共有システム 「活文 Managed Information Exchange」	・投稿内容への評価機能 ・軽量3DデータXVL対応 ・クラウド対応	2015年11月16日
2	ファイルサーバスリム化 「活文 File Server Optimizer」	・ディスク容量を50テラバイトに拡大 ・自動スリム化運用オプションを標準機能として提供 ・ライセンス体系の整備	2015年11月1日
3	リアルタイム手書き情報共有 「活文 Team Idea Sharing」	・ビデオ・オーディオの共有 ・印刷機能強化 ・デバイスライセンスの追加	2015年11月1日
4	文書管理システム 「活文 Contents Lifecycle Manager」	・電子署名、タイムスタンプを付与 ・タブレットによる業務報告システム「快作レポート+」との連携 ・現場発想「Hi-PerBTワークフロー」との連携	2015年11月1日
5	電子帳票システム 「活文 Report Manager」	・帳票への任意のファイル添付 ・マイナンバーを含む帳票を安全に	2015年12月1日

◎ 株式会社 日立ソリューションズ

本社 〒140-0002 東京都品川区東品川四丁目12番7号

本社別館 〒108-8250 東京都港区港南二丁目18番1号

Tel:03-5780-2111 ホームページ: <http://www.hitachi-solutions.co.jp/>

日立ソリューションズ

	保管・運用機能	
--	---------	--

■ 出展イベント

イベント名	Hitachi SOCIAL INNOVATION FORUM 2015 TOKYO
場所	東京国際フォーラム(有楽町)
展示日時	2015年10月29日(木)・30日(金)[10:00-18:00]
セミナー日時	2015年10月29日(木) 13:00~13:40
セミナー概要	<p>お客様の声を収集・活用！イノベーション創造企業の新戦略とは</p> <p>マーケットイン型製品開発を行うには、お客様の声を収集し活用することがポイントです。本セミナーではパートナー戦略のあり方から改革を行い継続的なイノベーション創造を実現した企業の取り組みをご紹介します。</p>
詳細 URL	http://hsif2015tokyo.hitachi/index.html

<商品・サービスに関するお問い合わせ先>

ホームページ: <https://www.hitachi-solutions.co.jp/inquiry/> Tel:0120-571-488

<報道機関からのお問い合わせ先>

担当部署: 経営企画本部 広報・宣伝部

担当者: 安藤、竹谷

Tel:03-5479-5013 Fax:03-5780-6455 E-mail: koho@hitachi-solutions.com

日立ソリューションズグループは、お客様の業務ライフサイクルにわたり、豊富なソリューションを全体最適の視点で組み合わせ、ワンストップで提供する「ハイブリッドインテグレーション」を実現します。

- ※ 快作レポート+、ケータイ快作 は、株式会社日立ソリューションズ・クリエイトの登録商標です。
- ※ Hi-PerBT は、株式会社日立ソリューションズ西日本の登録商標です。
- ※ 活文、ハイブリッドインテグレーションは、株式会社日立ソリューションズの登録商標です。
- ※ CoreExplorer は日立ソリューションズ東日本の登録商標です。
- ※ Splunk は、Splunk Inc.の登録商標です。
- ※ その他記載の会社名、製品名は、それぞれの会社の商標もしくは登録商標です。

このニュースリリース記載の情報(製品価格、製品仕様、サービスの内容、発売日、お問い合わせ先、URL等)は、発表日現在の情報です。予告なしに変更され、検索日と情報が異なる可能性もありますので、あらかじめご了承ください。

◎ 株式会社 日立ソリューションズ

本社 〒140-0002 東京都品川区東品川四丁目12番7号
 本社別館 〒108-8250 東京都港区港南二丁目18番1号
 Tel:03-5780-2111 ホームページ: <http://www.hitachi-solutions.co.jp/>

日立ソリューションズ