

2010年3月29日

日立ソフト

## コールセンターソリューションをテキストマイニングツールと連携

### ～ コールセンターに蓄積された“お客様の声”の活用を支援 ～

日立ソフト(本社:東京都品川区、執行役社長:小野 功)は、コールセンターソリューション「CallFrontierX(コールフロンティア)」を機能強化し、4月1日より提供開始します。

「CallFrontierX」は、お客様のコールセンター業務における多岐にわたるニーズに応えるソリューションです。このたび、テキストマイニング<sup>\*1</sup>ツールとの連携コネクタを新たに追加し、“お客様の声”の効率的な分析、分析結果の活用を可能にしました。

お客様と企業の接点となるコールセンターには、“お客様の声”が蓄積され、蓄積したデータを活用することがビジネスを成功させる大きな要素となります。昨今の厳しい経営環境では、効率的、効果的な“お客様の声”の分析、活用に対する要望は一層大きくなると考えられます。

日立ソフトでは、「CallFrontierX」と株式会社日立東日本ソリューションズ(本社:宮城県仙台市青葉区、代表取締役社長:菱沼 茂樹)のテキストマイニングツール「CoreExplorer(コアエクスプローラー)」を連携させる「CallFrontierX テキストマイニングコネクタ」を新たに開発しました。この新しい拡張コネクタと「CoreExplorer」を併せて利用することで、「CallFrontierX」に蓄積された顧客応対履歴データを効率よく抽出・分析することができ、“お客様の声”のより効果的な把握・活用を支援します。

新たに機能を追加した「CallFrontierX」の活用により、従来からの機動力ならびに情報力に加えて、分析力を駆使した高い付加価値を持つ、ワンランク上のコールセンターの実現が可能になります。

#### ■ 新機能: CallFrontierX テキストマイニングコネクタ

##### (1) 効率良い分析のための準備を自動的に実行

「CallFrontierX」に蓄積された膨大なテキスト形式データから、テキストマイニング対象となる顧客応対履歴に絞って、更新されたデータを定期的に収集し、専用のデータ形式に加工してデータベースに格納します。

「CoreExplorer」のデータ自動更新機能と組み合わせて利用することで、分析に必要なデータ収集からテキストマイニングツールへのデータ取込みまでの作業を効率良く実施します。

##### (2) 分析結果の周知をサポート

「CallFrontierX」の画面上で「CoreExplorer」のHTML形式の簡易レポートを閲覧できるため、オペレータの通常業務を妨げることなく、“お客様の声”の分析結果を周知させることができます。グラフで表示された顕著に現れる“お客様の声”の傾向や、キーワード、増加しているクレーム内容をオペレータに把握させることで、応対品質の向上や、“お客様の声”の収集力の向上を促します。

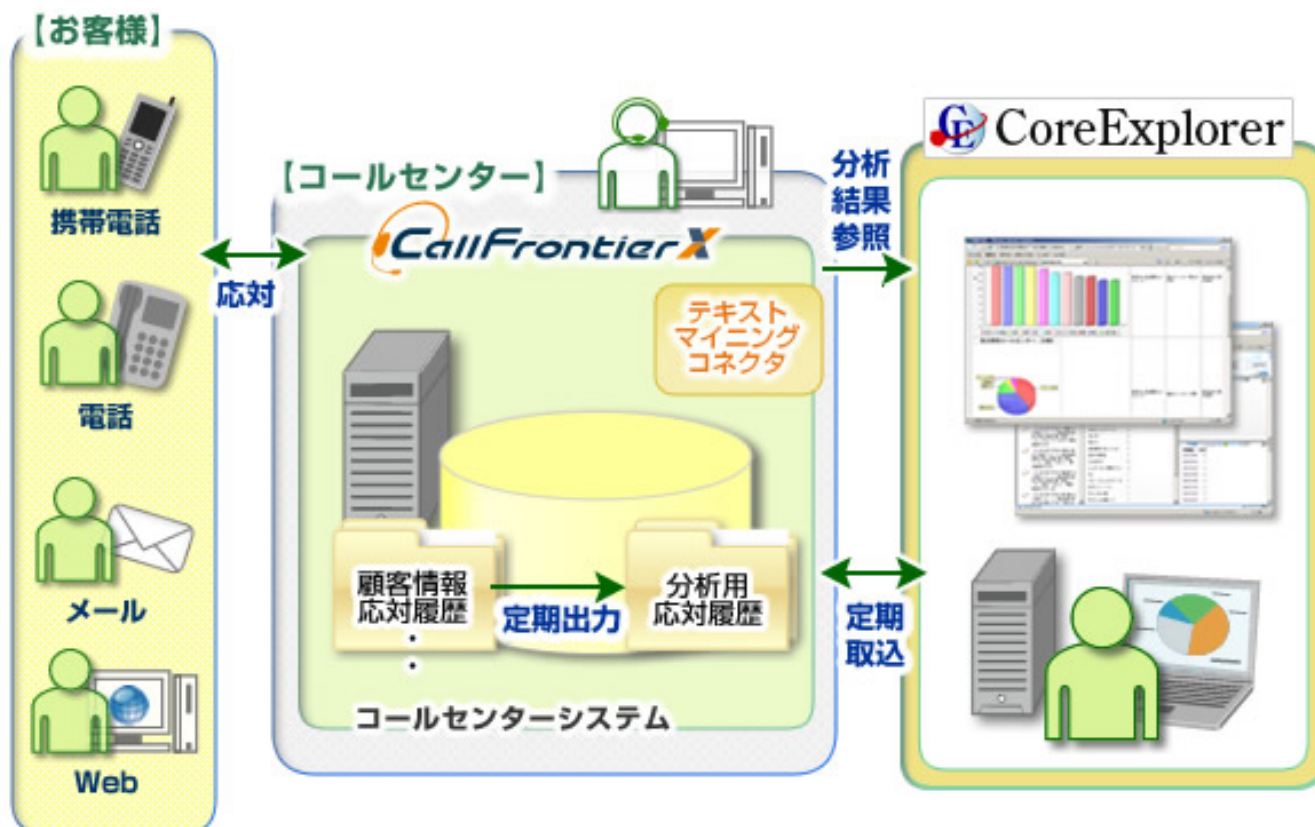


図1：CallFrontierX テキストマイニング機能の利用イメージ

## ■ 「CallFrontierX」について

「CallFrontierX」は、バーチャレクス・コンサルティング株式会社（本社：東京都港区六本木、代表取締役社長：丸山 栄樹）の顧客管理ソフト「inspirX Communication（インスピーリ・コミュニケーション、以下、inspirX-C）」に、日立ソフトおよび、日立グループの製品・サービスを連携させ、コールセンターにおける基本業務機能の他に、下記の5つの拡張機能を提供します。

1. モバイルアクセス機能
2. 地図情報活用機能
3. 静紋によるセキュリティ強化機能
4. マイグレーションサービス
5. テキストマイニング機能（今回の追加機能）

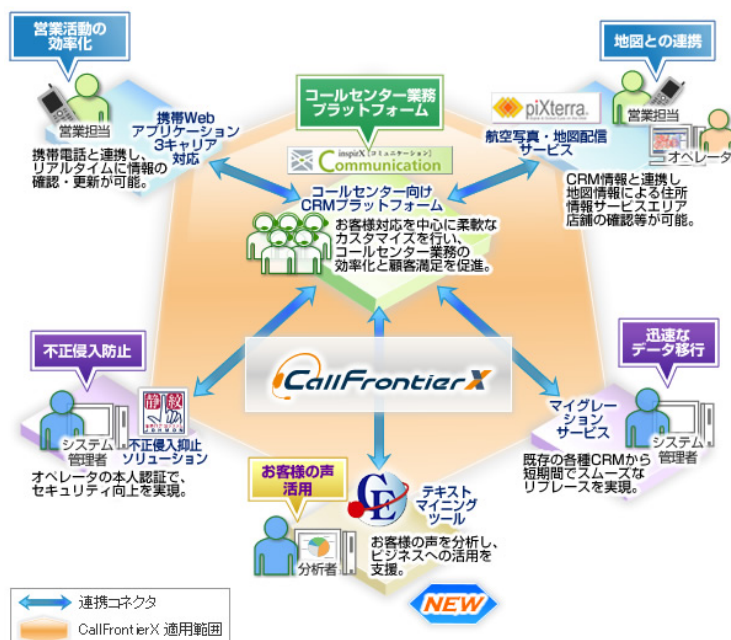


図2：CallFrontierX の提供機能

## ■ テキストマイニングツール「CoreExplorer」

「CoreExplorer」は、日立東日本ソリューションズが開発したテキストマイニングツールです。マウスのクリックの簡単操作でテキスト分析ができるテキストマイニングツールとして、分析者の思考を妨げずに操作・分析が可能です。また、独自の画面表示により、多角的かつ直観的な分析結果の把握が可能です。

分析機能	<ul style="list-style-type: none"><li>特徴ある3画面連動型の画面により、キーワードの関連性を一目で把握</li><li>クラスタリングやクロス集計、比較分析などで顧客対応履歴の分析が可能</li></ul>
データ出力機能	<ul style="list-style-type: none"><li>分析結果をExcelやレポートに出力可能（数値情報も出力）</li></ul>
運用管理機能	<ul style="list-style-type: none"><li>ユーザ別のデータ参照権限設定により、情報の機密性を確保</li></ul>
辞書機能	<ul style="list-style-type: none"><li>ツール上で原文の表記ゆれ統一により、原文の修正が不要</li></ul>

## ■ 動作環境

### (1) inspirX-C

項目		内容
AP サーバ	ソフトウェア	RedHat Enterprise Linux 5、Windows Server 2003 R2 Windows Server 2008、Tomcat 5.5、JVM(JRE 5.0 以降) InspirX V3.5、Apache AXIS2
	CPU	Xeon 以上
	メモリ	2GB 以上
	ハードディスク容量	40GB 以上(RAID1)
DB サーバ	ソフトウェア	RedHat Enterprise Linux 5、Windows Server 2003 R2 Windows Server 2008、PowerGres 5.2(標準バンドル) DB2 V9.0、Oracle10g、Oracle11g
	CPU	Xeon 以上
	メモリ	4GB 以上
	ハードディスク容量	80GB 以上(RAID5 推奨)
クライアント	ソフトウェア	Windows XP、Windows Vista Microsoft Internet Explorer6 SP2 以降
	CPU	PentiumIII 500MHz 以上
	メモリ	256MB 以上
	ハードディスク容量	20GB 以上

### (2) CoreExplorer

項目		内容
CoreExplorer サーバ	ソフトウェア	Windows Server 2003、IIS 6.0 Tomcat 6.0、JVM(JRE 6.0 以降)
	CPU	Pentium4 3GHz 以上
	メモリ	4GB 以上
	ハードディスク容量	30GB 以上

※CoreExplorer を利用される場合、利用可能な RDBMS は、Oracle または、PowerGres のどちらかになります。

## ■ 価格

製品名	製品内容	標準価格（税込み）
inspirX-C	1 ユーザライセンス	315,000 円
CallFrontierX テキストマイニングコネクタ	1 サーバライセンス	525,000 円
CoreExplorer	5 ユーザライセンス	3,150,000 円

■ 出荷開始時期： 2010 年 4 月 1 日

■ 「CallFrontierX」 ホームページ： <http://hitachisoft.jp/products/callfrontierx/>

■ 「CoreExplorer」 ホームページ： <http://www.hitachi-to.co.jp/products/coreexplorer/>

＜本件に関するお問い合わせ先＞

担当部署：日立ソフト @Sales24

ホームページ <http://sales24.hitachisoft.jp/> Tel: 03-5479-8831

＜報道機関からのお問い合わせ先＞

担当部署： CSR 本部 広報・宣伝部 広報 IR グループ 担当：横田、高野

Tel：03-5479-5013 Fax：03-5780-6455 E-mail：[press@hitachisoft.jp](mailto:press@hitachisoft.jp)

※ 1：テキストマイニング

蓄積された顧客の生の声、膨大なテキストデータ中のキーワードの出現頻度や関連性などから、この傾向と変化を把握し、客観的・多角的に分析するための技術

※ Microsoft、Windows、Internet Explorer は米国 Microsoft Corp.の登録商標です。

※ CoreExplorer は株式会社日立東日本ソリューションズの登録商標です。

※ inspirX Communication はバーチャレクス・コンサルティング株式会社の登録商標です。

※ CallFrontierX、静紋、piXterra は日立ソフトの登録商標です。

※ 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。

※ 日立ソフトの正式名称は、日立ソフトウェアエンジニアリング株式会社です。

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。