

2012年11月1日
NTT アイティ株式会社

お客様サポート窓口の連携を強化した新評判情報解析サービス「評 Ban Ver.2.0」を提供開始 ～お客様サポート窓口向けに評判情報を共有～

NTT アイティ株式会社（本社：横浜市中区、代表取締役社長：長谷雅彦）は、企業や製品の評判情報を早期に収集、解析して提供する評判情報解析サービス「評 Ban」を、お客様サポート窓口向け情報共有オプションを含めて機能拡充し、2012年11月2日より新「評 Ban Ver.2.0」として提供開始いたします。

新しい「評 Ban Ver.2.0」では、従来からご好評いただいている「評 Ban」の情報解析間隔を1時間から30分に短縮することで、タイムリーに解析結果を得られるようになりました。またポジティブ/ネガティブ判断を行う辞書をユーザー自らカスタマイズすることで、業種・業態に沿ったより精度の高い解析結果を得ることが可能となります。解析結果をCSV形式にてダウンロードする機能も大幅に強化してより評判情報のレポートの作業効率化を支援します。炎上等の兆候を速やかに得て管理者の判断も含めてお客様サポート窓口等のオペレータに共有するオプションを追加いたしました。

このたびの機能拡充に伴い、ラインナップ等を見直し、ご利用いただきやすい価格帯にて提供いたします。

なお、本サービスは、11月15日(木)/16日(金)に池袋サンシャインシティ・コンベンションセンターで開催される「第13回 コールセンター/CRM デモ&コンファレンス 2012 in 東京」に出展いたします。

■ 経緯

評判情報解析サービス「評 Ban」を提供開始以来、お客様から頂戴したさまざまなご要望にお応えするため、このたび以下の機能拡充・バージョンアップをいたしました。

- ・お客様サポート窓口向け情報共有オプションの追加
- ・1時間ごとの解析を30分に短縮
- ・炎上（バースト）自動検出の件数を指定可能に
- ・ポジティブ/ネガティブ辞書のユーザーカスタマイズを実現
- ・解析結果のダウンロードを強化

また、小規模から導入したいという市場ニーズを受け、ラインナップ及び価格帯を見直しました。

■ 評 Ban Ver.2.0 の主な機能拡充概要

➤ お客様サポート窓口向け情報共有オプションの追加

炎上の際、お客様サポート窓口での対応が不適切で炎上が拡大するケースが多くみられます。お客様サポート窓口と解析情報を共有することで、炎上の拡大を未然に防ぐことが可能になります。このため、評 Ban Ver.2.0 では企業名や、製品名の評判情報および管理者が決定した対応情報などをオペレータの方々に共有する機能を追加しました。

平常時には製品の意外な使い方や、良いコメント等を情報共有して顧客へのサービス向上につなげていただくことが可能です。

➤ 1時間ごとの解析を30分に短縮

Twitter は伝播能力が高く、その波及速度も従来のブログや掲示板とは比較にならない速さです。こうした状況により迅速に対応するため、収集及び解析の単位を現在の1時間から30分に短縮しました。

バーストに至った原因をより早期に特定することにより、適切な対応を検討する時間が確保できます。

➤ バースト自動検出の件数を指定可能に

現状でも投稿件数の傾向から異変を察知し、その状況を電子メールでお知らせしていますが、指定したキーワードが1件でも含まれていたら通知してほしいというユーザーの要望を受け、検出件数の指定を可能にしました。

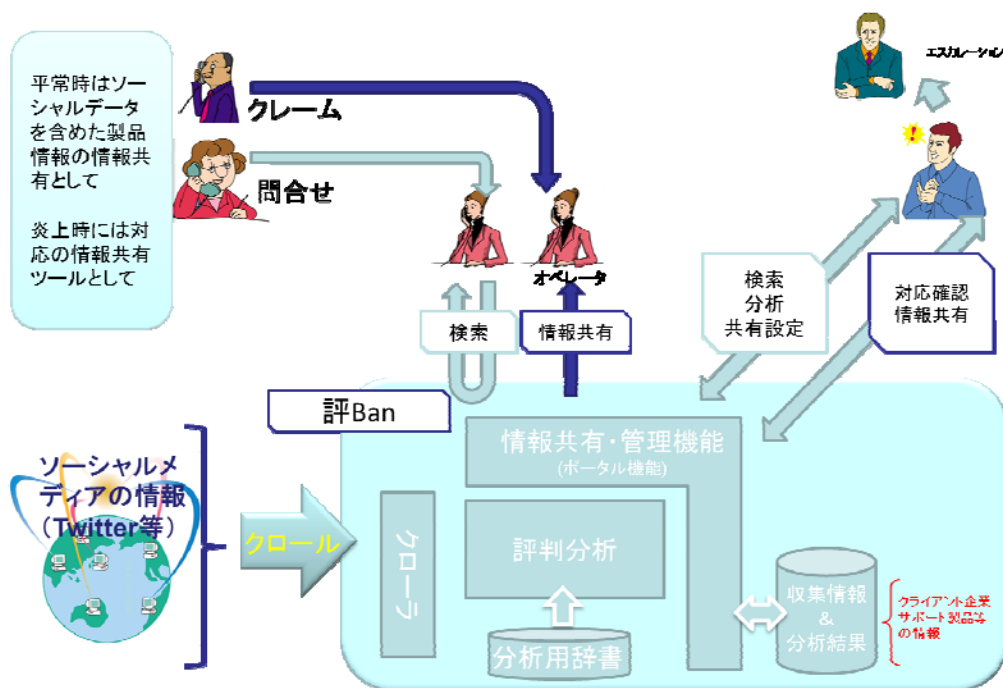
24時間の監視や新規の設備投資が不要なため、対応コストを最小限に抑えることができ、異変を見落とす心配もありません。

➤ ポジティブ/ネガティブ辞書のユーザーカスタマイズを実現

一般的には「ネガティブ」な表現であっても、業種・業態により「ポジティブ」な表現として解析すべき場合があることから、ポジティブ/ネガティブ判定用辞書のユーザーカスタマイズを可能にしました。これにより、ユーザーに合ったより精度の高い「ネガポジ判定」を実現します。

➤ 解析結果のダウンロードを強化

従来の統計情報のCSV形式でのダウンロードに加え、解析結果のCSV形式でのダウンロードを可能にしました。ユーザーがレポートするデータを提供し作業の効率化を支援します。



【評 Ban Ver.2.0（お客様サポート窓口向け情報共有オプション）サービス利用イメージ図】

■ 製品構成と販売価格

<製品名>

「評 Ban Ver.2.0」 (SaaS 型サービス提供形態)

<価格>

	料金 (税抜き)
初期費用	¥20,000 -

サービス	特徴	月額料金(税抜き)
ライト 1	1 個の対象についての評判情報を自動収集解析できます。1 ユーザーが利用できます。	¥15,500 -
ライト 3	3 個の対象についての評判情報を自動収集解析できます。1 ユーザーが利用できます。	¥42,100 -
ライト 5	5 個の対象についての評判情報を自動収集解析できます。1 ユーザーが利用できます。	¥67,700 -
レギュラー3	3 個の対象についての評判情報を自動収集解析できます。3 ユーザーが利用できます。	¥64,800 -

	Twitter	Facebook	ニュース サイト	ブログ	メール
ライトシリーズ	○	○	op	op	op
レギュラーシリーズ	○	○	op	op	op

op : オプション

お客様サポート窓口向け情報共有オプション	月額料金 (税抜き)
1 管理者、30 ユーザ (オペレータ) までの情報共有	¥30,000 -

上記以外のプラン・オプションに関しては直接お問い合わせください。

■ 販売開始日

販売開始 : 2012 年 11 月 2 日

- ※ 「評 Ban」は、NTT アイティの登録商標です。
また、その他のサービス名等は、各社の商標または登録商標です。