



2025 年 8 月 20 日

各 位

会 社 名 株式会社プラスアルファ・コンサルティング
代 表 者 名 代表取締役社長 三 室 克 哉
(コード番号：4071 東証プライム)
問 合 せ 先 取締役 コーポレート部門担当 野 口 祥 吾
(TEL. 03-6432-0427)

顧客のインサイトやニーズの可視化と事業・サービスへの還元を目指し

「見える化エンジン」の生成 AI 機能をサントリーホールディングス株式会社に導入

～顧客理解を強化し、お客様志向経営を推進～

当社は、同社が提供する、生成 AI を活用したビッグデータ分析ソリューション「見える化エンジン」の「生成 AI 自動分類」機能をサントリーホールディングス株式会社（本社：大阪府大阪市、代表取締役社長：鳥井 信宏）に導入いただきましたことをお知らせします。

【添付資料】プレスリリース：

顧客のインサイトやニーズの可視化と事業・サービスへの還元を目指し

「見える化エンジン」の生成 AI 機能をサントリーホールディングス株式会社に導入

～顧客理解を強化し、お客様志向経営を推進～

以 上

2025 年 8 月 20 日



顧客のインサイトやニーズの可視化と事業・サービスへの還元を目指し
「見える化エンジン」の生成 AI 機能をサントリーホールディングス株式会社に導入
～顧客理解を強化し、お客様志向経営を推進～



株式会社プラスアルファ・コンサルティング（本社：東京都港区、代表取締役社長：三室克哉）が提供する、生成 AI を活用したビッグデータ分析ソリューション「見える化エンジン」の「生成 AI 自動分類」機能をサントリーホールディングス株式会社（本社：大阪府大阪市、代表取締役社長：鳥井 信宏、以下：サントリー）に導入いただきましたことをお知らせします。

■「生成 AI 自動分類」機能でデータ分析業務の生産性を向上、消費傾向の洞察を深め、更なる顧客価値の創出を図る

消費者ニーズの多様化や市場変化のスピードが増す中、企業ではより高度な顧客理解が求められています。

サントリーは、見える化エンジンの「生成 AI 自動分類」機能（*）を導入することで、自社製品に寄せられる顧客一人ひとりの声やニーズを広範囲に把握し、消費傾向の洞察を深め、更なる顧客価値の創出を図ります。

（*）「生成 AI 自動分類」機能…問い合わせ、アンケートなど、様々な顧客の声を AI が自動的に分類・分析する機能。

詳しくは[こちら](#)

■導入による効果・期待される成果

本サービスの導入により、お客様の声をより深く・広範囲に把握できる分析の仕組みを確立。製品・サービスの改善や、マーケティング施策の展開などにおいて、よりお客様満足度の向上につながる多面的な効果を期待しています。

■サントリー担当者コメント

VOC（Voice of Customer：顧客の声）分析において、これまでは見える化エンジンで、お客様の声の特徴を把握した上で、目視で分類・読解していましたが、自動分類機能の導入により、業務効率が向上し、分析領域が拡大されました。また、様々な視点を掛け合わせた仮説検証も可能となり、より深いお客様のニーズ・インサイトを捉えて、事業やサービスへのフィードバックを行えるようになりました。

今後の展開としては、見える化エンジンの新機能「AI ペルソナ」「AI 分析レポート」によって、これまで以上に深い仮説構築のヒントが得られると期待しています。また、不要情報を AI で自動クリーニングすることで、業務効率と生産性のさらなる向上を図り、お客様の弊社サービスに対する本質的な声に、より一層迫ることができると考えています。

サントリーホールディングス株式会社 お客様志向経営推進部 大蝶氏

生成 AI 搭載データ活用プラットフォーム「見える化エンジン」 <https://www.mieruka-engine.com/>

「見える化エンジン」は、企業に寄せられる問合せ、アンケート、SNS などの膨大な顧客の声をテキストマイニングで分析することで、顧客の困りごと、要望、不満、喜び、悲しみなどの感情を見える化できるサービスです。社内の関係部署や経営層へ分析結果をレポートする機能を加え、社内で情報共有をはかりながらワンストップで改善活動を推進できる“顧客の声活用プラットフォーム”です。

株式会社プラスアルファ・コンサルティングについて <https://www.pa-consul.co.jp/>

『あらゆる情報から付加価値を生み出し続ける、見える化プラットフォーム企業』として、2006 年の設立以来、顧客の声や顧客データ/購買データ、人事情報のビッグデータを「見える化」し気づきを与える力を持つ、「テキストマイニング」や「データマイニング」などの技術を核としたクラウドソリューション事業を行っています。様々な情報を「見える化」することで、お客様のビジネスに +α（プラスアルファ）の価値を創造するためのソフトウェアの開発・販売、コンサルティング、新規事業創出を行っています。

<プレスリリースに関するお問い合わせ>

<https://form.pa-consul.co.jp/cre/?enq=h%2b2PqSlSEcg%3d>

株式会社プラスアルファ・コンサルティング

マーケティングソリューション本部

TEL：03-6432-4016

E-mail：mieruka-info@pa-consul.co.jp