

SCMビジネスモデル研究会
(ビジネスモデル分科会)

営業データの テキストマイニング

2006年12月16日

MarkeTech Consulting

武藤 猛

テキストマイニングとは

テキストマイニングとは、**大量のテキストデータから有用な情報を抽出する技術**である

製薬企業におけるテキストマイニングの適用例：

営業日報の分析

営業現場の要望・意見の迅速な把握と社内関係部門へのフィードバック
アンケートの自由回答文の分析

顧客の声の分析と営業・マーケティングへのフィードバックによるCS向上
データマイニングの数量的世界との統合による活動課題の定量化

コールセンタにおける問合せ内容の分析

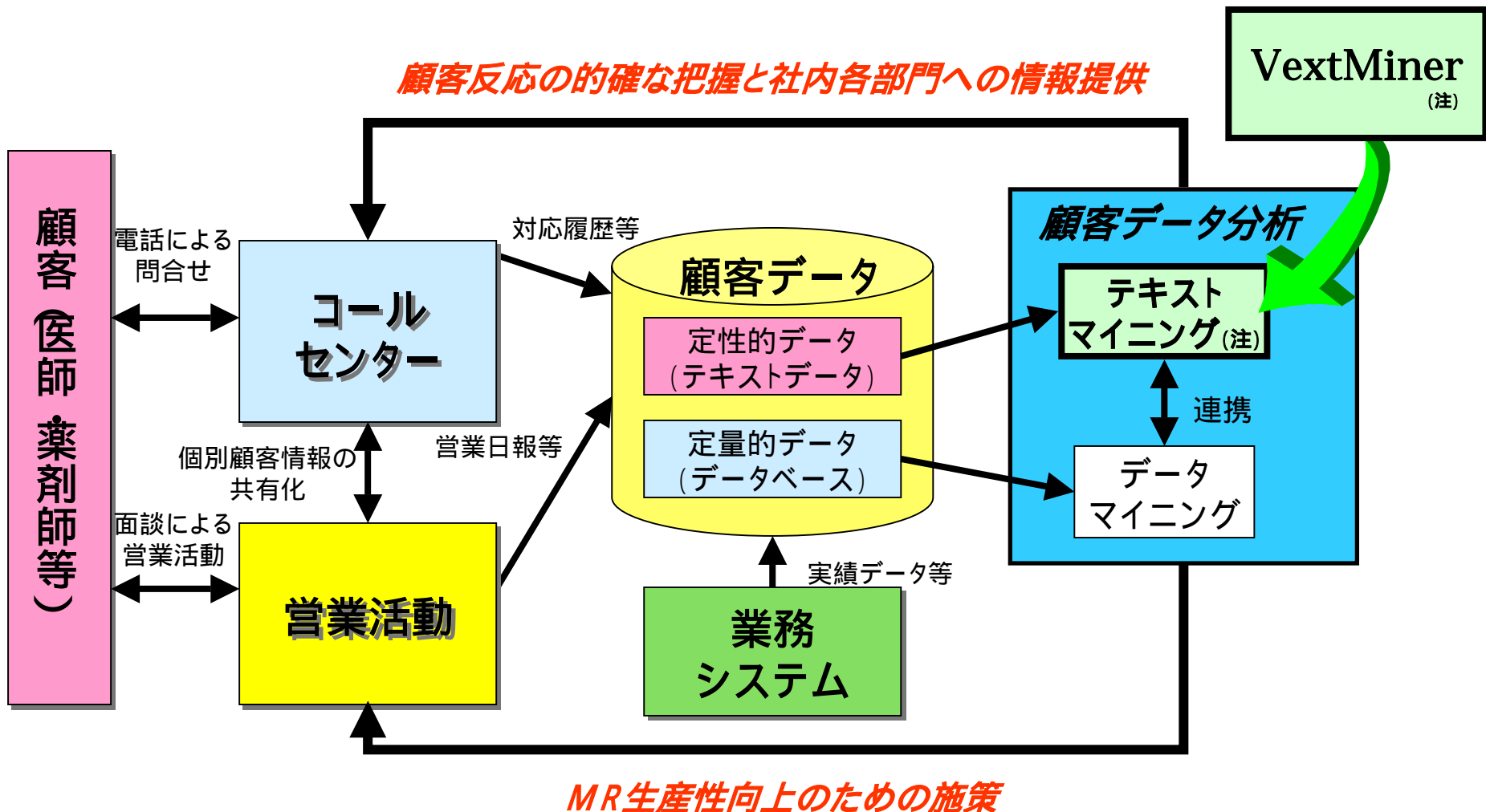
分析結果のナレッジ化(FAQのデータベース化等)による業務生産性向上
Webサイトに寄せられた意見・要望・苦情の分析

担当者のスキルに依存しない、問合せ・意見・要望・苦情の分類と社内関係
部門への迅速なフィードバックによる顧客満足度向上

社内各種文書の検索

情報の共有化による生産性向上

テキストマイニングおよびデータマイニングの位置付け



テキストマイニングの事例概要

営業日報の蓄積期間:5ヶ月

データ件数:約300,000件

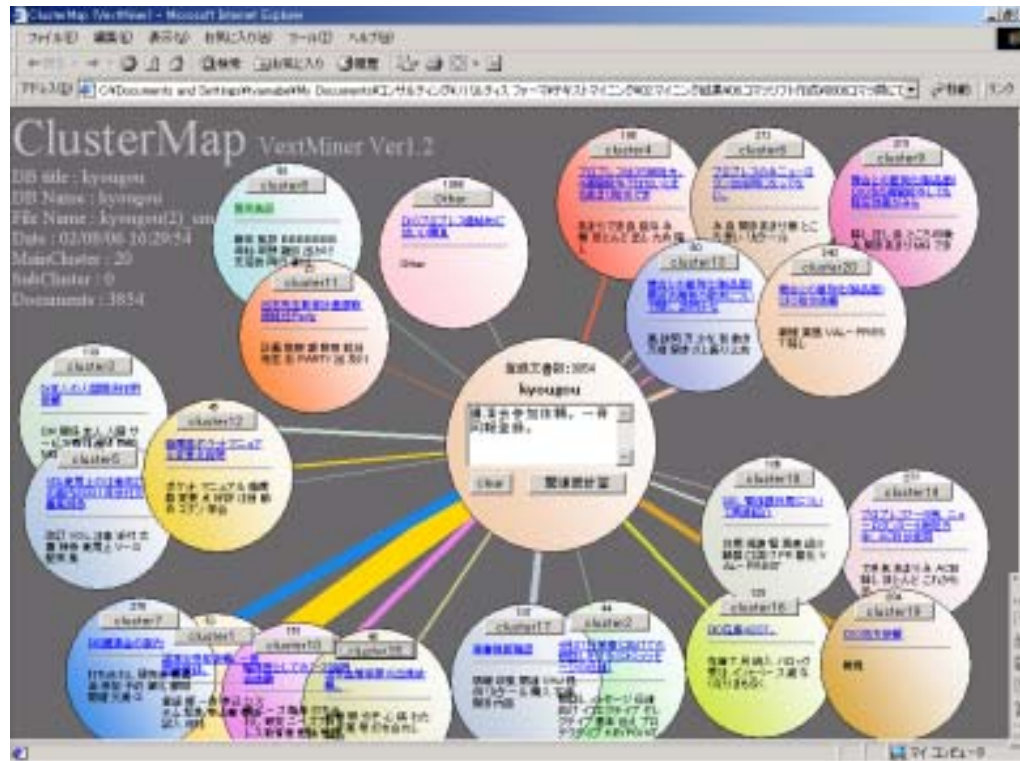
テキストマイニングツール:VextMiner (クオリカ株式会社)

<http://www.qualica.co.jp/products/txt/marketing/>

分析目的:営業日報中のMRコメントを分析し,どのような活動が業績に貢献しているかを分析することが目的である。

データマイニングとの連携:テキストマイニングだけでは,定量的な分析が困難であるので,データマイニングツール(SAS)と組合わせて分析を行っている。

テキストマイニング分析結果 : VextMiner出力例

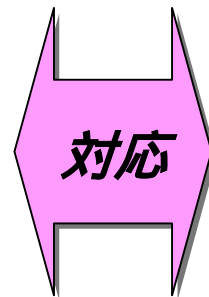


すべてのテキストデータは、内容の類似度により、
約20個のクラスターに分類できる
(内容を検討して、さらに13個のクラスターに集約)

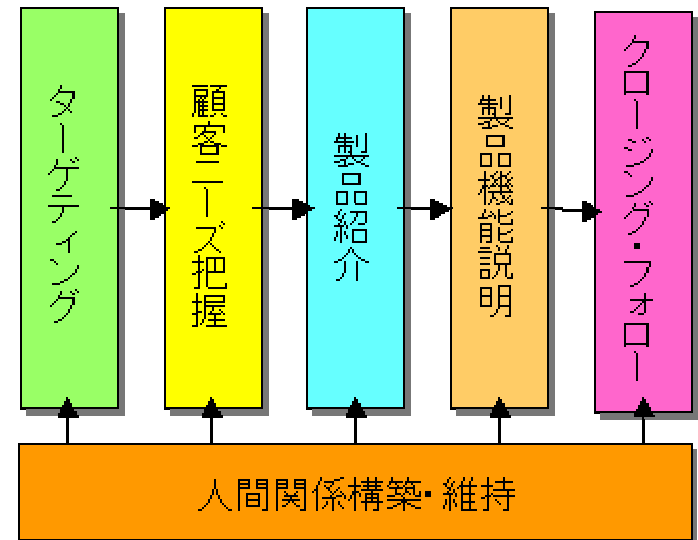
テキストマイニング分析結果 : テキストマイニングのクラスター

テキストマイニング で抽出されたMR活動

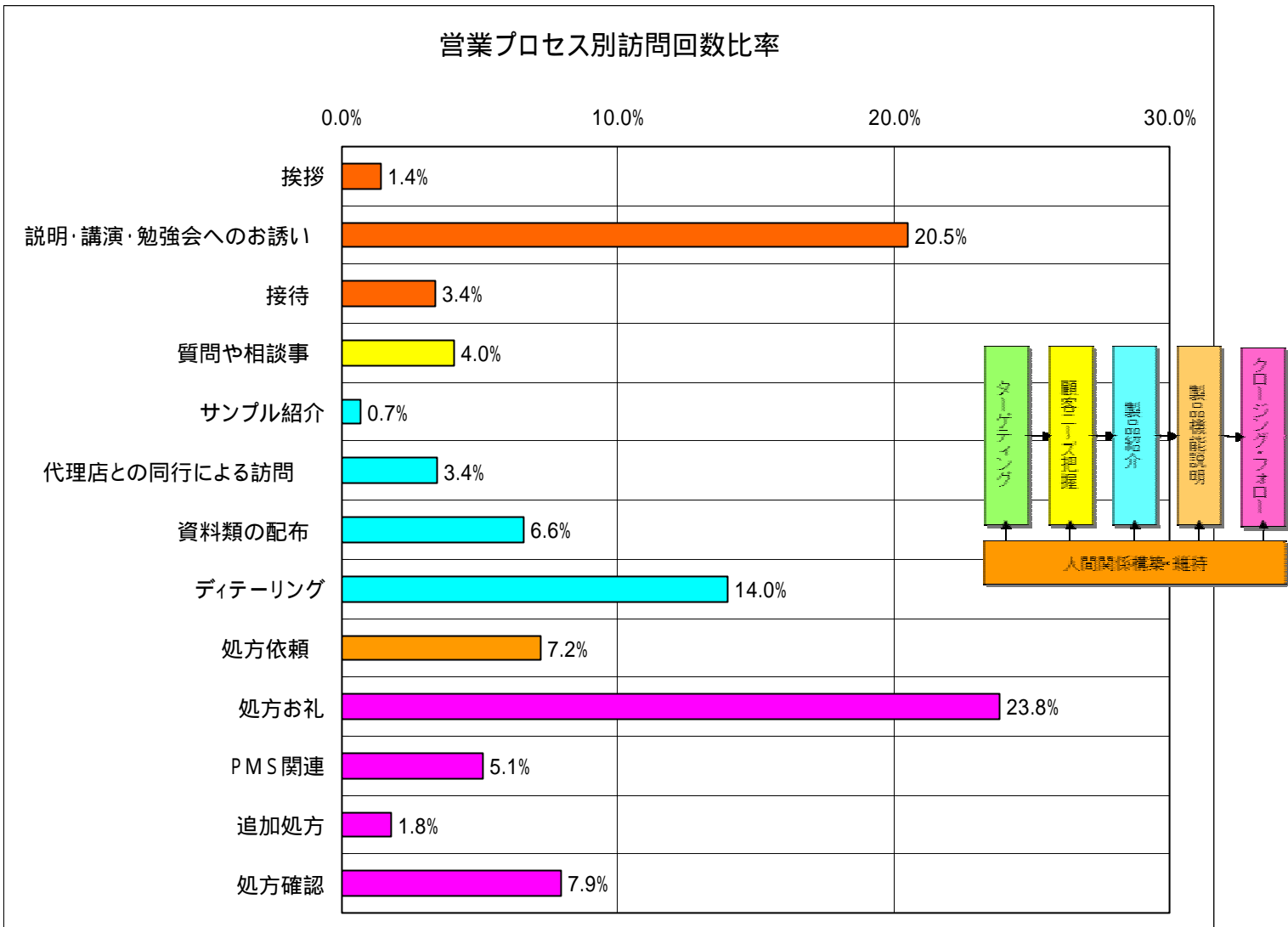
テキストマイニング クラスターコード	テキストマイニング クラスター
1	挨拶
2	説明・講演・勉強会へのお誘い
3	接待
4	質問や相談事
5	サンプル紹介
6	代理店との同行による訪問
7	資料類の配布
8	ディテリング
9	処方依頼
10	処方お礼
11	PMS関連
12	追加処方依頼
13	処方確認



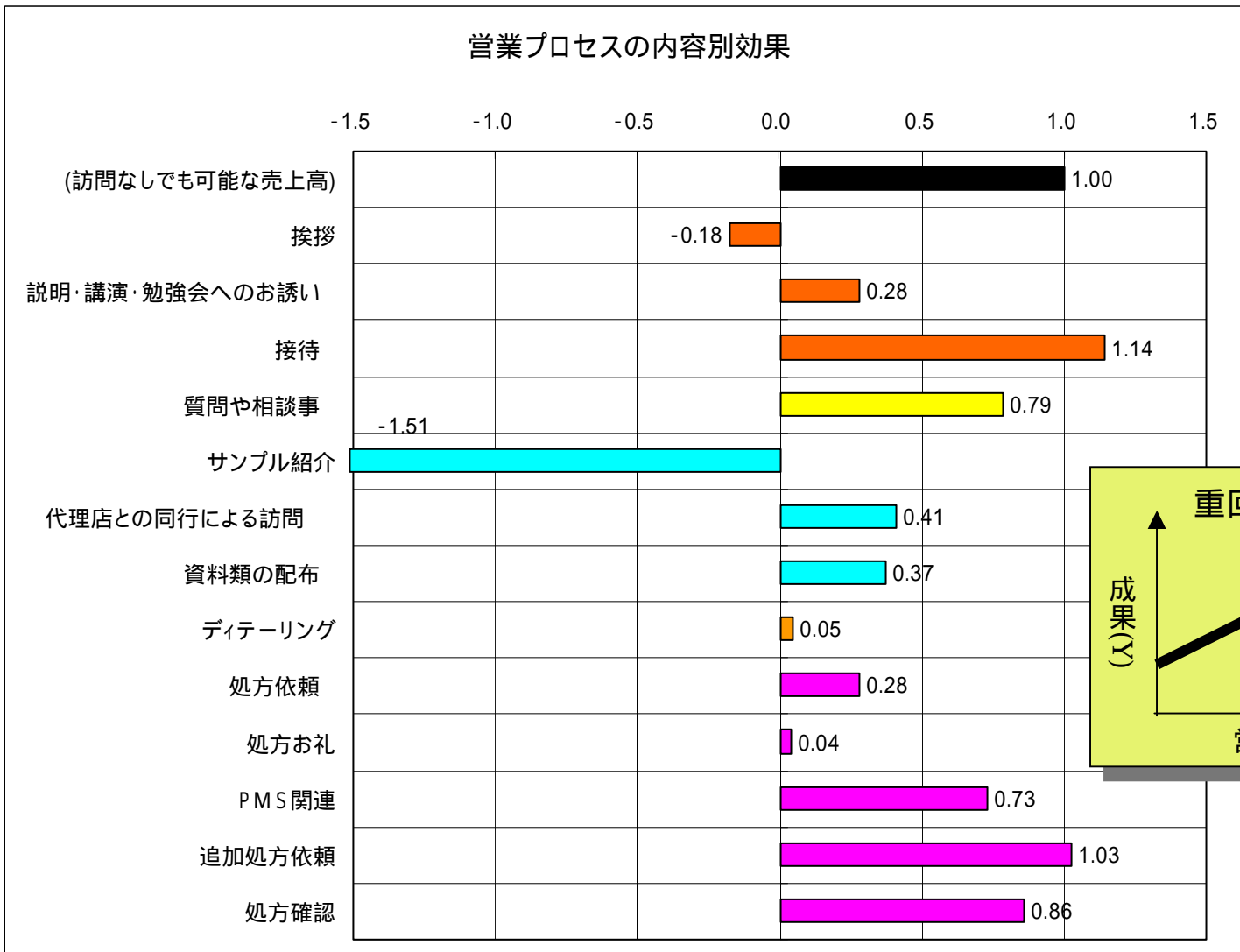
営業プロセス



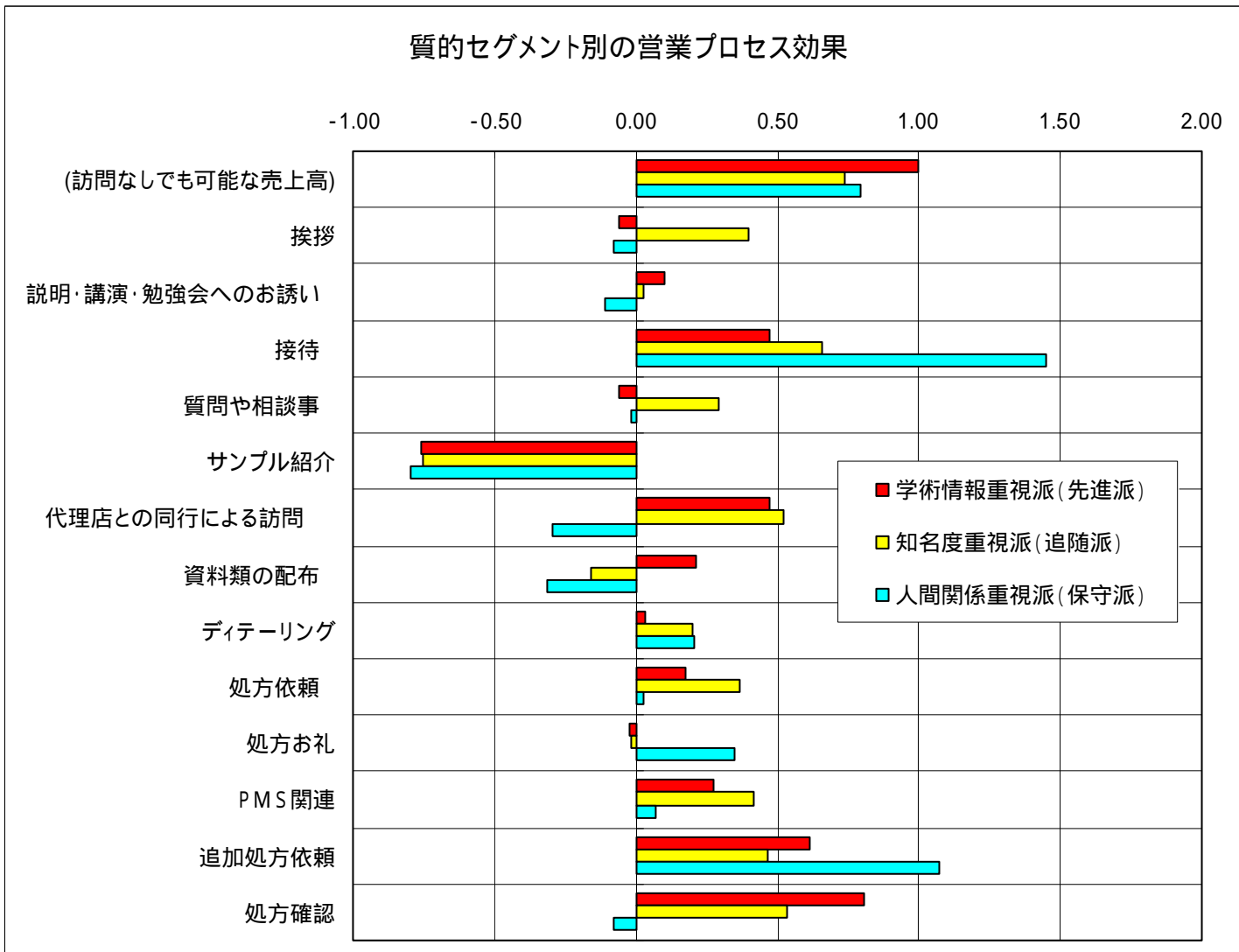
テキストマイニング分析結果 : 営業プロセス別訪問回数



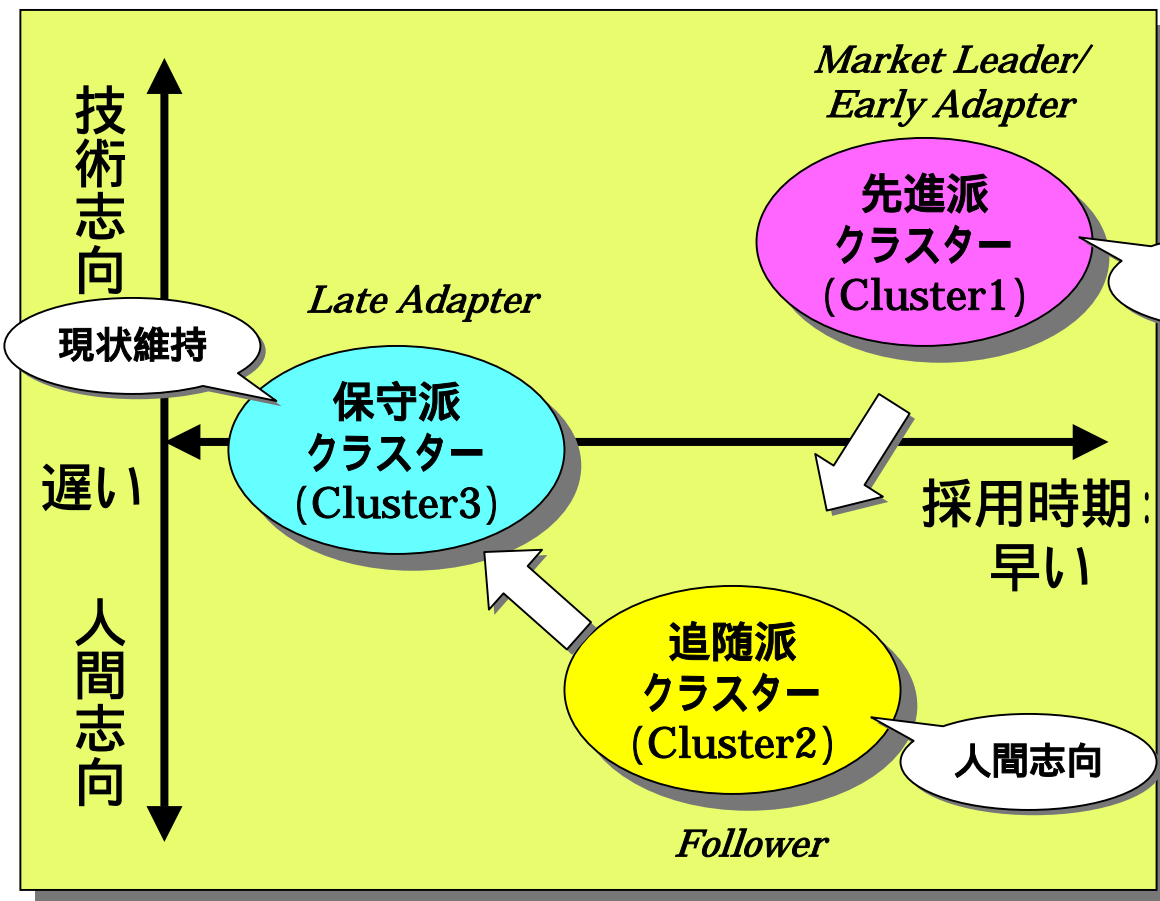
テキストマイニング + データマイニング : 営業プロセスの効果



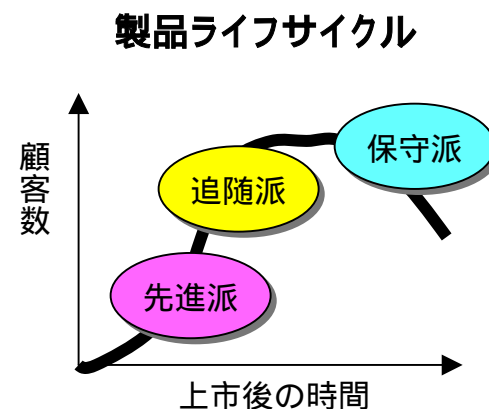
テキストマイニング + データマイニング : クラスタ間の相違



[ご参考] データマイニングで得られる医師クラスターについて



製品ライフサイクルの
段階に応じて、
どの顧客セグメントを
ターゲットするかを
よく見極める



[注] 薬剤のライフサイクルによっては、Cluster1とCluster2が合体する場合がある