



## athenahealthは、顧客の声を生産的に利活用し 提供する医療関連サービスの改善を経て業績を向上






### 直面していた課題

athenahealthは、米国全土の病院や外来患者向けにネットワーク経由で医療関連サービスを提供する業界大手企業です。athenahealthが持つ16万社を超えるサービスプロバイダーのネットワークから得た情報を組み合わせ、顧客の声担当 (VoC) チームが顧客のフィードバックを収集／分析し意思決定を推進します。チームはトレンドを定量化し、定着／成長／ロイヤリティに影響する項目を優先します。また顧客の声担当チームはサービスおよび製品主管チームと協力し顧客向けの提唱も行っています。

毎月6,400件を超える顧客調査の回答は、医師、看護師、管理者など、いくつかのユーザーグループにとって非常に重要なフィードバックです。これらのデータセットは人間が読むには多すぎるものの、ほとんどの自然言語理解 (NLU) ツールには少なすぎます。この課題を解決するための試みとして、人間がすべてのコメントを読んで要約を書く、社内ツールを構築する、オープンソースのNLUを使用する、四半期ごとに2週間の「タグ付けマラソン」を開催するなどの対応策を実施してきました。

### ソリューションに望まれたこと

-  限られた回答セットから顧客のフィードバックを迅速に分類
-  顧客に対して最も影響の大きな問題を特定し定量化
-  アナリストが手作業に時間をかけずにデータに埋まっている情報を抽出

### ソリューション

athenahealthは、Luminosoを利活用し顧客調査のフィードバックのタグ付けと分類を行いました。既存の顧客データと合わせて、VoCチームは最もユーザーの話題になっている問題やトピックを洗い出すだけでなく、その奥に存在する意図、欲求、ニーズを詳しく理解することができました。その後もathenahealthは、より効果的に修正を実装し、機能性を向上させ、製品に関するリクエストの優先順位付けを実施できるようになっています。

Luminosoを採用することにより、同社のチームはタグ付けを自動化し、既存のラベルと新たに作成されたラベルで異なるタイプの分類を連動させることができました。これにより内部の構造や論理性を保ちながら、シンプルで情報量の多いラベルが実現しました。このプロセスは迅速かつ高精度、さらに、四半期ごとのタグ付けマラソンも不要となったため、VoCチームはより多くの時間をデータの分析と顧客体験の改善提案に費やせるようになりました。

## メリット



顧客調査の迅速な分析による  
タイムリーな製品の改善



調査結果の自動分類による  
アナリストの時間の節約



予期せぬ問題の発見と  
それによるスコア変動の把握

実現された自動化により、athenahealthは、  
従業員はこれまでの四半期ごとのタグ付けマラソンから解放され、  
データ分析と顧客体験の改善・提案に集中できるようになりました。

## 成果

Luminosoを採用することで、athenahealthは以下を実現しました。



製品に関する顧客のフィードバックや  
リクエストの理解



製品ライフサイクルの全ての局面での  
顧客の意見の取り込み



複数のユーザーセグメントからの  
何千もの回答の分析



構造とプロセスを保ちながらタグ付けを  
合理的に実施



## 顧客の声を分析

Luminosoは、非構造化テキストを短時間で分析し、  
正確に意味を伝えることで企業としての対策の  
ヒントとなる気付きをご提供します。

Luminosoは、非構造化テキストデータを価値あるビジネス情報へと変換します。コモンセンス(常識)を備えた人工知能を使って言語を理解することで、人々が発する情報を組織が見つけ、理解し、そのうえで行動することを可能にします。セットアップ、メンテナンス、トレーニング、データ入力にはほぼ必要ありません。Luminosoは、世界をリードする自然言語理解(NLU)技術と膨大なナレッジベースを組み合わせ、人間と同じように文脈から言語を学習し、数か月単位ではなく数分のうちにテキストを正確に解析します。15言語以上をネイティブサポートするソフトウェアにより、企業幹部は、データの関係性を探り、フィードバックの意味を理解し、問い合わせの優先順位を判断して、短時間で価値を引き出すことが可能となります。Luminosoは米国マサチューセッツ州ボストンに本社を置く株式非公開の企業です。

©2019 Luminoso Technologies。Luminosoは、Luminoso Technologiesの登録商標です。



LUMINOSO



[www.luminoso.com](http://www.luminoso.com)



[info@luminoso.com](mailto:info@luminoso.com)



[@LuminosoInsight](https://twitter.com/LuminosoInsight)