2026 年 11 月 11 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　　鈴　村　賢　治
（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）

生成 AI 搭載 顧客の声活用プラットフォーム 「見える化エンジン」、コンタクトセンター運用モニタリングツール「CenterEye」と連携開始

～通話データの「数字」と「声」をつなぎ、分析結果をダッシュボードに表示し、現場のアクションへ導く～

当社が提供する、15 年連続国内シェア No.1(*)の顧客の声活用プラットフォーム 「見える化エンジン」は、スターシステムズ株式会社（本社：東京都港区、代表取締役：ビクター・シベツキー）が提供する、コンタクトセンター運用モニタリングツール「CenterEye」との連携を開始します。

（*）富士キメラ総研「ソフトウェアビジネス新市場 2026 年版」より

【添付資料】プレスリリース：
生成 AI 搭載 顧客の声活用プラットフォーム 「見える化エンジン」、
コンタクトセンター運用モニタリングツール「CenterEye」と連携開始
～通話データの「数字」と「声」をつなぎ、
分析結果をダッシュボードに表示し、現場のアクションへ導く～

以　上

Press Release

報道関係各位

2026 年 11 月 11 日

プラスアルファ・コンサルティング

生成 AI 搭載 顧客の声活用プラットフォーム 「見える化エンジン」、
コンタクトセンター運用モニタリングツール「CenterEye」と連携開始
～通話データの「数字」と「声」をつなぎ、
分析結果をダッシュボードに表示し、現場のアクションへ導く～



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：鈴村賢治、証券コード：4071）が提供する、15 年連続国内シェア No.1(*)の顧客の声活用プラットフォーム 「見える化エンジン」は、スターシステムズ株式会社（本社：東京都港区、代表取締役：ビクター・シベツキー）が提供する、コンタクトセンター運用モニタリングツール「CenterEye」との連携を開始します。

本連携により、「見える化エンジン」が通話内容や問い合わせ、アンケート、SNS などの顧客の声から検出した分析結果を、CenterEye のダッシュボード上に表示し、CenterEye が可視化するコンタクトセンターの運用状況とあわせて確認できるようになります。
具体的には、回線別の入電数や通話時間、保留時間、後処理時間、再入電数といったコンタクトセンターの運用状況を示す定量データと、顧客との会話内容に含まれる定性データを一体的に把握できるようになります。数字だけでは分からない「なぜ起きたのか」と、声だけでは判断でき

ない「どこで起きているのか」を結び付けることで、分析結果を現場の具体的なアクションへとつなげ、より迅速で納得感のある意思決定を支援します。

（*）富士キメラ総研「ソフトウェアビジネス新市場 2026 年版」より

■本連携の背景と概要

近年、企業に寄せられる顧客の声は、アンケートや問い合わせフォームに加え、コンタクトセンターの通話データやチャット履歴など多様なチャネルに広がっています。一方、コンタクトセンター運営に関する定量データだけでは課題の背景や原因の把握が難しく、会話に含まれる定性データだけでは影響範囲や優先度を判断しづらいという課題があります。

CenterEye は、オペレーターの状態や応対状況、KPI を座席表上にリアルタイムに表示し、スーパーバイザーがフロア全体とオペレーター、一人ひとりの状況を即座に把握・支援できるコンタクトセンター運用モニタリングツールです。一方、見える化エンジンは、問い合わせやアンケート、SNS をはじめとする顧客接点から収集した顧客の声を分析し、顧客の要望や不満、感情といった定性情報の把握を支援してきました。

今回の連携により、CenterEye が把握する回線別の入電数や通話時間、保留時間、後処理時間、再入電数などのコンタクトセンター運営の「数字」と、見える化エンジンが分析する顧客の要望や不満、感情、評価コメントなどの顧客の「声」を組み合わせることで、定量データと定性データを横断した分析ができるようになります。

例えば、特定の窓口において通話時間や保留時間の増加、再入電数の上昇といった変化が発生した場合、その背景にある顧客の問い合わせ内容や不満・要望を会話データから把握することが可能になります。これにより、運営指標の変化と顧客の声を結び付けながら課題の原因を特定し、応対品質の向上や業務改善に向けた迅速なアクションにつなげることができます。

さらに、現場担当者やスーパーバイザーは、数値の変化だけでなく、その背景にある顧客の声や会話内容まで含めて状況を把握できるため、オペレーターへのフィードバックや育成施策、リスクの早期発見、商品・サービス改善に向けた意思決定をより迅速に進められます。

分析結果をレポートで終わらせるのではなく、現場での具体的な行動変革へとつなげることで、コンタクトセンターの価値向上と顧客体験（CX）の向上を支援します。



見える化エンジンが通話内容から検出したフラグを、CenterEye のダッシュボードに反映（画面イメージ）

■スターシステムズ株式会社 代表取締役 ビクター・シベツキーのコメント

コンタクトセンターの現場では、スーパーバイザーが限られた時間の中で、どのオペレーターを、どのタイミングで支援すべきかを判断し続けています。CenterEye は、その判断を支えるために、フロアの状況とオペレーター一人ひとりの状態をリアルタイムに可視化してきました。今回、顧客の声活用で豊富な実績を持つ「見える化エンジン」と連携することで、現場で起きている“いま”の状況と、その背景にある顧客の声を結び付けて捉えられるようになります。両社の強みを掛け合わせ、オペレーターへの的確な支援と、コンタクトセンター全体の顧客体験向上に貢献してまいります。

■「見える化エンジン」連携責任者 コメント

株式会社プラスアルファ・コンサルティング

執行役員 マーケティングソリューション本部 副本部長 早田 健人

見える化エンジンはこれまで、企業に寄せられる多様な顧客の声を分析し、顧客理解や商品・サービス改善を支援してまいりました。近年は、顧客の声を把握するだけでなく、現場で起きている変化や課題の兆候をいかに迅速に捉え、具体的な改善につなげるかが一層重要になっています。今回の連携により、顧客の声の分析とコンタクトセンター運営の可視化を結び付けることで、課題の発見から改善までをより迅速に支援できるようになると考えています。

今後も見える化エンジンは、生成 AI とデータ活用を通じて、企業の意思決定の高度化と顧客体験（CX）の向上に貢献してまいります。

＜生成 AI 搭載 顧客の声活用プラットフォーム「見える化エンジン」について＞

見える化エンジン（https://www.mieruka-engine.com/）は、通話記録や問い合わせ、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し、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する 15 年連続国内シェア No.1(*)の顧客の声活用プラットフォームです。生成 AI を活用することで、顧客の意図や背景を汲み取り、声の分類から傾向分析、示唆の抽出までを自動化し、個人のスキルや経験に依存しない分析アウトプットを実現します。

＜コンタクトセンター運用モニタリングツール「CenterEye」について＞

CenterEye（https://www.starsystems.co.jp/）は、コンタクトセンターの現場をリアルタイムに可視化する運用モニタリングツールです。実際のフロアレイアウトを再現した座席表上に、オペレーターごとの状態（受付可・通話中・後処理・離席など）や応対件数、平均処理時間（AHT）などの KPI を表示し、スーパーバイザーはフロア全体の状況とオペレーター一人ひとりの状況を一目で把握できます。

座席表からそのままモニタリング、ウィスパー、チャット、転送を行えるほか、オペレーターからのヘルプ要請、KPI がしきい値を超えた際のアラート、登録済みの要注意電話番号からの着信を知らせるカスハラ対策機能などにより、現場で起きている課題を早期に発見し、即座に対応できます。また、過去のフロア状況の再生やヒートマップによる分析、「CenterEye レポート」による定型レポートの自動出力にも対応しています。Genesys Cloud、NICE CXone と連携して利用できます。

＜スターシステムズ株式会社について＞

スターシステムズ株式会社（https://starsystems.co.jp）は、1998 年の設立以来、日本のコンタクトセンター向けにクラウド型コンタクトセンタープラットフォームの導入・運用を支援しています。Genesys Cloud、NICE CXone、Zoom CX などのグローバルプラットフォームに、日本の現場運用に合わせたミドルウェアや「CenterEye」などのアプリケーションを組み合わせた「Star CX Platform」を提供し、設計から導入、24 時間 365 日の国内保守までを一貫して担っています。

＜株式会社プラスアルファ・コンサルティングについて＞

株式会社プラスアルファ・コンサルティング（https://www.pa-consul.co.jp/）は『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、人事情報のようなビッグデータを「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>

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
担当：山崎・早田・堀
TEL：03-6432-4016
E-mail：mieruka-info@pa-consul.co.jp