

2011年9月26日

フューチャーアーキテクト株式会社
(コード番号 4722:東証一部)

フューチャーアーキテクト、「lisnar+」機能拡充 ～海外のお客様の声、ネット上の声にも対応～

フューチャーアーキテクト株式会社(本社:東京都品川区、代表取締役会長兼社長:金丸 恭文、東証1部上場:証券コード 4722、以下フューチャー)は、お客様の声収集活用ソリューション「lisnar+」*に従来よりご要望が多かった「外国語対応」、「Webクローラー」および「Webアンケート」の3機能を追加開発し、ニーズに応じて導入できるオプション機能として提供を開始しましたのでお知らせいたします。これらのオプション機能は従来のlisnar+基本機能と同様に、導入型およびクラウド型のいずれでもご利用いただけます。

■追加オプション機能

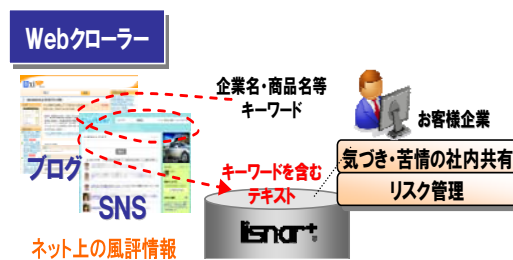
1. 外国語対応

グローバル化や日本企業の海外進出に伴い、海外のお客様や従業員による声データの収集・管理を支援するために、多言語による声の入力・収集、データベース化と、言語に関係なく同一の指標による評価や分析が行える外国語対応をいたしました。言語を問わず収集された「声」「報告」を日本で共通指標で収集・モニタリングできます。特にアジア進出企業をサポートするために、英語・中国語・韓国語の対応を完了しており、今後も拡大予定です。



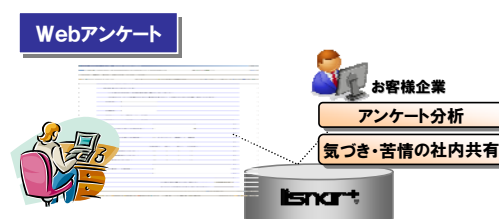
2. Webクローラー

特定のWebサイトやブログ、SNSなどを一定周期で回遊し、任意のキーワードをもとに、つぶやきやコメント、書き込みなどを収集するサービスです。インターネット上から収集されたこれらの声を効率的に把握し、必要に応じて社内に共有・対応依頼し、通常の店舗等で収集するリアルな声とあわせて lisnar+ で一元的に管理・分析できます。



3. Webアンケート

任意の質問項目によるWebアンケートを実現するサービスです。自由に編集可能なアンケートサイトの利用から、lisnar+へのデータ取り込みまで一貫したサービスを提供します。アンケート単体での定量的な分析にとどまらず、必要に応じて社内の苦情対応プロセスへアンケート内容を連動し、通常の店舗等におけるお客



様の声と統合管理できるのが特長です。

このほか、音声による声データの入力支援、営業日報・スケジュール管理機能など、企業ニーズの高い多様なオプション機能もそろえており、今後も継続的な機能拡充により「声」の一元管理、「声」を企業価値全体へのエンジンとしたい企業ニーズにスピーディに対応してまいります。

● lisnar+ (リスナープラス)とは

「気づき・お褒め・ご指摘・苦情」など様々なお客さまの声をリスク対応として管理するのみならず、業務、商品・サービス改善に継続的に活用し、CS・ES維持強化を目的としたソリューションです。

● フューチャーアーキテクト株式会社 概要

代表者 : 代表取締役会長兼社長 金丸 恭文

設立 : 1989年11月

資本金 : 14億21百万円

社員数 : 連結:1,174名 単体:728名 (2010年12月末日現在)

URL : <http://www.future.co.jp>

事業内容 : ITコンサルティング・サービス

中小・中堅企業から大企業まで、お客様の抱える経営上の課題を経営者の視点で共有し、お客様のビジネスの本質を理解した上で実践的な技術力とノウハウによる先進ITを駆使した情報システムを構築することで、課題解決を行うITコンサルティングサービスを提供しています。

また、グループ企業を中心として、「パッケージ&サービス事業」「企業活性化・新事業開拓事業」等の事業を展開しています。

● lisnar+に関する一般からのお問合せ先

フューチャーアーキテクト株式会社 ストラテジックビジネス事業本部 lisnar+担当 中島、小材

TEL : 03-5740-5792

E-mail : gr-lisnar-request@future.co.jp

● 本件に関する報道機関からのお問合せ先

フューチャーアーキテクト株式会社 広報担当 高橋

TEL : 03-5740-5723(広報直通) E-mail : pr1@future.co.jp