

随意契約理由書

1 業 務 名	見える化エンジンシステム利用サービス契約
2 業 者 名	株式会社プラスアルファ・コンサルティング
3. 随意契約理由	<p>本件は、ソーシャルメディア等にある阪神高速道路のお客さまの声を幅広く聴取するため、テキストマイニングツールを活用することで、お客さまの声の聴取・分析に係る社員の作業の効率化と利便性の向上を図るものである。テキストマイニングとは、大量のテキストの中から、単語や文節で区切り、それらの出現頻度や相関、出現傾向、時系列などを解析し、有用な情報を取り出すための分析方法である。</p> <p>本件の実施にあたっては、①ソーシャルメディア（Twitter や Facebook、ブログ等）はもとより、当社所有のVOC（お客さまの声集約・分析システム）に蓄積されたお客さまの声やアンケートなどの社内情報も取り込んで分析できること、②機能更新がオンタイムで可能であり日々進化する技術革新に適応することができるSaaS型サービス（クラウド型ソフトウェア）であること、③高度なテキストマイニング技術を有すること、④当社がCSV形式で保存しているお客さまの声のデータを当該ツールに取り込み、複数年に渡る分析・比較検討できること、⑤ソーシャルメディア上のお客さまの声のデータをCSV形式で当社に渡すことができることが契約相手方に求められる要件となる。</p> <p>株式会社プラスアルファ・コンサルティングが提供する「見える化エンジン」は、①ソーシャルメディア等におけるさまざまなお客さまの声を簡単な操作と豊富な機能で分析する機能を持ち、当社所有のVOCに蓄積されたお客さまの声やアンケート（自由記述）などを取り込んで同様の機能で分析することができること、②SaaS型サービスであること、③高精度な自然言語処理技術を備えた解析エンジンを提供しているなど高度なテキストマイニング技術を有すること、④当社がCSV形式で保存しているお客さまの声の保有データを取り込み、属性情報に幅広く対応した分析と複数年に渡る比較検討が可能であること、⑤ソーシャルメディア等から収集・一元化したデータのCSV形式での出力が可能であることから、同社は唯一全ての要件を具備する者であると認められる。</p> <p>よって、阪神高速道路株式会社契約規程第2条第2号の規定により随意契約とする。</p>
	阪神高速道路株式会社契約規程第2条第2号の規定による。