

Exfront

SI

AI

PoC

収集した「お客様の声」の自由記述文をAIで解析することで、情報分類等の業務効率化と深掘した情報解析に活用し、営業品質の向上を図れた。

適用

営業品質向上
分析結果の深化
企画創出支援

システム概要

週1,000件以上の「お客様の声」を担当者が分類し目検で分析

問合せ

クレーム

商品評価

Exfrontの検索の仕組みにAIを活用

お客様の声

管理システム

業務効率向上

「お客様の声」の分類項目をAIに学習させ、システム取込み時に分類を自動付与し、目視による確認や修正等の作業が軽減

分析精度向上

AIでキーワード抽出や感情分析を行い特徴点を可視化することで、データの傾向把握や分析精度が向上し分析結果を業務改善へ活用

導入前の課題

週1,000件以上の「お客様の声」を担当者が分類し目検で分析しているため、分類に時間がかかり、分類した情報を分析・解析するなど有効活用以下のような課題があった。

- ・大量なデータを分類に時間がかかり且つ人の判断による分類となるため分類の精度にムラが発生していた
- ・上記のように分類に時間を要するため深掘した分析まで実施できず、お客様の声の有効活用が進んでいなかった

システムの特徴

AIでの分類学習による分類精度向上と分類自動化

分類項目をAIに学習させ、システム取込み時に分類自動付与することで、目視による確認や修正等の作業が軽減される。

AIによるデータ傾向の把握および分析精度向上

AIでキーワード抽出や感情分析を行い特徴点を可視化することで、データの傾向把握や分析精度が向上し分析結果を業務改善へ活用

既存システム連携

既存システムとの連携により新たな設備投資が抑えられ、担当者のシステムへの新たな研修なども不要

システムの導入効果

気づきや課題解決の状況が可視化され、対応が迅速化した

課題解決が可視化されたことで、過去事例の参照や、主幹者の明確な配置が可能になり、課題解決への対応が迅速化。

様々な観点から組織的に課題解決に取り組む仕組みが実現

過去事例の参照、課題検討、関連部門からのコメントなど、組織として課題解決を行う仕組みが実現された