

お客様からの 問い合わせが 宝の山の理由



お客様の生の声

カスタマーサクセス部門が応対するお客様からの問い合わせを「自社が提供するサービスのヒント」に活かせていますか？ まだ「活かせていない」企業が多いのではないかでしょうか。もしかしたら、そもそも「活かそうとは思っていない」企業もあるかもしれません。



問い合わせが「お客様からの生の声」で、サービスに対する要望であり、お客様から企業に対する期待値の表れとしたら、あなたは「この宝の山」を分析したいと思いますか？





活かせていない い会社でよく 見られる課題



お客様との>Contact方法が多い (仕組み)

ツールが増えたことで、お客様とやり取りする方法が増え、情報の一元化に至っていない



分析するには人手が必要 (体制)

データは蓄積できているが、分析するにも人手が必要なためコストを掛けている余裕がない



マーケットインの考え方がない (風土)

プロダクトアウト型でサービスを作り続けてきた結果、お客様の声から新しい施策やサービスを提案する体制がない



本サービスが対象とする企業



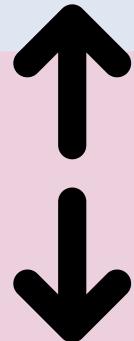
分析するには人手が必要（体制）

データは蓄積できているが、分析するにも人手が必要なためコストを掛けている余裕がない

既に蓄積されたデータを分析に活かせていない企業を対象としております。（分析に扱うデータをAIに流し込む状態のお客様が対象）※その他課題の企業も相談をお受けします。



分析の結果で得られる情報



プラス意見

マイナス意見

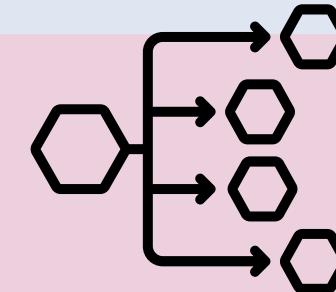
プラスとマイナス意見の分類

上記2つのカテゴリにお客様からの意見を分類し、関連する問い合わせ数で表示させることができ、その中で特出した意見をピックアップすることが可能



会話の論点を可視化

お客様の言葉をグルーピングし、会話の中であがつた論点を可視化し、意見の強い言葉から分析に役立てて頂くことが可能



話者を分類して傾向分析

どのような方がその意見を発信する傾向にあるか?を分析。年代、性別、地域、所得など様々な角度から分析します



お客様の言葉
を分析し、付加
価値の高いサ
ービスを提供
しましょう

お問い合わせフォームからご連絡ください。

組織活性化研究所

URL: <https://product.icas.co.jp>

Mail: akiyama@icas.co.jp

ICAS

Institute for Corporative Activation Skills