

# お客様からの 問い合わせが 宝の山の理由



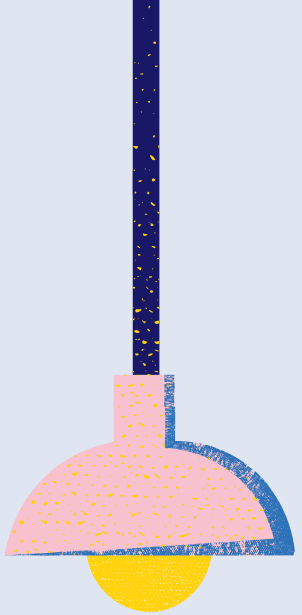
# お客様の生の声

カスタマーサクセス部門が対応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」に活かしていますか？ まだ「活かしていない」企業が多いのではないのでしょうか。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？





# 活かせていない会社でよく見られる課題



## お客様とのコンタクト方法が多い（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の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



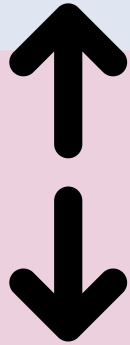
## 分析するには人手が必要（体制）

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し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に流し込める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

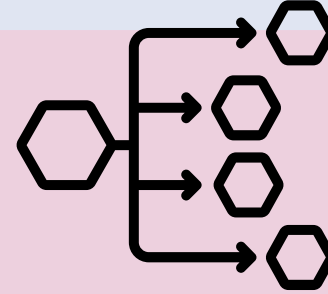
## プラスとマイナス意見の分類

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出来、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、会話の中であがった論点を可視化し、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](mailto:akiyama@icas.co.jp)

## ICAS

Institute for Corporative Activation Skills