

# カスタマーサポートからカスタマーサクセスへ ～データと自然言語分析で実現する顧客体験の向上～

2020/11/01

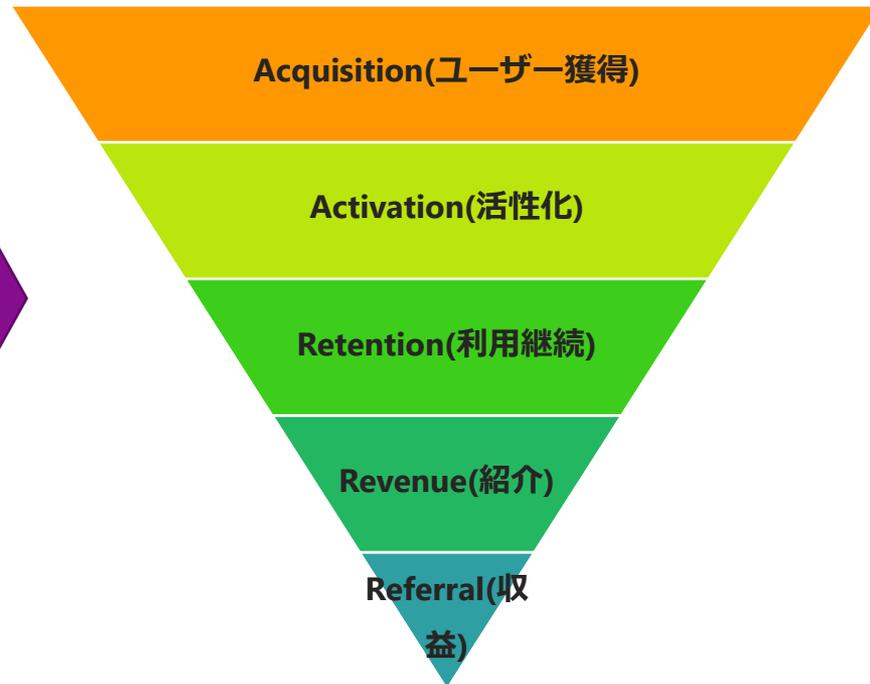
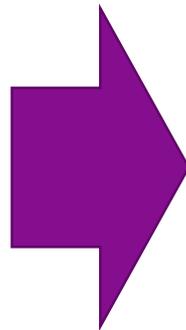
マクニカネットワークス株式会社

サブスクリプション化・競合の増加・価値の陳腐化に対応し、競争を勝ち抜くにはVoCを的確にとらえ、活用する必要があります。



# Voice of Customer

- ニーズ
- クレーム
- 要望
- 問合せ
- レビュー



見積

CRM

設計書

自然言語データにVoCは隠されています

メール

報告書

口コミ

チャット

SNS

## 暗黙知



顧客の声 (VoC)



エキスパートの経験則

## 自然言語・データ分析

### カスタマーサポート

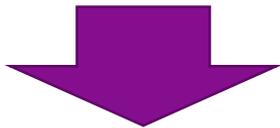
- ・ CRM
- ・ チケットシステム
- ・ コールセンターシステム
- ・ メール
- ・ チャット

## 形式知化

- ・ 顧客の声をサービスに反映
- ・ クレームに迅速に対応
  
- ・ 業務の高度化/効率化
- ・ 属人化の排除
- ・ 品質の管理

## 技術的課題

- 直接的／間接的表現が混在している
- 同じ意味だが表現の違う複数の文章が存在している
- 口語調であるが故に文法上必要な構成要素が欠落している
- 文章の認識, 略語や業界・会社特有の専門用語の意味を事前に正しく理解させる必要がある



## 従来の解決手法は実現が難しい・・・

- 大量の教師データの作成
- 大量の辞書登録作業
- データサイエンティストの配置

## ビジネス的課題

- 自然言語分析自体は直接的にビジネスに結びつかない
- 定量的に分析効果を測定する必要がある
- 必要なデータが様々な部署に分散している



## ビジネス観点での戦略的な進め方が必要

- ビジネスプロセスの理解
- データへのビジネス的な意味付け
- KPI測定
- 組織を超えた分析体制の構築

## ビジネス理解・データの検討

- ・ 課題設定
- ・ ビジネスプロセスの理解
- ・ 必要なデータの整理

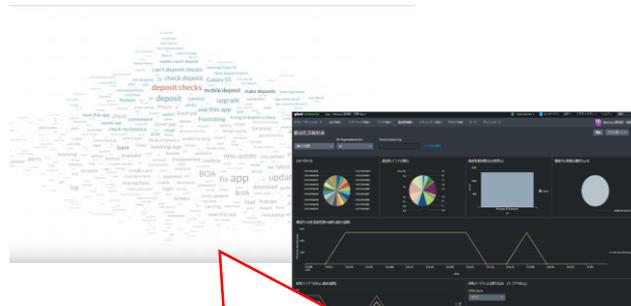


### Point①

ビジネスと課題を深く理解した上で分析方法やアウトプットをご提案します。

## 分析・インテリジェンス化

- 自然言語分析
- システムデータ分析
- 統合・インテリジェンス化



### Point②

最先端のツールを利用し、辞書学習や教師モデル作成などのプロセスなしで統合的な分析をご支援します。

## ビジネスへの適用

- ✓ 問合せ状況、トレンドの可視化
- ✓ 最適な回答のリコメンド
- ✓ 回答速度の向上
- ✓ KPIのモニタリング



1	5,713	87	2,102	1,608	2,003
5,801	98.50%	1.50%	36.79%	28.15%	35.06%
\$2,923	29 days	6 days	20 days		

### Point③

自然言語分析だけでなく、可視化・KPIモニタリング迄の体制構築をご支援します。

最先端の技術要素を活用し、ビジネス理解からアウトプットまでEnd to Endでご支援します。



## LUMINOSO

### 自然言語分析AI

自然言語データからコンセプトやテーマの抽出、言語の関係性、分類、感情などを分析可能。大量の非構造化データに隠れたインサイトの発見に貢献。

**15言語に対応。辞書登録無し。表記揺れなどの問題に対応。教師モデル作成の必要も無し。**

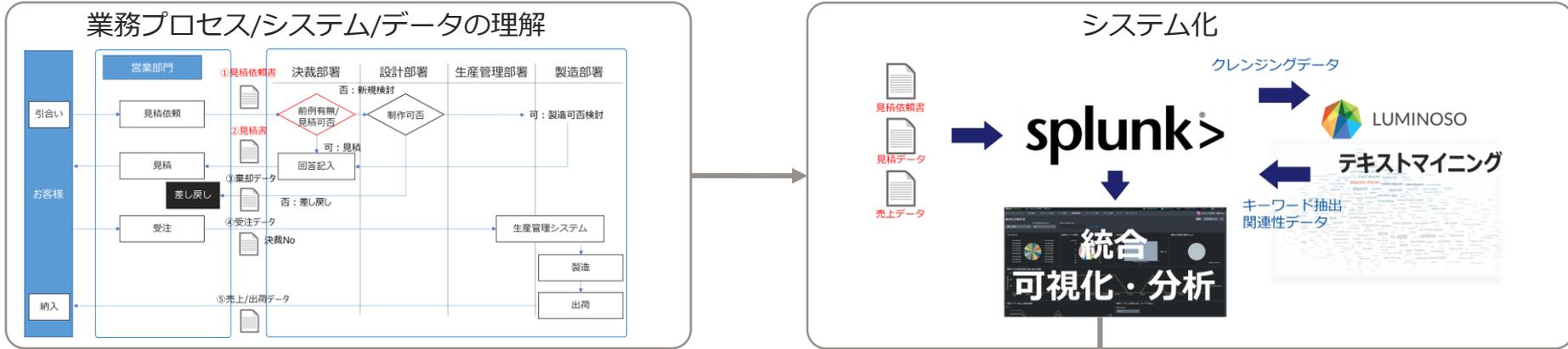
## splunk®

### データ分析プラットフォーム

テキスト形式のデータを統合的に管理・分析・可視化できるデータプラットフォーム。

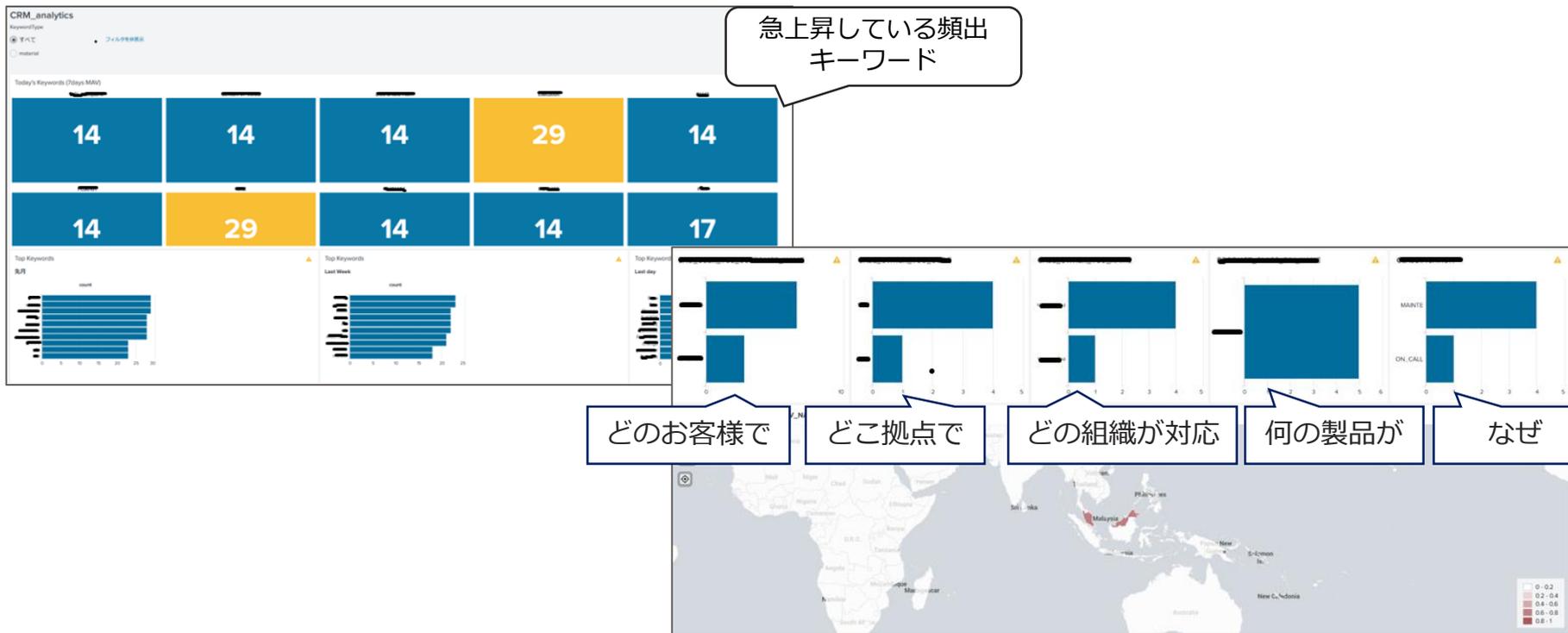
**スキーマ定義、RDB、フィルターが不要。**非構造化データを前処理無しで取り込み、分析が可能のため、トライアンドエラーを高速に実行できる。AI製品への前処理機能としても活用可能。

# 製造業における特注品分析（自然言語解析とデータ分析）



決裁処理中件数（絞り込み対象外）	決裁件数	棄却件数	受注件数	未受注件数	失注件数
1	5,713	87	2,102	1,608	2,003
合計依頼件数	決裁の割合	棄却の割合	受注の割合	未受注件数の割合	失注件数の割合
5,801	98.50 %	1.50 %	36.79 %	28.15 %	35.06 %
加算金額	加算納期	受付から回答までの日数	依頼日から回答希望日までの日数		
によって 平均	によって 平均	によって 平均	によって 平均		
\$2,923	29 days	6 days	20 days		

CRMのデータを活用し、サポート対応の高度化・品質向上を実現



# ご清聴ありがとうございました

お問い合わせ先： [dx-sales@cs.macnica.net](mailto:dx-sales@cs.macnica.net)

- 本資料に記載されている会社名、商品、サービス名等は各社の登録商標または商標です。なお、本資料中では、「™」、「®」は明記していません。
- 本資料は、出典元が記載されている資料、画像等を除き、弊社が著作権を有しています。
- 著作権法上認められた「私的利用のための複製」や「引用」などの場合を除き、本資料の全部または一部について、無断で複製・転用等することを禁じます。
- 本資料は作成日現在における情報を元に作成されておりますが、その正確性、完全性を保証するものではありません。