

AIクレームチェッカーのご紹介 ver.8

AI Claim  checker
Powered by 

システム概要

営業・顧客対応者が顧客から受け取るメールをAI(人工知能)がチェックし、
1通ずつクレーム危険指数を付与。
顧客不満足状態を見える化。

開発背景

「顧客」＝「契約してくれた人」
＝「信じ、期待してくれた人」

一度、信じて期待して頂いた顧客の想いを絶対に裏切りたくない。
顧客不満足状態ゼロを徹底的に目指す。

● 日経産業新聞(2017/11/05)

「AIセールス 顧客の『不満』顕在化」



● CNET Japan(2018/01/09)

<https://japan.cnet.com/article/35112739/>

「このメールは“クレーム”なのか--属人的な判断をAIが担う『AIクレームチェッカー』」



● LIG(2018/03/13)

<https://liginc.co.jp/385508>

「AIでクレーム防止！メールを分析し素早い対応を可能にする『AIクレームチェッカー』がすごい」



● NIKKEI Biz Target(2018/04/11)

<http://biztarget.nikkeibp.co.jp/atcl/wp/18/03/29/00217/>

「顧客対応の改善、顧客満足度を向上させる電子メール対策とは？」



以下の理由をどこまで精緻に把握し、対策していますか？

1

見込み客が顧客化しない(契約しない)理由

2

顧客がリピートしない理由

3

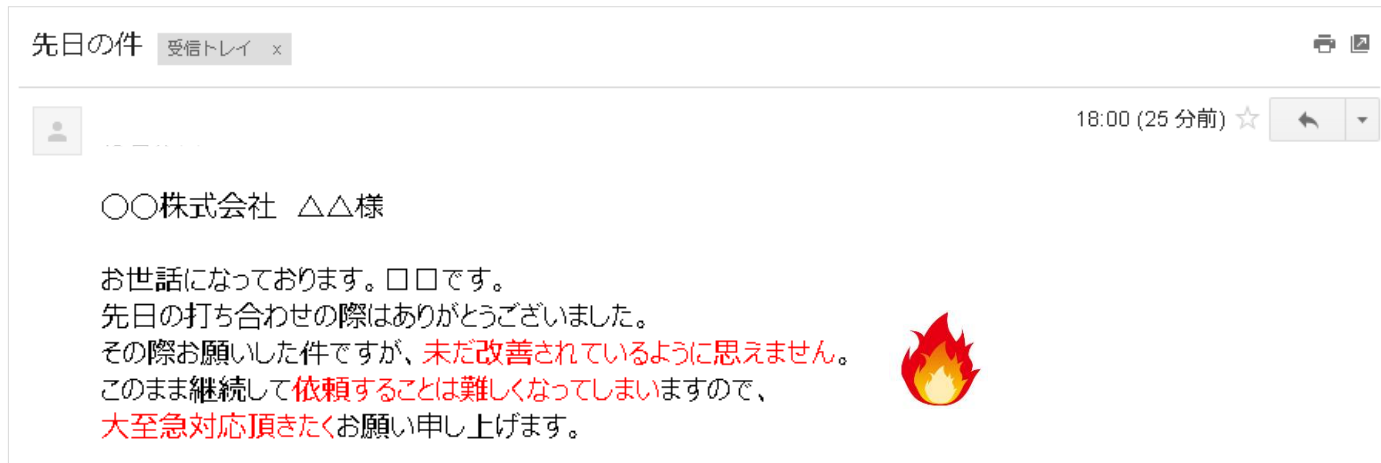
顧客にアップセルできない理由

4

顧客が新たな見込み客を紹介してくれない理由

多くの企業では、実現できていません。

こんなことが貴社でもおこっていませんか？



まずい…。
自分のミスで取引先からお叱りのメールが来てしまった…。
評価に響くのは嫌だし、言わなきゃバレないだろ。ここは内々に処理しておこう。

営業担当者A



結果、状況は悪化し炎上してしまった

こんなことが貴社でもおこっていませんか？



あ、取引先に依頼されていた仕事を忘れていた・・・
でもたいして怒ってなさそうだし、今週中に対処すれば十分だろう。
今は他の仕事もあるし後回しにしよう。

営業担当者B



事の重大さの認識を見誤り大クレームにつながった

こんなことが貴社でもおこっていませんか？

<input type="checkbox"/> ☆	自分			
<input type="checkbox"/> ☆	自分	Re:【システム打ち合わせについて】		19:29
<input type="checkbox"/> ☆	自分	Re:総務部の安達です		19:20
<input type="checkbox"/> ☆	自分	先日はありがとうございました		19:10
<input type="checkbox"/> ☆	自分	Re:【システム打ち合わせについて】		19:09
<input type="checkbox"/> ☆	自分	Re:総務部の安達です		19:05
<input type="checkbox"/> ☆	自分	<u>注文取り消しのお願い</u>		19:04
<input type="checkbox"/> ☆	自分	【システム打ち合わせについて】		18:46
<input type="checkbox"/> ☆	自分	総務部の安達です		18:34
<input type="checkbox"/> ☆	自分	本日の会食時間変更について		18:33

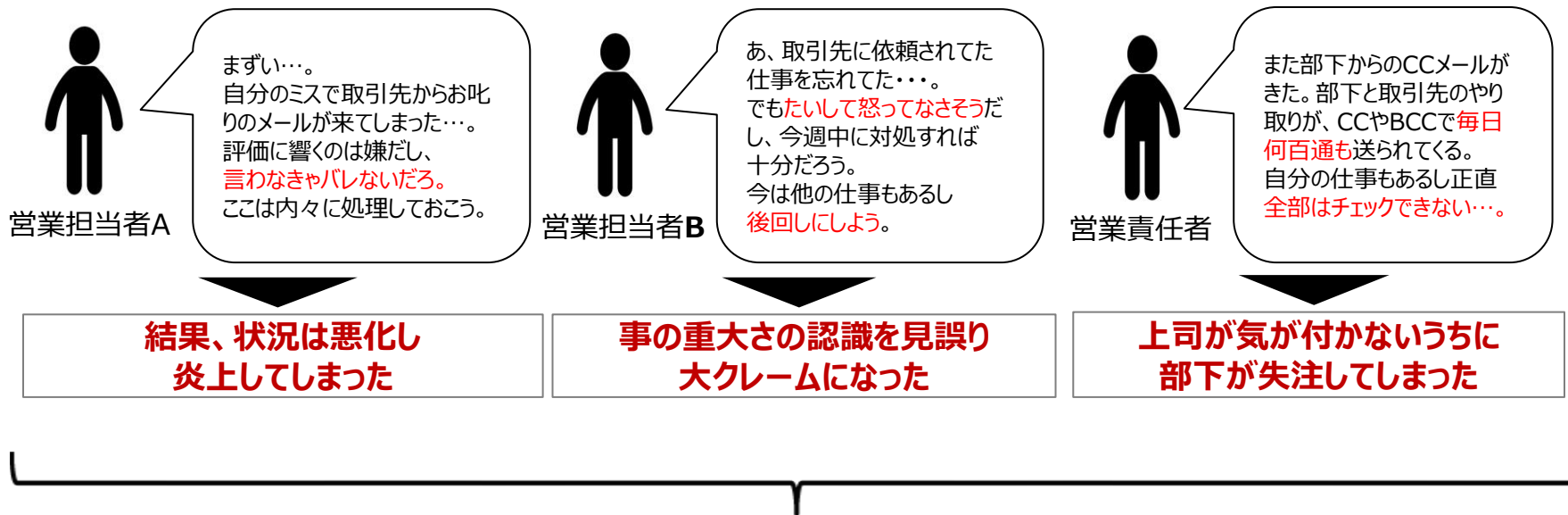
また部下からのCCメールがきた。
部下と取引先のやり取りが、CCやBCCで
毎日数百通送られてくる。
自分の仕事もあるし正直全部はチェックできていない…。

営業責任者



上司が気づかないうちに部下が失注してしまった

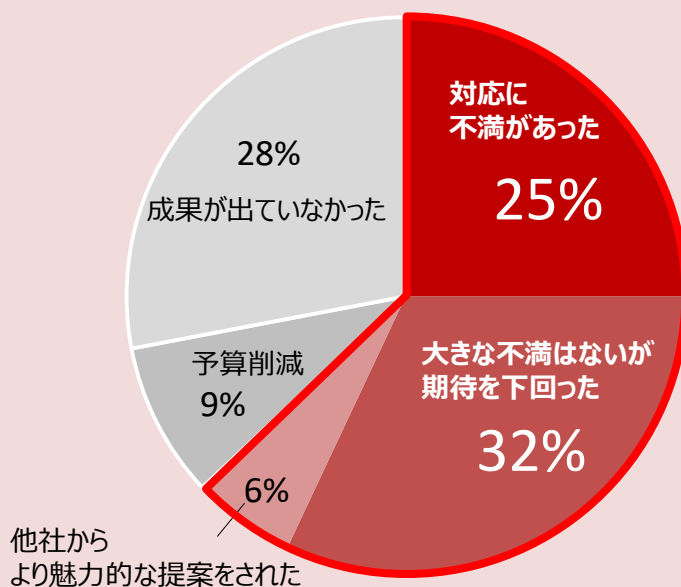
こんなことが貴社でもおこっていませんか？



多くの企業ではこのような顧客不満足サインを見逃しており
知らないうちに信用を失って受注・リピート機会を逃している

解約理由は「サービスの質」ではなく「対応の問題」であった

A社顧客の解約理由



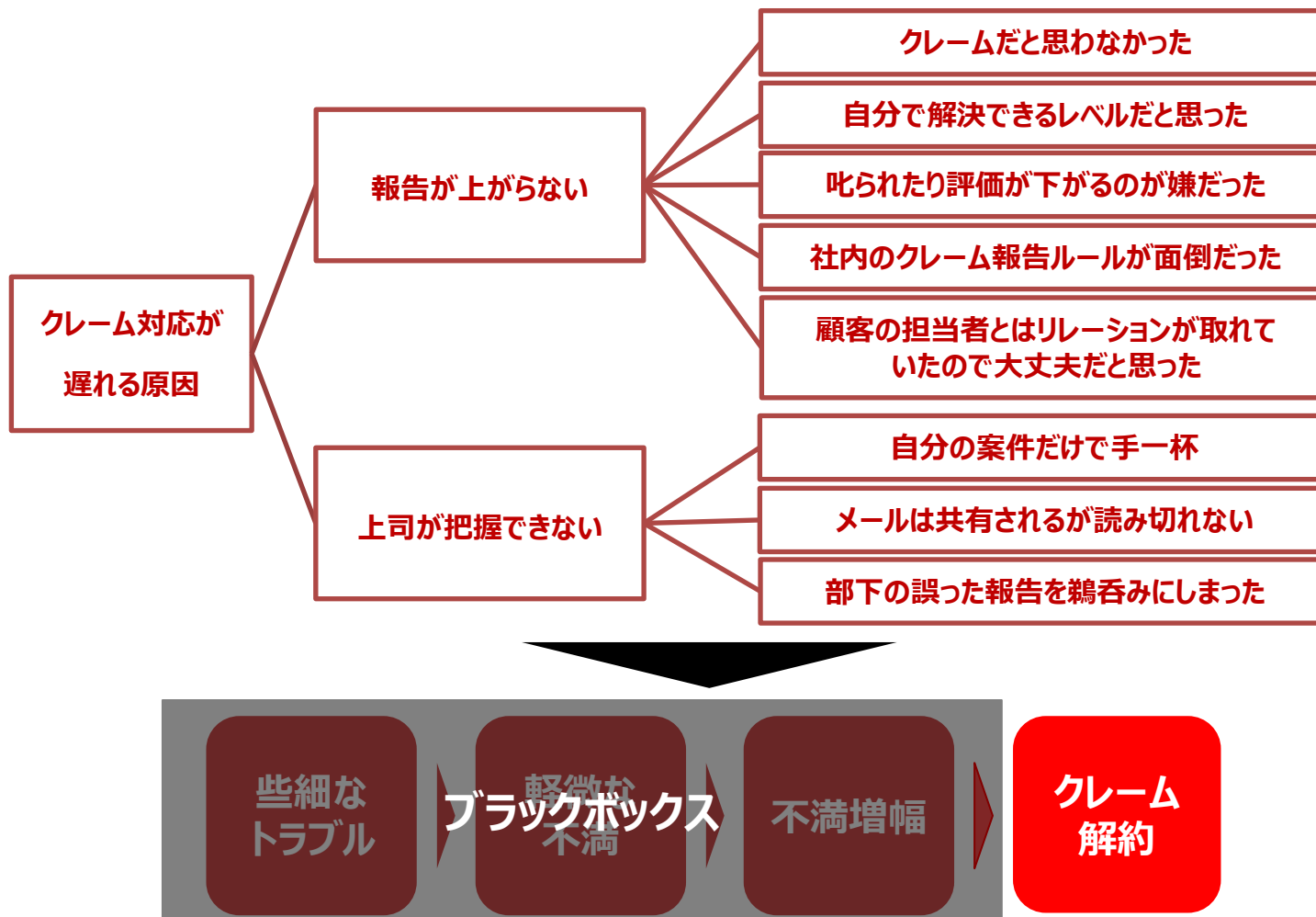
顧客不満足状態を早期に発見できていれば解約回避が可能だった

顧客対応の問題を解決するには、
不満足状態を早期に発見し、対応することが必要



この段階で発見し、対応する必要がある

クレームまでの過程はブラックボックス化しており、早期発見は困難



最高峰の人工知能を使い、顧客とのメールからクレーム危険度の高いものを自動的に検知します



レイスグループ

法人顧客 1 万社、上場企業の
元役員部長 6,000 人以上と
日々密接にメールを交換
過去 100 万件の教師データを提供
クレーム状態、クレーム初期、
クレームの予兆、クレームではないの
4 段階に分類し人工知能に学習させる



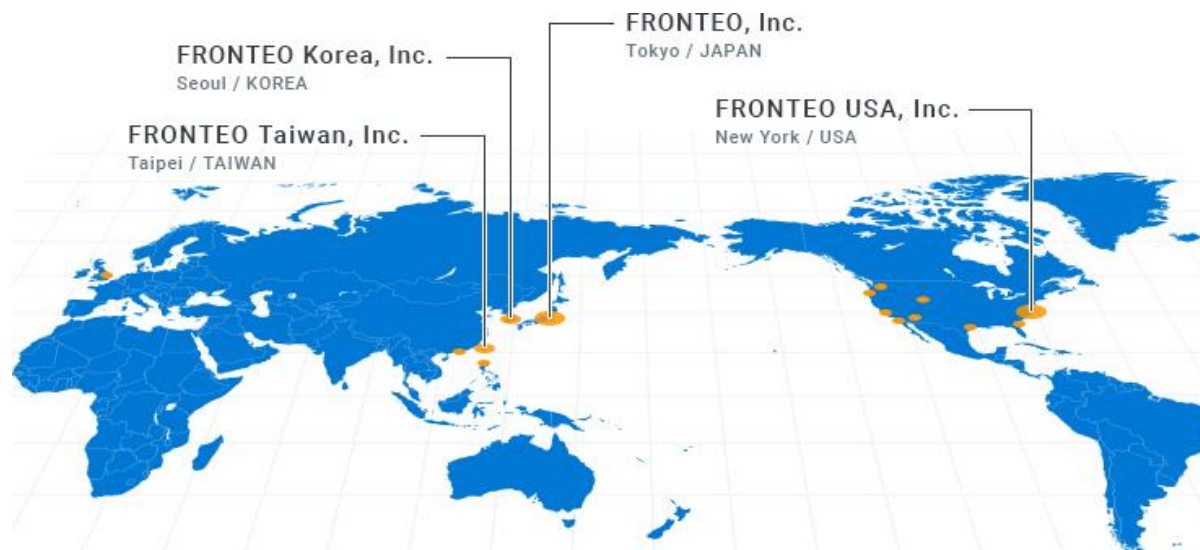
株式会社FRONTEO

東証マザーズ、米NASDAQ上場
国内外の国家機関や大企業へ
数多く導入されている
最先端の人工知能技術を保有

AI Claim checker
Powered by Kibi+

「AIクレームチェッカー」
日本初、人工知能を活用した
顧客不満足度発見システム

国際訴訟、不正調査等でグローバルで2000件以上の実績



主要顧客
(一部)

官公庁（警察・防衛省・海上保安庁・金融庁等）、企業・法律事務所

 Panasonic

 SMBC 三井住友銀行

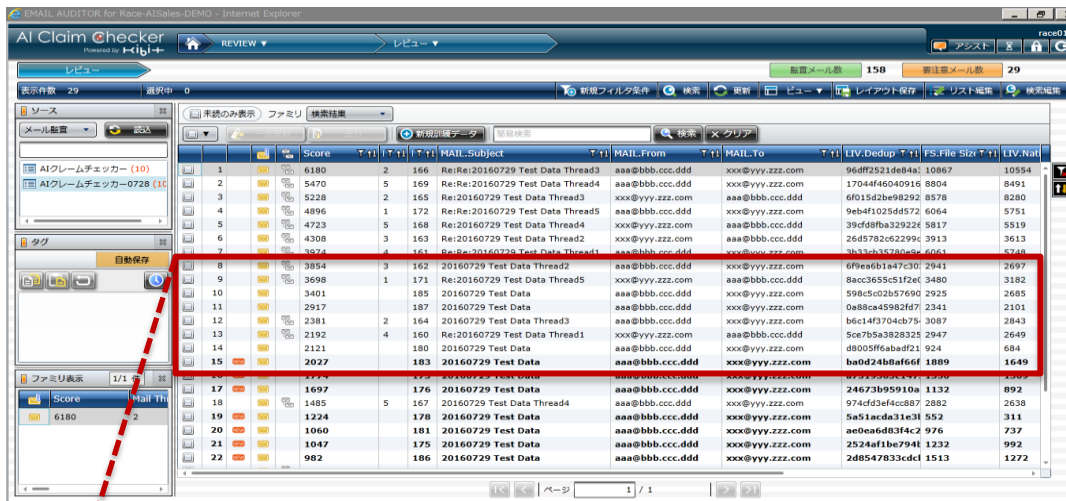
 MITSUBISHI
HEAVY INDUSTRIES, LTD.

 TOYO TIRES
driven to perform

 YAZAKI

AIクレームチェッカー画面イメージ

AIクレームチェッカー操作画面



- 全メールにクレーム危険指数（スコア）を付与（1～10,000）
- 各項目で昇順、降順の並べ替えが可能
- 全ての項目において絞り込み検索が可能
- 指定した宛先に、アラートを送る事が可能

クレーム危険指数

件名

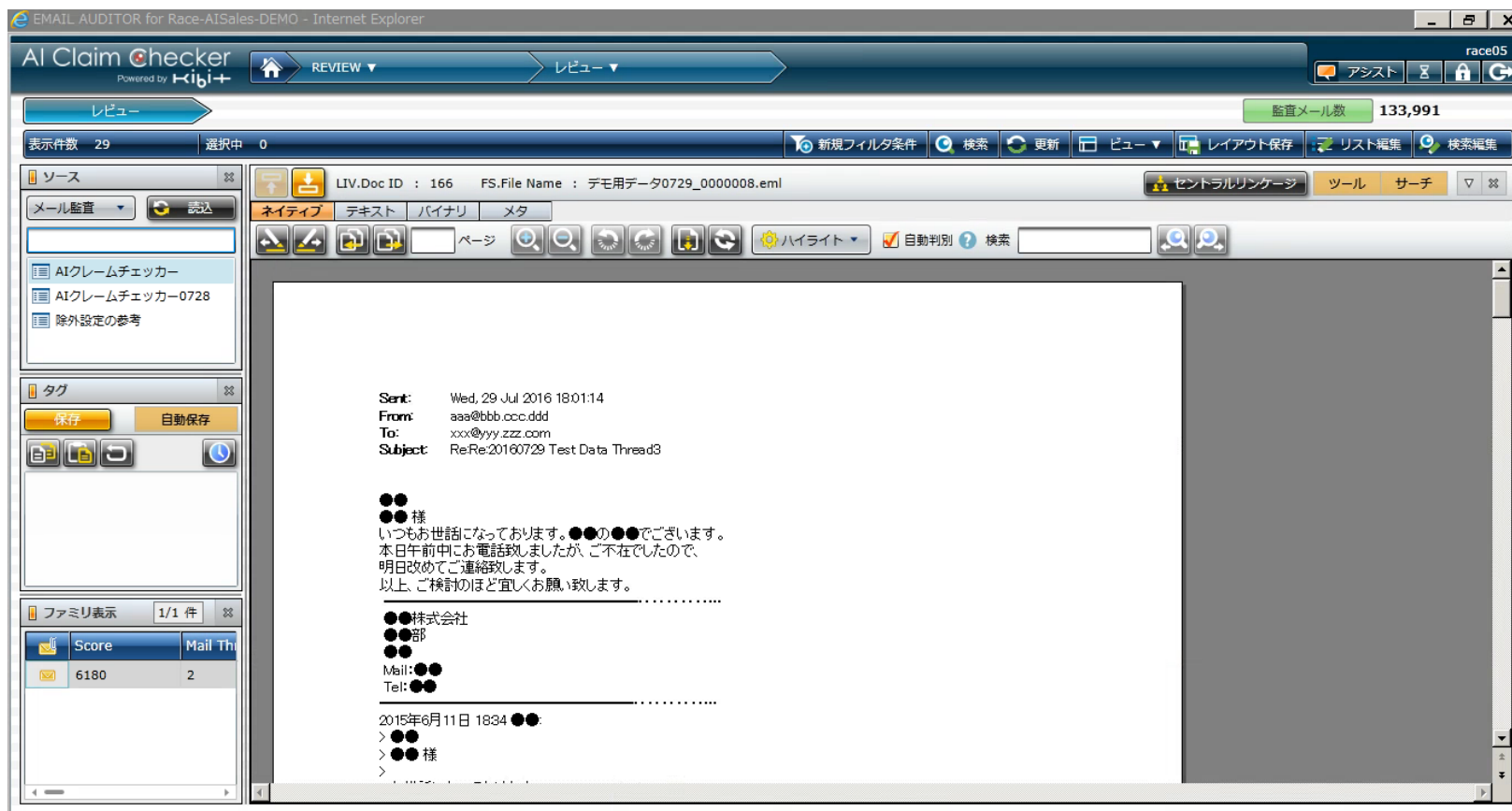
差出人アドレス

受信者アドレス

Score	Mail Subject	MAIL.From	MAIL.To
5470	Re:Re:20160729 Test Data Thread4	aaa@bbb.ccc.ddd	xxx@yyy.zzz.com
940	20160729 Test Data Thread1	aaa@bbb.ccc.ddd	xxx@yyy.zzz.com
3698	Re:20160729 Test Data Thread5	xxx@yyy.zzz.com	aaa@bbb.ccc.ddd
4896	Re:Re:20160729 Test Data Thread5	aaa@bbb.ccc.ddd	xxx@yyy.zzz.com
1774	20160729 Test Data	aaa@bbb.ccc.ddd	xxx@yyy.zzz.com
270	20160729 Test Data	aaa@bbb.ccc.ddd	xxx@yyy.zzz.com
1047	20160729 Test Data	aaa@bbb.ccc.ddd	xxx@yyy.zzz.com
1697	20160729 Test Data	aaa@bbb.ccc.ddd	xxx@yyy.zzz.com
372	20160729 Test Data	aaa@bbb.ccc.ddd	xxx@yyy.zzz.com
1224	20160729 Test Data	aaa@bbb.ccc.ddd	xxx@yyy.zzz.com

AIクレームチェッカー画面イメージ

ダブルクリックしたメールの内容が表示されます。



クレーム危険指数上位3～5%のメールを確認するだけで、 ほぼ全ての問題となるメールの把握が可能

順位	Score	MAIL-Subject	MAIL-From	MAIL-TO	LTV	Duplog	Fst.File Size	LTV-Rat
1	8190	2	166	Re:Re:20160729 Test Data Thread3	aaa@bbb.ccc.ddd	xxx@yyy.zzz.com	9b0f2324804e_10897	10554
2	5470	5	169	Re:Re:20160729 Test Data Thread4	aaa@bbb.ccc.ddd	xxx@yyy.zzz.com	170446404926_8004	8461
3	5228	2	165	Re:20160729 Test Data Thread3	aaa@bbb.ccc.ddd	xxx@yyy.zzz.com	6f0152b98292_8578	8280
4	4896	1	172	Re:Re:20160729 Test Data Thread5	aaa@bbb.ccc.ddd	xxx@yyy.zzz.com	9eb4f102546972_6064	5751
5	4723	5	168	Re:20160729 Test Data Thread4	aaa@bbb.ccc.ddd	xxx@yyy.zzz.com	39fd6fba202924_5817	5619
6	4308	3	163	Re:20160729 Test Data Thread2	xxx@yyy.zzz.com	aaa@bbb.ccc.ddd	264578262296_3913	3613
7	3974	4	161	Re:Re:20160729 Test Data Thread1	aaa@bbb.ccc.ddd	xxx@yyy.zzz.com	3b33cb35780e4_6061	5748
8	3854	3	162	20160729 Test Data Thread2	aaa@bbb.ccc.ddd	xxx@yyy.zzz.com	6f9ea0b147c30_2941	2697
9	3998	1	171	Re:20160729 Test Data Thread5	xxx@yyy.zzz.com	aaa@bbb.ccc.ddd	8a0c3655104c_3480	3182
10	301	165	20160729 Test Data	aaa@bbb.ccc.ddd	xxx@yyy.zzz.com	598c02857690_2925	2685	
11	917	187	20160729 Test Data	aaa@bbb.ccc.ddd	xxx@yyy.zzz.com	0a88ca4598267f_2341	2101	
12	2381	2	164	20160729 Test Data Thread3	aaa@bbb.ccc.ddd	xxx@yyy.zzz.com	b6c14f3704b76_3087	2843
13	2192	4	160	Re:20160729 Test Data Thread1	xxx@yyy.zzz.com	aaa@bbb.ccc.ddd	5a07f8a0c82820_2947	2649
14	2121	180	20160729 Test Data	aaa@bbb.ccc.ddd	xxx@yyy.zzz.com	48050f6a8a9f21_924	684	
15	2027	183	20160729 Test Data	aaa@bbb.ccc.ddd	xxx@yyy.zzz.com	ba0d24ba66df_1889	1649	
16	1774	173	20160729 Test Data	aaa@bbb.ccc.ddd	xxx@yyy.zzz.com	a751936c147_1550	1309	
17	1697	176	20160729 Test Data	aaa@bbb.ccc.ddd	xxx@yyy.zzz.com	246730939106_1132	892	
18	1485	5	167	20160729 Test Data Thread4	aaa@bbb.ccc.ddd	xxx@yyy.zzz.com	974054fc4c87f_2882	2638
19	1224	178	20160729 Test Data	aaa@bbb.ccc.ddd	xxx@yyy.zzz.com	5a51acda3c1e3f_552	311	
20	1060	181	20160729 Test Data	aaa@bbb.ccc.ddd	xxx@yyy.zzz.com	ae0eae0d3f4c2_976	737	
21	1047	175	20160729 Test Data	aaa@bbb.ccc.ddd	xxx@yyy.zzz.com	2524af1bc794f_1232	992	
22	982	186	20160729 Test Data	aaa@bbb.ccc.ddd	xxx@yyy.zzz.com	268547833c4d1_1513	1272	

毎日10～20分程度チェック

詳細ヒアリング、対応指示

営業
責任者

直属
上司

担当
営業

〇〇さま

1週間ほど前に契約の件で連絡差し上げたのですが、まだ返信を頂いてないようです。

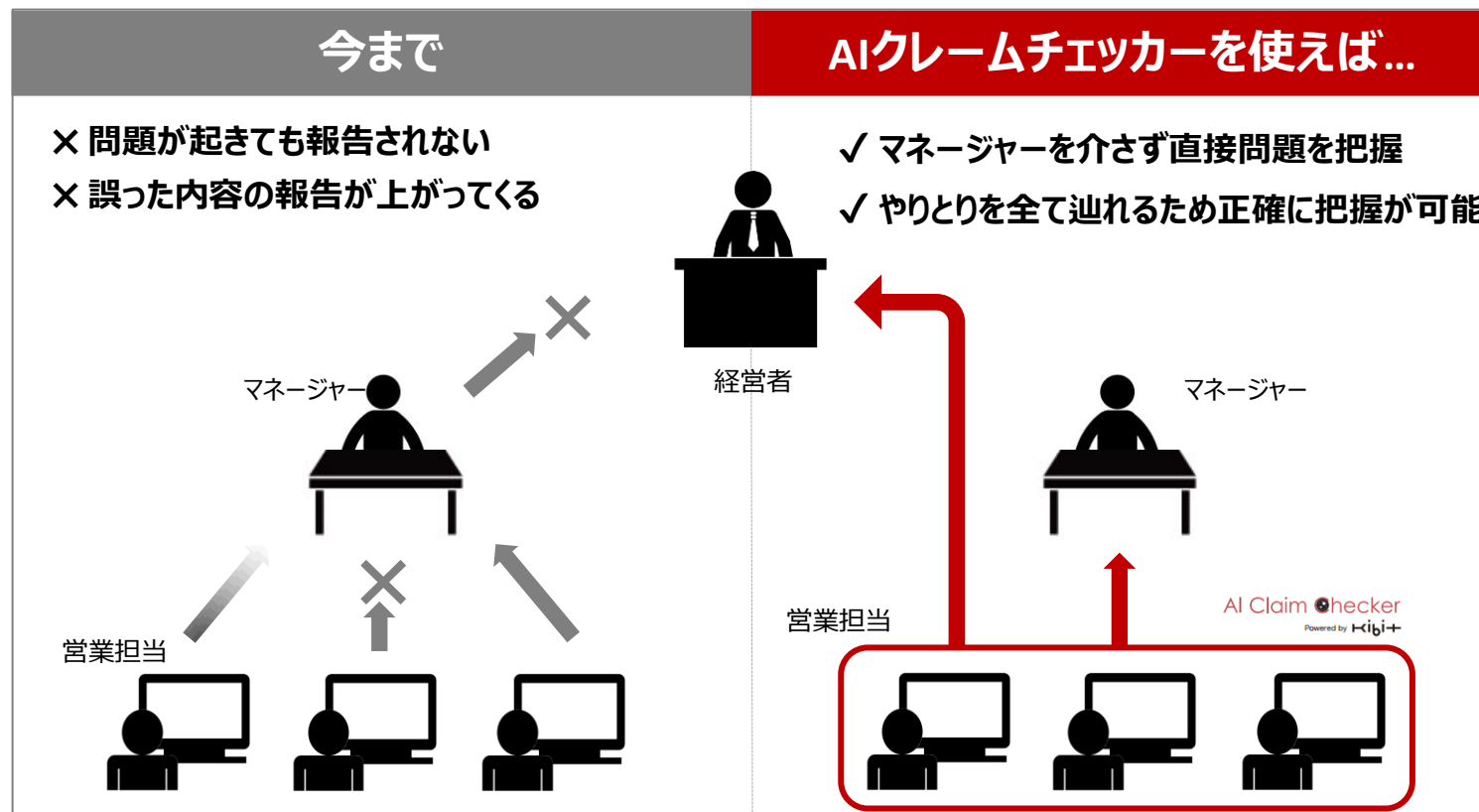
...

こちらとしても早急に予定を決めてしまいたいので
早めの返信をよろしくお願いします。

- ・業務フロー改善
- ・研修開催
- ・新規システム導入

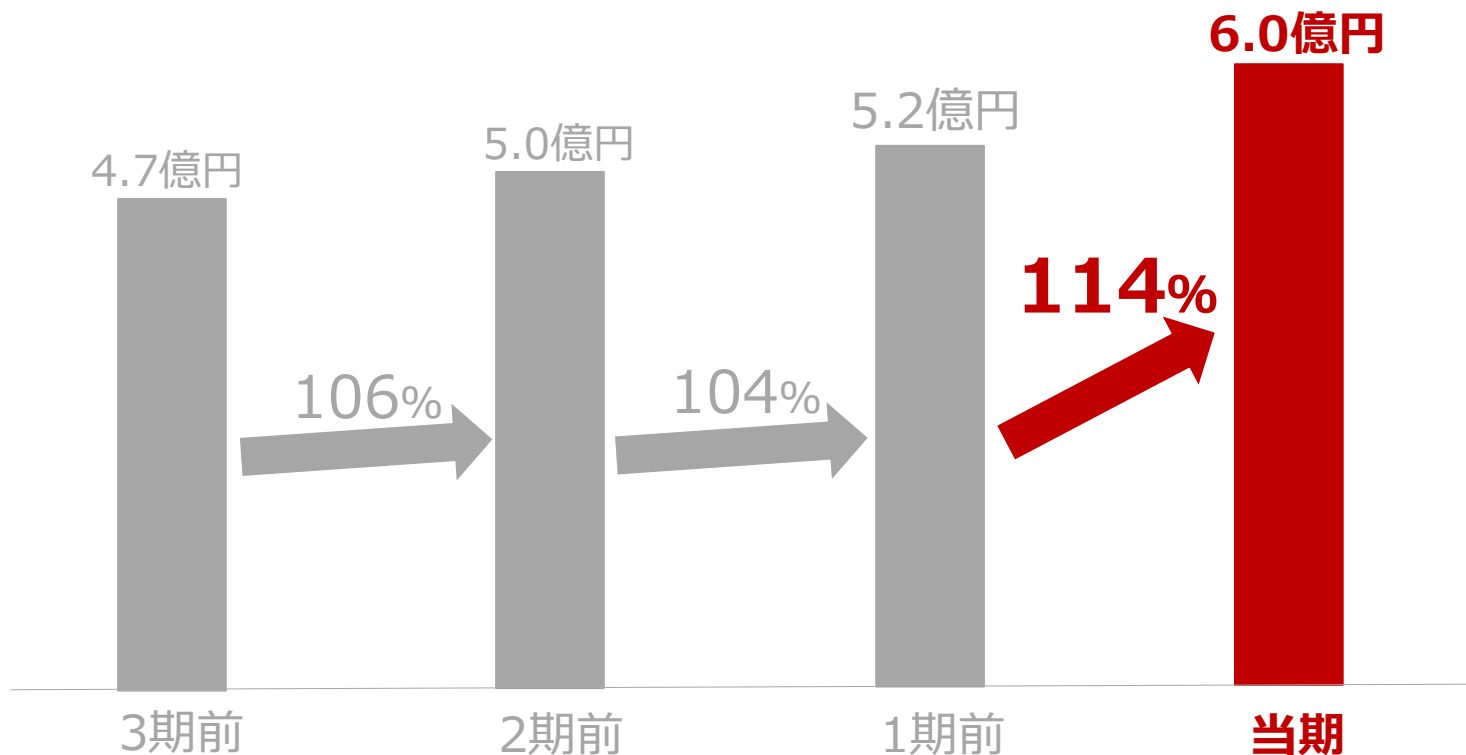
Etc...

正確に・漏れなく顧客不満足メールを把握することができるようになります



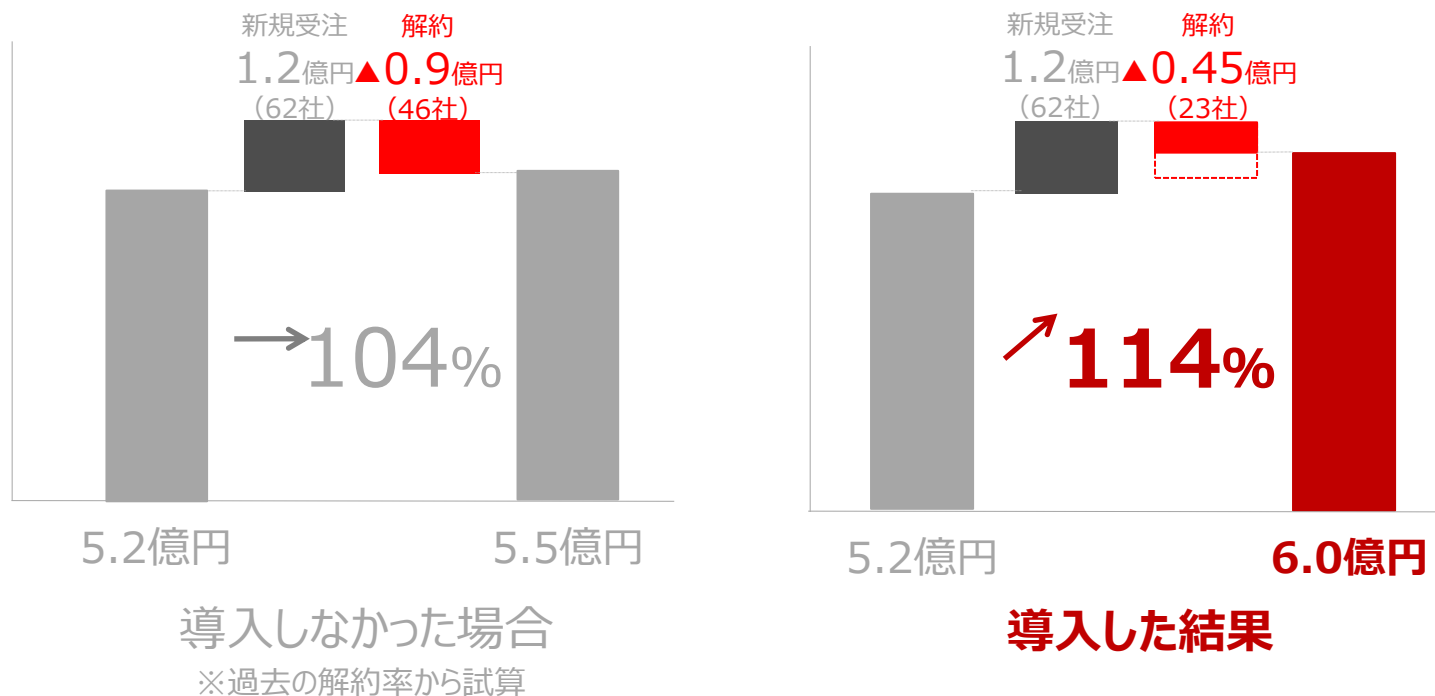
AIクレームチェッカー導入で売上が急増

B社の売上推移

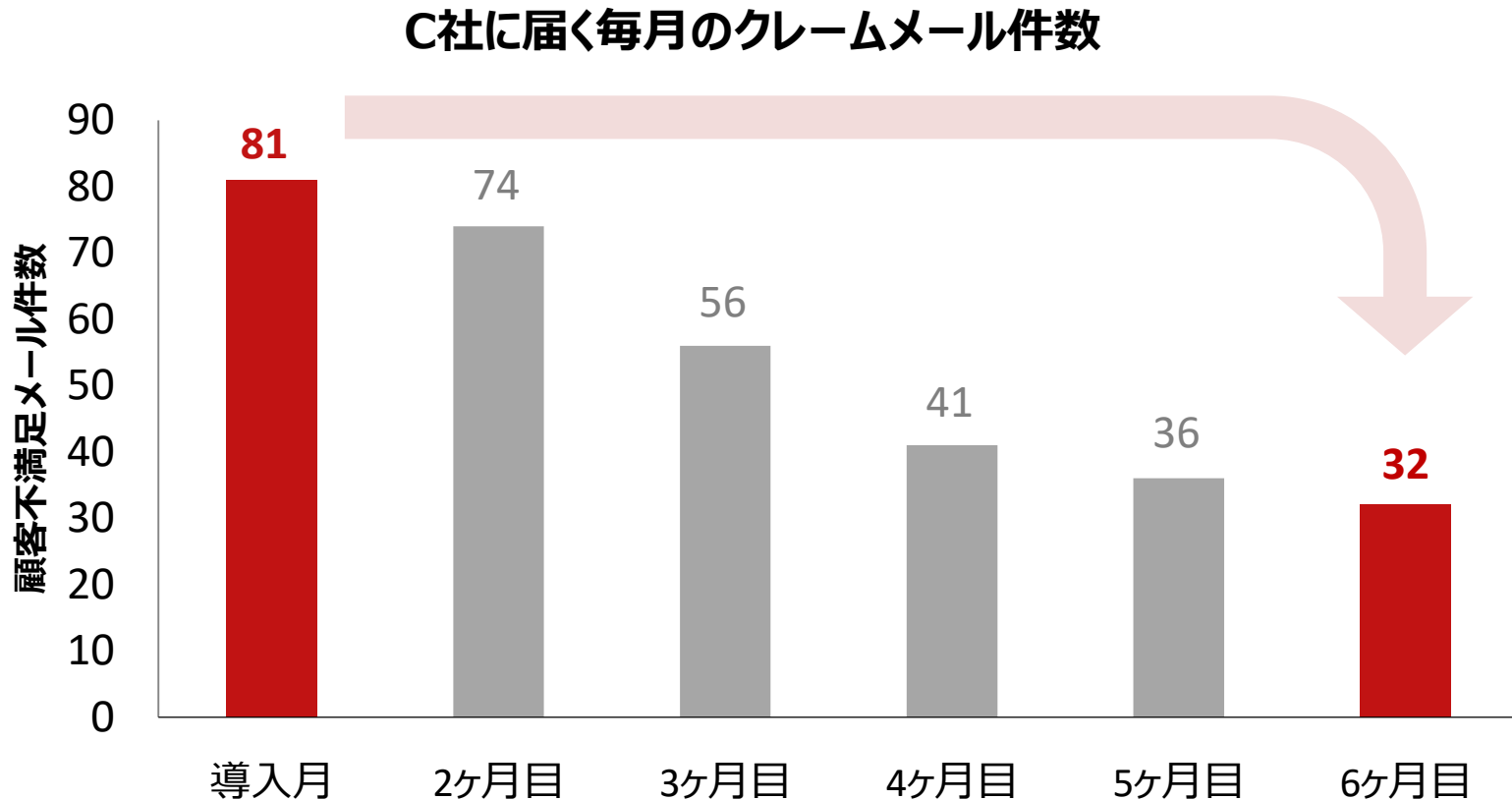


解約率半減により売上114%、経常利益130%に

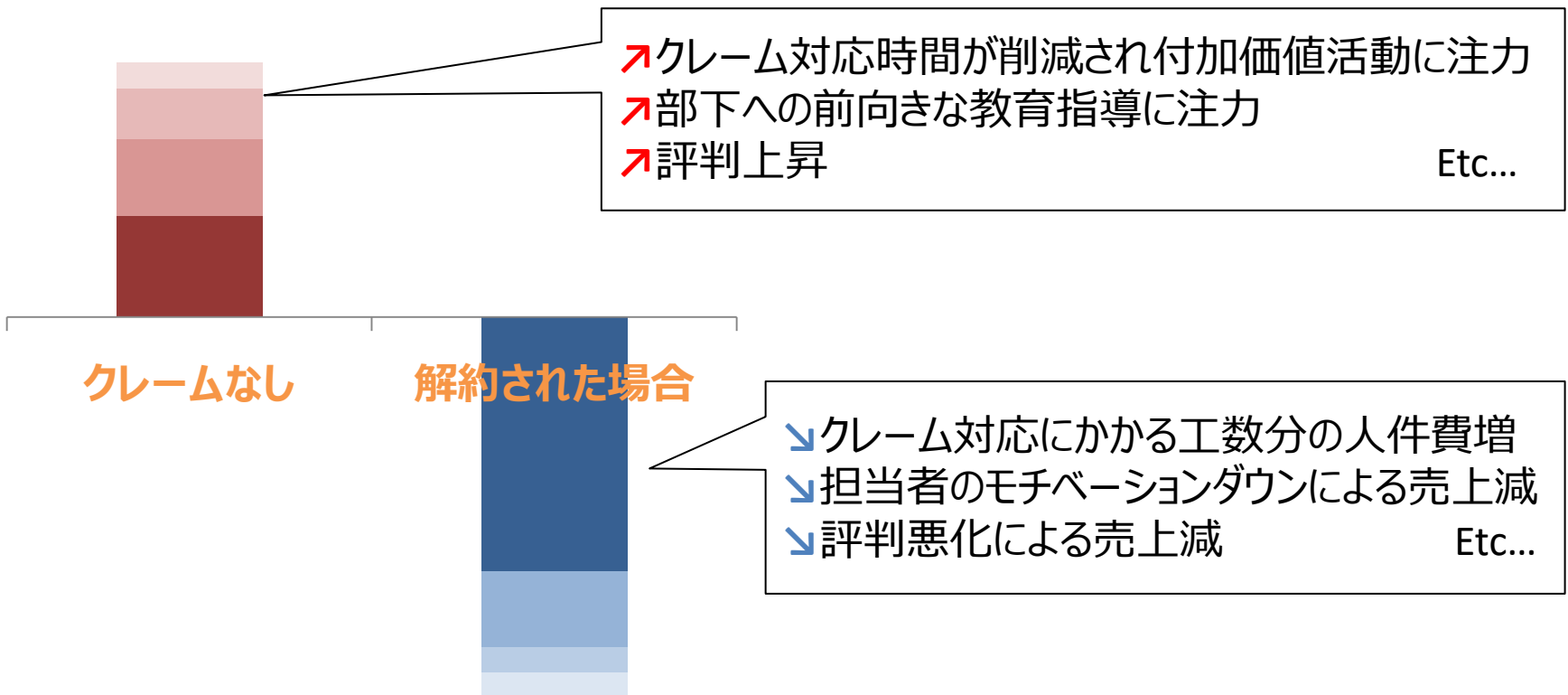
B社の売上推移

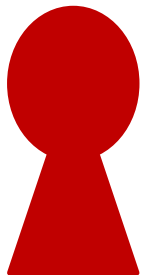


導入後半年でクレームメール件数が6割減



解約・失注による損失は解約分だけではありません



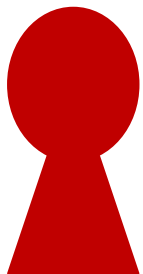


クレームが大きくなる前に未然に防ぐことができているので、
今までクレーム対応にかかっていた時間を何十時間も削減でき、
生産性の高い別の作業に当てることができるようになりました。

(R社 経営コンサルタント業 売上約1000億円)

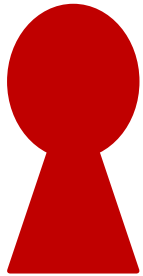
部下の雑な対応に気づき、逐一教育することができるようになったので、
より質の高い顧客対応を実現することができています。

(S社 商品卸売業 売上約350億円)



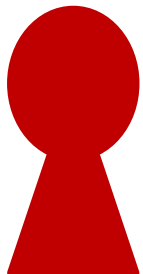
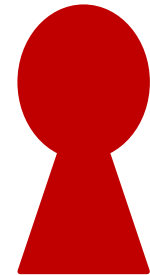
AIクレームチェッカーを導入したことによって、
社内での報告の仕組み自体に問題があるということがわかり、
クレームに対して迅速に対応できる仕組みを新たに作ることができました。

(A社 広告業 売上約2000億円)



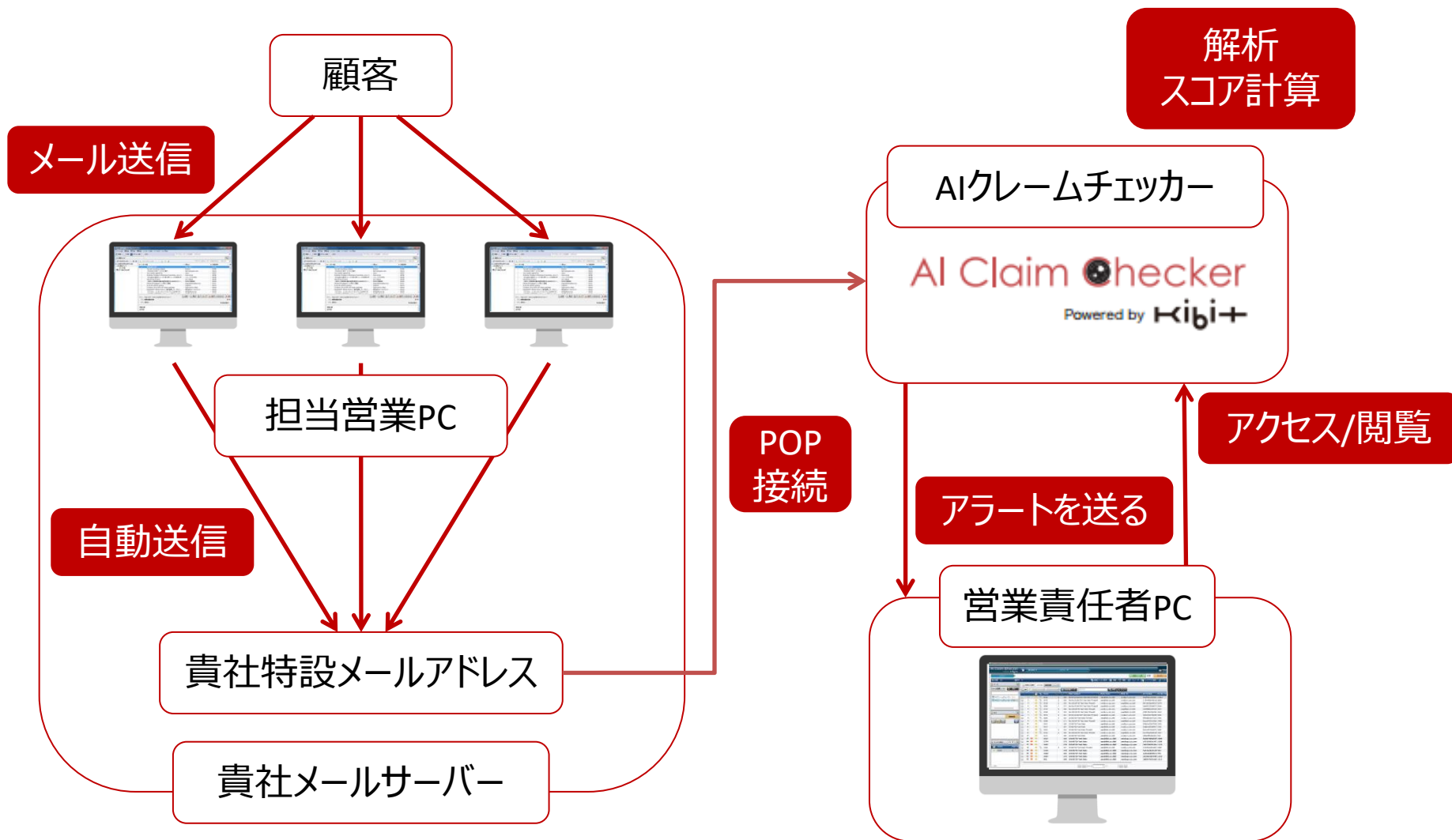
危ないかも、と思っていたら**必ず上司が指導してくれる**ようになったので、クライアントとの間に大問題が生じることがなくなった。
(M社 労働者派遣業 売上約300億円)

言葉遣いに関する苦言を呈されることが多いということで
全社研修が開かれた。
それ以降は**日本語に注意して先方とのやりとりを行う**ようになった。
(E社 情報処理サービス業 売上約450億円)

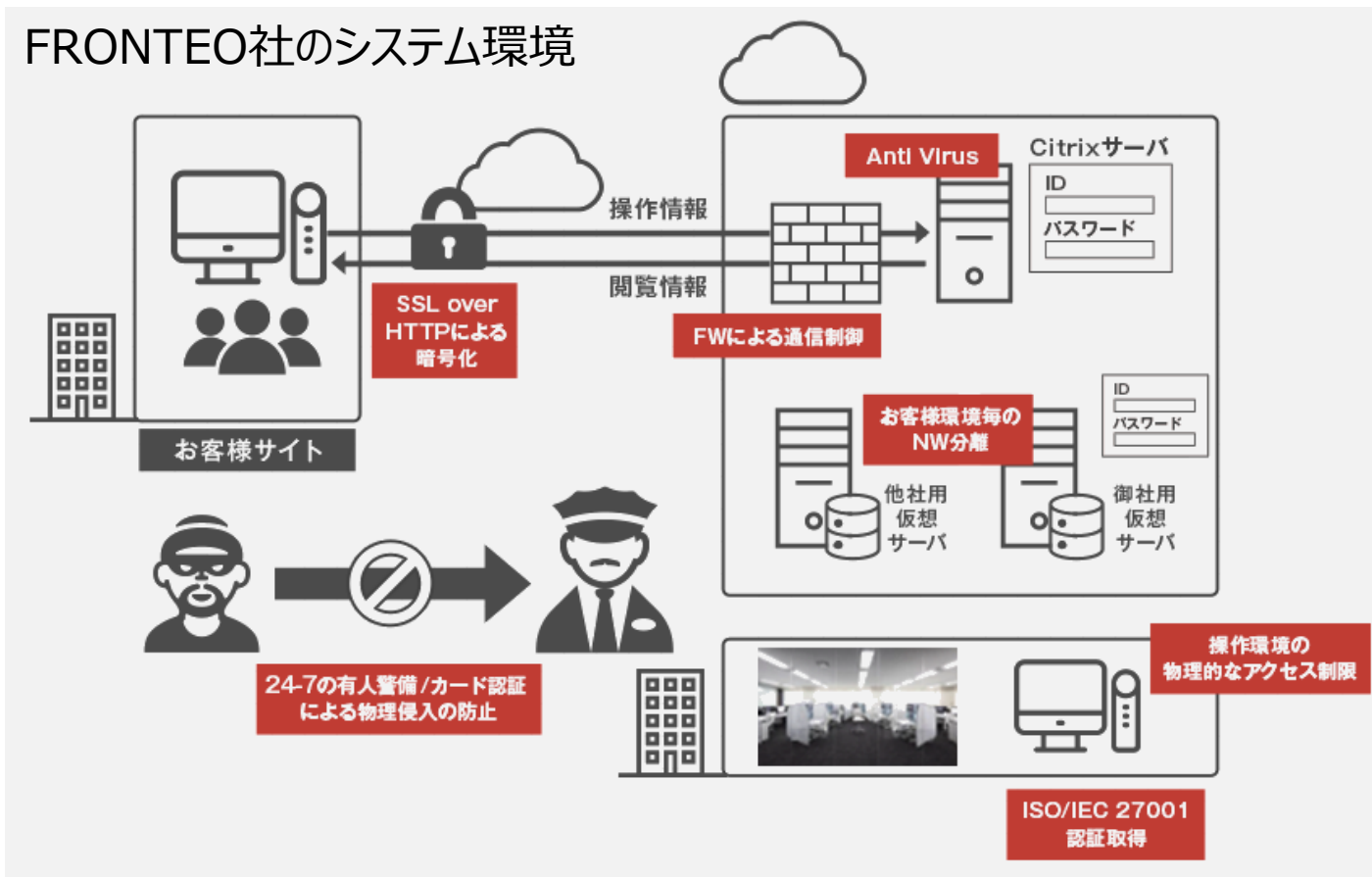


あとから指摘されるのはやはりバツがわるいので、今までなら
誤魔化していたような小さな問題でも**自分から上司に報告する**ようになった。
(R社 情報提供サービス業 売上約150億円)

AIクレームチェッカーシステムイメージ



FRONTEO社のシステム環境



システムはSSLによる暗号化通信・2段階認証・ログインロックに加え、
レイスグループはプライバシーマークの取得企業で規約に則り、
万全な体制を敷いております。システムは既に多数の大企業に導入済み。



TOYO TIRES

INNOLUX
INNOLUX DISPLAY CORP.

YAZAKI