

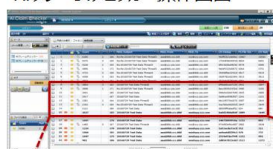
# 日本初！人工知能を活用した顧客不満足度発見システム 「AIクレームチェッカー」正式リリース

～ 顧客からのクレームをAIが自動検知して未然に防ぐ ～

売上・リピート率の向上を目的とした、顧客満足度向上・営業体制改善コンサルティングを行うAI sales株式会社（本社：東京都中央区京橋 代表取締役：佐々木寿郎 以下、AI sales）は、人工知能を活用した顧客不満足度発見システム「AIクレームチェッカー」を2017年10月30日（月）に正式リリースいたします。

これを記念し、サービスを無料でお試しいただける期間限定のトライアルキャンペーンも実施いたします。

AIクレームチェッカー操作画面



	スコア	件名	差出人アドレス	受信者アドレス
11	5470	5 169	Re:Re:20160729 Test Data Thread4	aaa@bbb.ccc.ddd xxx@yyy.zzz.com
12	940	1 170	20160729 Test Data Thread1	aaa@bbb.ccc.ddd xxx@yyy.zzz.com
13	3698	1 171	Re:20160729 Test Data Thread5	xxx@yyy.zzz.com aaa@bbb.ccc.ddd
14	4896	1 172	Re:Re:20160729 Test Data Thread5	aaa@bbb.ccc.ddd xxx@yyy.zzz.com
15	1774	173	20160729 Test Data	aaa@bbb.ccc.ddd xxx@yyy.zzz.com
16	270	174	20160729 Test Data	aaa@bbb.ccc.ddd xxx@yyy.zzz.com
17	1047	175	20160729 Test Data	aaa@bbb.ccc.ddd xxx@yyy.zzz.com
18	1697	176	20160729 Test Data	aaa@bbb.ccc.ddd xxx@yyy.zzz.com
19	372	177	20160729 Test Data	aaa@bbb.ccc.ddd xxx@yyy.zzz.com
20	1224	178	20160729 Test Data	aaa@bbb.ccc.ddd xxx@yyy.zzz.com

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。

営業責任者



毎日10～20分程度チェック

詳細ヒアリング、対応指示



直属上司

担当営業

「AIクレームチェッカー」は、企業の営業・顧客対応者が顧客から受け取るメールを全て人工知能がチェックし、クレーム危険度の高いものを検知した場合、上司に報告する法人向け新サービスです。人工知能を活用した、日本初のクレーム検知サービスとなります。

AI salesは、これまで様々な最新のソリューションを用いて、企業の顧客不満足度をゼロにするためのサポートを行ってまいりました。特にBtoB企業において、顧客満足度を高めることは新規契約や契約継続のために非常に重要ですが、顧客の不満足状態に徹底的に向き合うことができている企業は極めて少ないのが現状です。顧客不満足状態の対処に肝要なのは、スピーディーな状況把握と対応です。しかし、クレーム発生時に現場では、自身の評価が下がることを危惧した部下がクレームを上司にエスカレーションしなかったり、報告が大量のメールに埋もれてしまい上司がクレームを見落としていたり、といったことが日常的に起きています。顧客からのクレームは新規契約やリピート機会の損失を招くだけでなく、会社そのものの信用にも大きく関わりますが、全てのクレームを人的に早期発見・把握することは困難を極めます。

最先端の人工知能を活用した「AIクレームチェッカー」は、顧客から会社のメールサーバーに届いたメールの解析・スコア計算を自動で行います。解析結果は、営業責任者が操作画面から全て確認することができ、現場担当者からの報告がなくても、クレームやクレーム発生につながる危険性のある軽微な不満を発見し、対応することが可能になります。

サービスリリースにあたり、A社（Webサービス会社）で実施した先行試験導入においては、売上伸長の妨げとなっていたサービス解約率に25%の改善がみられ、前期比114%の売上を記録いたしました。A社では、顧客の解約理由の多くが「対応に不満があった」「大きな不満はないが期待を下回った」など、対応によっては解約回避が可能なものであり、「AIクレームチェッカー」で顧客の不満を早期に発見し対策をしたことが売上伸長につながったと考えられます。

AI sales株式会社は、今後も最新の技術を活用し、営業現場の生産性を飛躍的に向上させることで、日本経済の発展に貢献してまいります。

## 「AIクレームチェッカー」正式リリース記念！無料トライアルキャンペーン実施

「AIクレームチェッカー」の正式リリースを記念して、1か月分のメールチェックを無料でお試しください。無料トライアルキャンペーンを実施いたします。トライアル結果にご満足いただけなかった場合は、追加料金なしで解約いただけます。

### 【キャンペーン詳細】

対象：2017年10月30日(月)～2018年1月31日(水) の期間中にお申込みいただいたお客様

トライアル内容：過去1か月分のメールデータをお預かりし、現状のクレームリスクを分析後、レポートを提出いたします。

※ 詳細はお気軽にお問い合わせください。

## ■「AIクレームチェッカー」の特徴

### 1. 最先端の人工知能を使用

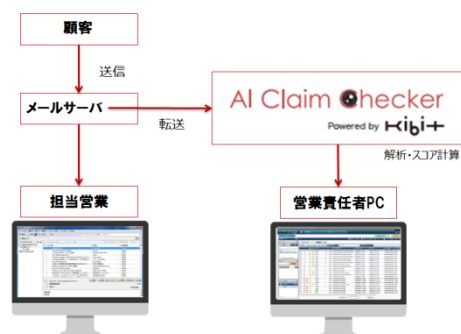
法人顧客1万社、上場企業の元役員部長6,000人以上とのメールを、「クレーム」「クレームの初期段階」「クレームの予兆」「非クレーム」の4段階にレベル分け。そのデータを、国内外の官公庁や大企業へ多数の導入実績がある株式会社FRONTEO（米ナスダック・東証マザーズ上場）が独自開発した人工知能に学習させました。



### 2. クレームの並び替えや絞り込みが可能

全メールが危険度別に1～10,000点で評価されており、クレーム危険度、差出人アドレス、受信者アドレスなど全ての項目において、昇順・降順の並び替えや、絞り込み検索が可能です。

それにより、日々大量に届くメールの中から、クレーム発生の危険性があるものを簡単に発見することができます。



### 3. 1日10～20分程度で営業責任者によるクレームチェックが完了

「AIクレームチェッカー」の操作画面に、全メールが一覧でまとまっているため、一人ひとりのメールを個別にチェックする必要がありません。1日わずか10～20分程度で、部下が送受信したメールを全てチェックし、担当者への詳細ヒアリングや対応指示を行うことが可能になります。

## ■テスト版導入企業における利用者の声

・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。（管理部部長）

・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、クレームに対してより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。（人事部部長）

・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。（営業部部長）

## ■サービス概要

- ・サービス名 : AIクレームチェッカー
- ・提供開始日 : 2017年10月30日
- ・導入費用 : 月額25万円～
- ・動作環境 : 制限なし
- ・導入の流れ : まずはトライアル版をお申し込みいただき、トライアル結果検証後に本申込が可能となります。
- ・URL : <https://ai-sales.co.jp/service/>

AI Claim  checker  
Powered by 

## ■会社概要

- ・会社名 : AI sales株式会社
- ・本社 : 東京都中央区京橋3-1-1 東京スクエアガーデン 7F
- ・代表 : 代表取締役 佐々木寿郎
- ・設立 : 2016年5月17日
- ・事業内容 : 1.顧客満足度向上コンサルティング 2.営業体制改善コンサルティング
- ・URL : <https://ai-sales.co.jp/>