

報道関係者各位
プレスリリース

No. CC2100402-01
2021年4月2日
株式会社リンク

カスタマー コア

【国内初】カスタマーサクセス活動支援ツール「CustomerCore」がAI解約予測機能を提供開始

—— さまざまなデータをもとにAIが解約リスクを予測 ——
予防的にアプローチすべき顧客が自動で抽出できます！

クラウド型コールセンターシステムで4年連続シェア1位の「BIZTEL（ビズテル）」やオンライン商談システム「RemoMee（リモミー）」など、さまざまなITサービスを展開する株式会社リンク（本社：東京都港区、代表取締役社長：岡田 元治、以下「リンク」）は、カスタマーサクセス活動支援システムとして国内初（※2）となるAI解約予測機能を搭載した「CustomerCore（カスタマーコア）」の新バージョン1.2を本日より提供開始します。

※1 CDP：Customer Data Platformの略で顧客データを統合管理するデータベース基盤

※2 自社調べ

■ AI解約予測機能開発の背景

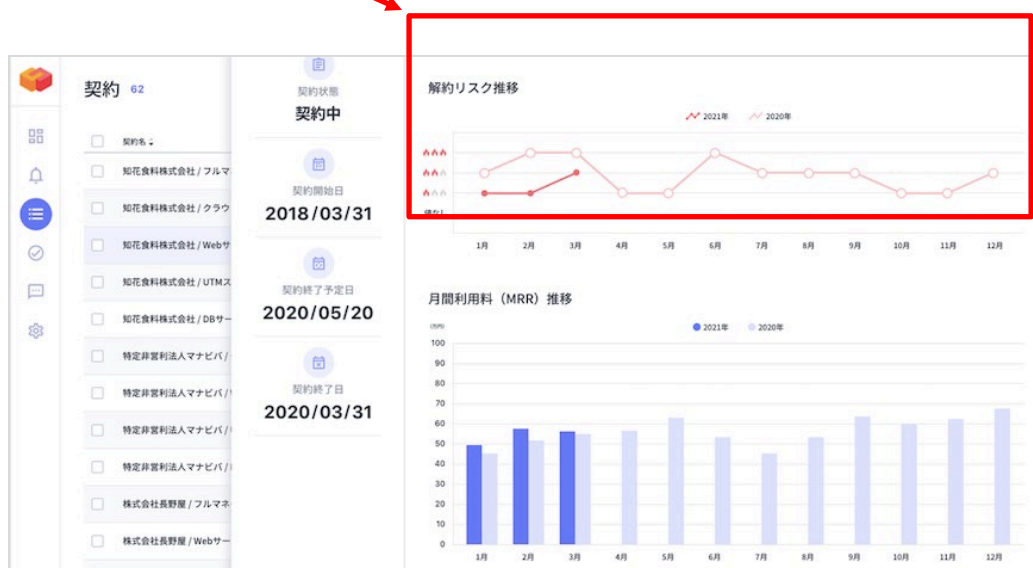
近年、SaaSなどのサブスクリプション型サービスを中心に、多くの企業で「LTV：Life Time Value / 顧客生涯価値の最大化」が課題となっています。LTVを最大化するには「解約リスクのある顧客」を特定して能動的なサポートをする事が重要ですが、その兆候を把握することは難しく、従来は営業やカスタマーサクセス担当者の経験則に基づいて活動せざるを得ませんでした。

このような課題を踏まえ、弊社の強みの一つである技術力と独自のノウハウをもとに、AIが顧客の解約リスクを自動で予測する機能を開発しました。

■ AI解約予測機能のメリット

本機能では、対象となるサービスの利用状況に関するデータや過去の請求データ等をAIが多次元的に分析し、解約リスクを3段階で判定します。日々のアプローチ先の検討時にこの機能の判定結果を活用することによって、より効率的な顧客アプローチが実現します。

4. 契約詳細画面に解約リスクの推移グラフを表示します。



■ CustomerCore (カスタマーコア) について

CustomerCore は、カスタマーサクセス活動を支援するためのサブスクリプション型の Web システムです。カスタマーサクセスに必要なデータを統合・可視化し、それらのデータをもとに解約や売上拡大につながる顧客の状態変化をシステムが検知し通知することで、プロアクティブな顧客コミュニケーションが実現します。サービスの詳細は、<https://customercore.jp/> をご覧ください。

■ 株式会社リンクについて

株式会社リンクは、業界最大級の稼働台数を持つ専用ホスティングを軸として、ベアメタルクラウドサービスやクラウド型テレフォニー／コールセンターシステム、セキュリティプラットフォームサービスなど、さまざまなサブスクリプション型サービスを提供しています。農系事業にも取り組んでおり、2011年10月からは岩手県岩泉町にある自然放牧酪農場「なかほら牧場」を運営しています。事業の詳細は、<https://www.link.co.jp/> をご覧ください。

本プレスリリースに関するお問い合わせ先

株式会社リンク カスタマーコア担当：内木場（ウチコバ）
TEL：03-5785-2255 / FAX：03-5785-2277 / Email：marketing@customercore.jp