

# (株)FRONTEO AIで「お客様の声」解析

## WordSonar for VoiceView 提供

(株)FRONTEO(東京都港区、守本正宏社長)は4月から、AIソリューション「WordSonar for Voice View(ワードソナーフォイスビュー)」の提供を開始した。同社のライフサイエンスAI事業で成果を挙げている自社開発AIエンジン「Concept Encoder(コンセプトエンコーダー)」をビジネスインテリジェンス領域で活用するアプリケーション「WordSonar(ワードソナー)」の第2弾として開発されたもので、金融機関に寄せられる「お客様の声」を解析し、不祥事の予兆発見や顧客ロイヤルティの向上を支援する。近年、保険各社では顧客本位の業務運営が求められており、顧客への対応で重大な過失や法令違反などがあつた場合には、行政処分や企業のイメージダウンなど、業績に大きな影響を与えかねないだけに、同製品への注目が集まりそうだ。

「WordSonar for Voice View」は、金融機関に寄せられる電話等の音声をテキスト化したデータやEメール、チャットに加え、窓口や営業スタッフに記載する日報などさまざまな手段で集められた膨大な「お客様の声」のデータを二元的に集約・解析し、マップ上で網羅的に表示するアプリケーション。データを俯瞰することで、問合わせの量やデータ同士の位置関係などを把握でき、人が行うことで生じる判断の誤りや見落とし、サンプル抽出のみの確認による抜け漏れを防ぐ。「お客様の声」と「不払い」や「解約」など注目すべき事象との関係を確認することで不適切な対応も抽出できる。

例えば、生命保険協会が公表する「生命保険各社の苦情受付情報・保険金等お支払情報について」によると、国内の生保上位10社では四半期ごとに1社当たり約1万4万件もの苦情が寄せられており、同協会では、37種類の苦情項目を設け、発生する苦情の把握と傾向を明示することで顧客本位の業務運営の実現に取り組んでいる。これに「WordSonar for Voice View」を用いると、生保会社に寄せられた「お客様の声」を37項目ごとにマップ上に分けており、どの項目が多いか、「どの項目同士の位置が近く、似た性質を持つために同時に起こりやすいか」などを容易に確認できる。具体的には、

「保険料払込関係」と「解約手続」の項目は、人の感覚では性質が異なると考えがちだが、AIだと「保険料が戻ってこない」「保険料を返さない」といった「返金」に関する苦情の類似性を認識して近い位置にマップングされる。

また、トラブルや不祥事の原因となる事象を事前に把握する方法として、「支払い拒否」「保険金の不払い」「認知症」といったキーワードを入力することで、関連性の高い「お客様の声」を浮かび上がらせることができる。例えば、「認知症」と入力すると、「高齢の母親が勧められるままに高額な保険に加入させた」という苦情が追加される。

「お客様の声」の傾向をタイムリーに把握することができる。マップに表示された「お客様の声」の項目ごとの数量や位置関係の変化を観測・分析し、時系列で確認することで、商品や季節要因、外部環境などの影響による問い合わせ件数の増減など、トラブルや不祥事が発生する予兆を捉えることができる。

一方、同製品では、「店頭スタッフの対応が良かった」「商品説明が分かりやすかった」などのポジティブな反応も捉えることができ、問題の改善点だけでなく、成果も発見・把握して社内各部署にいち早く展開することにより、新たなサービス提供のチャンスや顧客ロイヤルティの向上を支援する。

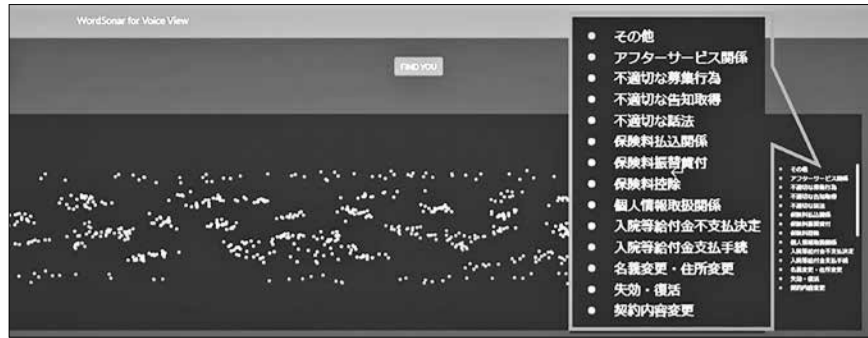
「保険料払込関係」と「解約手続」の項目は、人の感覚では性質が異なると考えがちだが、AIだと「保険料が戻ってこない」「保険料を返さない」といった「返金」に関する苦情の類似性を認識して近い位置にマップングされる。

また、トラブルや不祥事の原因となる事象を事前に把握する方法として、「支払い拒否」「保険金の不払い」「認知症」といったキーワードを入力することで、関連性の高い「お客様の声」を浮かび上がらせることができる。例えば、「認知症」と入力すると、「高齢の母親が勧められるままに高額な保険に加入させた」という苦情が追加される。

「お客様の声」の傾向をタイムリーに把握することができる。マップに表示された「お客様の声」の項目ごとの数量や位置関係の変化を観測・分析し、時系列で確認することで、商品や季節要因、外部環境などの影響による問い合わせ件数の増減など、トラブルや不祥事が発生する予兆を捉えることができる。

一方、同製品では、「店頭スタッフの対応が良かった」「商品説明が分かりやすかった」などのポジティブな反応も捉えることができ、問題の改善点だけでなく、成果も発見・把握して社内各部署にいち早く展開することにより、新たなサービス提供のチャンスや顧客ロイヤルティの向上を支援する。

「WordSonar for Voice View」は、金融機関に寄せられる電話等の音声をテキスト化したデータやEメール、チャットに加え、窓口や営業スタッフに記載する日報などさまざまな手段で集められた膨大な「お客様の声」のデータを二元的に集約・解析し、マップ上で網羅的に表示するアプリケーション。データを俯瞰することで、問合わせの量やデータ同士の位置関係などを把握でき、人が行うことで生じる判断の誤りや見落とし、サンプル抽出のみの確認による抜け漏れを防ぐ。「お客様の声」と「不払い」や「解約」など注目すべき事象との関係を確認することで不適切な対応も抽出できる。



「お客様の声」をマップ上に分類



キーワード入力で関連性高い苦情を一覧で表示

### 不祥事の予兆発見や顧客ロイヤルティ向上支援

「WordSonar for Voice View」は、金融機関に寄せられる電話等の音声をテキスト化したデータやEメール、チャットに加え、窓口や営業スタッフに記載する日報などさまざまな手段で集められた膨大な「お客様の声」のデータを二元的に集約・解析し、マップ上で網羅的に表示するアプリケーション。データを俯瞰することで、問合わせの量やデータ同士の位置関係などを把握でき、人が行うことで生じる判断の誤りや見落とし、サンプル抽出のみの確認による抜け漏れを防ぐ。「お客様の声」と「不払い」や「解約」など注目すべき事象との関係を確認することで不適切な対応も抽出できる。

「WordSonar for Voice View」は、金融機関に寄せられる電話等の音声をテキスト化したデータやEメール、チャットに加え、窓口や営業スタッフに記載する日報などさまざまな手段で集められた膨大な「お客様の声」のデータを二元的に集約・解析し、マップ上で網羅的に表示するアプリケーション。データを俯瞰することで、問合わせの量やデータ同士の位置関係などを把握でき、人が行うことで生じる判断の誤りや見落とし、サンプル抽出のみの確認による抜け漏れを防ぐ。「お客様の声」と「不払い」や「解約」など注目すべき事象との関係を確認することで不適切な対応も抽出できる。