



# LUMINOSO

## お客様からの大量フィードバックから 未知／未経験の重要課題を自動的に発見し周知

調査結果やフィードバックは、顧客満足度とロイヤリティ（定着化）の重要な指標です。しかし、頂いた低評価や苦情の根拠となる課題を正しく知らなければ、お客様離れが起こる前に改善対策を講じたり、課題の真の原因を明らかにすることはできません。Luminoso を利用することにより、評価を高める要因の理解と未知／未経験の課題に関する原因の明確化により、顧客の離脱防止および満足度向上のための対策立案を適切に実施することができます。

### 評価基準は「危険信号」であり「健康良好診断」ではない

企業は、お客様からの支持、満足度とその動向を測る上で、その評価方法に強く依存しています。しかし、評価基準の設定に基づく昨今の評価方法には2つの重要な情報が不足しています。それは「何がその要因になっているか」「結果、どのような未知の問題が発生しているか」です。この文脈がなければ、顧客にとって最も重要なものは何かを特定することはできません。また、そのフィードバックから本当の意味での学びを得ることができなければ、お客様離れの前に何の改善施策を講じることができません。

従来のテキスト分析ソリューションの適用では、評価基準と要因の関係性を明らかにするのに数週間から数か月かかり、加えて、チームがフィードバックから未知の問題を発見することはなかなか難しいことでした。

### 収益の増加と顧客満足度の向上

未知／未経験の課題が未解決のままでは状況は次第に悪化／評価基準に悪影響を及ぼします。お客様離れや減収／減益が実際に生じる前にそれらの課題への対応を開始することが重要です。

### チームを有意義な作業に割り当て直す

Luminoso を利用することによりフィードバック解析を自動的に実施、またトラブル発生時に担当者は現象／課題の迅速な発見と対応策立案と実施に傾注できるようになります。

### 最も重要な項目に基づき修正の優先度を判断

Luminoso を利用することにより、最も影響の大きな問題を迅速に把握できるため、お客様様の支持を失墜させる要因の把握とその修正に専念することができます。



# LUMINOSO

**「Luminoso を利用することにより、お客様の声を正しく認識／理解し、その満足度を高めるために最も重要なものが何かを考察できます。」**

- Officeworks, お客様調査担当マネージャー, Kuan Leong 氏

大手企業が Luminoso 利用により、大きな成果を上げている事例をご紹介します。

## **Officeworks が重要なフィードバック要因を定量化**

大手小売企業 Officeworks は、自社の顧客調査におけるフィードバックスコアの要因を特定し、それらを把握したいと考えていました。Luminoso を採用することで、同社は 10 万件を超えるフィードバックの分析を自動化し、好意的／否定的な顧客の意見を定量化することができました。この見識を得ることで同社は顧客へのサービス向上の改善施策を実行できるようになりました。

## **グローバルな家電メーカー**

この有名ブランドでは、製品の発売に関しグローバルなユーザーのフィードバックをほぼリアルタイムで分析したいと考えていました。同社は、意図を特定／分類し、ラベリングするほか、新しい問題を見つけて追跡し、迅速な解決策を提供する必要性がありました。Luminoso を採用することにより、同社のチームは未知の製品の損傷や欠陥に関する苦情を明確化、時系列で動向をモニタリング、新しい問題を迅速に特定／解決できるようになりました。

**顧客の意見を正確に把握しましょう。**

詳細は [luminoso.com](https://luminoso.com) をご覧ください。

Luminoso は、非構造化テキストデータを価値あるビジネス情報へと変換します。コモンセンス(常識)を備えた人工知能を使って言語を理解することで、Luminoso は、人々が発する情報を組織が見つけ、理解し、そのうえで行動することを可能にします。セットアップ、メンテナンス、トレーニング、データ入力はほぼ必要ありません。Luminoso は、世界をリードする自然言語理解(NLU)技術と膨大なナレッジベースを組み合わせ、人間と同じように文脈から言語を学習し、数か月単位ではなく数分のうちにテキストを正確に解析します。15 言語以上をネイティブサポートするソフトウェアにより、企業幹部は、データの関係性を探り、フィードバックの意味を理解し、問い合わせの優先順位を判断して、短時間で価値を引き出すことが可能となります。Luminoso は米国マサチューセッツ州ボストンに本社を置く株式非公開の企業です。

Copyright ©2019. Luminoso, Luminoso Daylight および QuickLearn は、Luminoso Technologies 登録商標です。