

FORCES OF CX AI -- CX AIの力

構造化されていないフィードバックを、顧客とのより強固な関係を構築するためのロードマップに変換する



お客様は毎日、アンケートやコールセンターでの会話、メール、ソーシャルメディアへの投稿などを通じて、自分たちが何を必要としているかを具体的に伝えてくれています。

しかし、多くの組織では、その膨大な非構造化フィードバックが依然として活用されていません。

そこには貴重な知見があり、チャンスが待ち受けています。あとは、それを引き出すだけです。

イプソスのソリューション:

「Forces of CX AI」は、あらゆる言語の既存のテキストデータを顧客体験向上のための明確なロードマップへと変換します。生成AIを搭載し、イプソスの行動科学に基づくForces of CXを基盤とするこのツールは、**あらゆる顧客関係を形成する6つの主要な要因**を特定します。

3つのステップ:

定量化 : イプソスの言語に依存しない大規模言語モデルは、お客様のデータを分析し、行動科学に基づいた6つのフォース（楽しさ、帰属感、確実性、公平な扱い、コントロール、ステータス）のうち顧客体験の重要な局面において最も重要な要素を特定します。

診断 : Wテキスト分析の結果をフォースフレームワークと照合し、各フォースを牽引する具体的な体験を特定することで、強み、課題、ギャップを明らかにします。

アイデア創出 : AIを活用した知見が行動計画の策定を後押しし、ワークショップや専門アドバイザーによる支援も受けられます。

クライアントの皆様にとってのメリット :

- 顧客体験／ジャーニーの各段階で、顧客がどのような感情を抱いているかを把握できます
- これらの重要な局面において、肯定的および否定的な感情を引き起こしている要因を特定できます
- 顧客のニーズにより的確に応えるための施策を立案・実行できます
- 顧客に提供する体験を最適化できます

調査の範囲をお選びいただけます :

- 簡易的な診断概要
(迅速かつ費用対効果の高い概要把握)
- 顧客体験に関する包括的な詳細分析
(具体的な行動計画を伴う包括的な診断)

測定だけにとどまらず、変革を始めましょう。

お問い合わせはこちらからどうぞ
CustomerExperience@ipsos.com

