

# CX Signals GenAI

CX Signals GenAIは、高度な分析と生成AIを使用してソーシャルデータを理解し、顧客の感情を把握し、CXの機会を見つけ出します。

## ／ CX Signals GenAIを選ぶ理由

- ソーシャルメディアの力は疑いようがなく、自発的な、フィルタリングされていない、偏りのない顧客フィードバックの源であるにもかかわらず、しばしば忘れられがちです。
- CX Signals GenAIは、**高度な分析と生成AI**を使用してソーシャルメディアデータを理解し、顧客の感情を把握し、CXの機会を見つけ出します。
- **Ipsos Synthesioプラットフォーム**上に構築されたCX Signals GenAIは、業界をリードするCXソーシャル分析アプローチを提供します。



イプソスのCXフレームワーク「CXの力」の詳細については、[こちらをご覧ください](#)。

[顧客体験の力 | イプソス](#)

ソーシャルメディアのフィルタリングされていない顧客

感情にアクセスし、より深いインサイトを得ましょう

## ／ 提供する機能

CX Signals GenAIは、**ソーシャルメディアの力**を活用して、次の機能を提供します。

### 1. ソーシャルフィードバック概要

ボリューム、トレンド、テーマ、感情を含むソーシャルフィードバックの包括的な概要を提供します。

### 2. 競合他社との比較

最大3社の競合他社に対するソーシャルメディアのパフォーマンスを把握して優位性を得ることができます。

### 3. 「CXの力」インサイト

強力な関係と望ましい顧客行動の原動力である「CXの力」がソーシャルメディアデータにどのように反映されるかを理解します。

### 4. トピックの深掘り

重要なトピックを掘り下げ、ソーシャルテーマに関連する特定の投稿を確認します。

### 5. 生成AIのインサイトと推奨事項

生成AIを活用してより深いインサイトを得て、SWOT分析とアクションアイデアを作成します。

## 「CXの力」のさらなるインサイトを得る



CXの力を中心に構築された**CX Signals GenAI**は、**体験に対する感情的な反応**がオンラインでどのように現れるかを理解するのに役立ちます。

- 力がオンラインでどのように反映されるか、どの力が一般的か一般的でないか、どの力が肯定的か否定的かを理解します。

- 生成AIを使用して、オンラインデータに基づいて力ごとの感情プロファイルを提供します。
- 実行可能なインサイトを得るために、力の特定のドライバーごとに対する行動計画を作成します。

### どのように活用する？

CX Signals GenAIは、**既存の研究を補強するための貴重なフィードバックソース**を提供します。

- リレーションシップ調査やトランザクションの調査結果に具体性を持たせます。
- 競合他社の顧客がオンラインでどのような意見を持っているかを見て、市場のインサイトを得ます。
- 調査テーマとソーシャルメディア上での議論のテーマを比較します。
- ソーシャルデータを活用し、調査トピックと関連するトレンドを深掘りします。
- 調査設計へのインプットとして、新しいトレンド、進化するソーシャルドライバー、感情を把握します。

詳細については、こちらまでお問い合わせください。

Jean-Francois Damais  
Jean-Francois.Damais@ipsos.com

Rollo Grayson  
Rollo.Grayson@ipsos.com