

「お客さまの声」分析・活用支援

All Rights Reserved, Copyright FUJITSU FIP SYSTEMS CORPORATION

目的・ねらい

お客さまの問い合わせに素早く的確に対応するとともに、生の声を客観的に分析して経営に生かす。

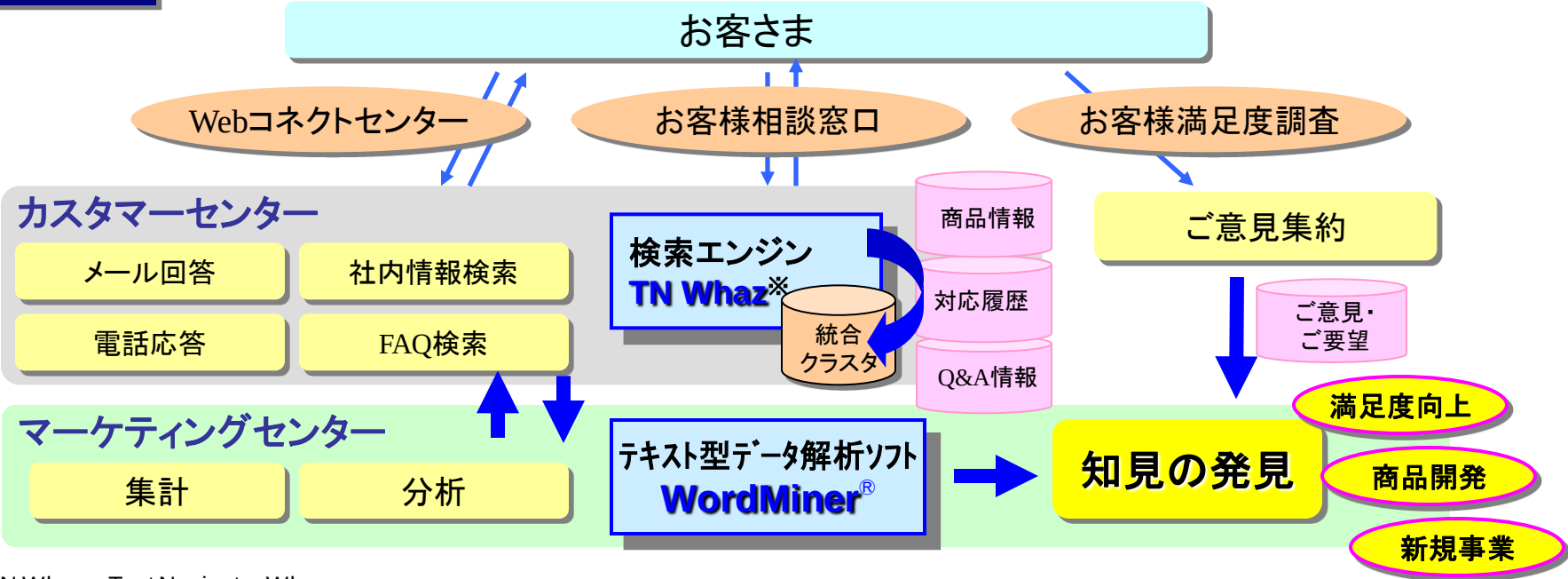
課題

- 様々な窓口寄せられた声を総合的に分析・活用したい。
- 社内情報（顧客情報、商品情報等）を連携して顧客対応を効率化したい。
- お客さまの声を単純集計するだけでなく、経営に役立つ新たな知見を発見したい。

適用内容

- 社内の複数データベースを高速横断検索
- 時系列や属性（性別、年代等）での傾向把握
- 意見のグループ化によるFAQ、分類作成支援
- 客観的な分析による新たな知見の発見
- 分析結果の出力とレポート作成、共有化

適用イメージ



※TN Whaz : Text Navigator Whaz