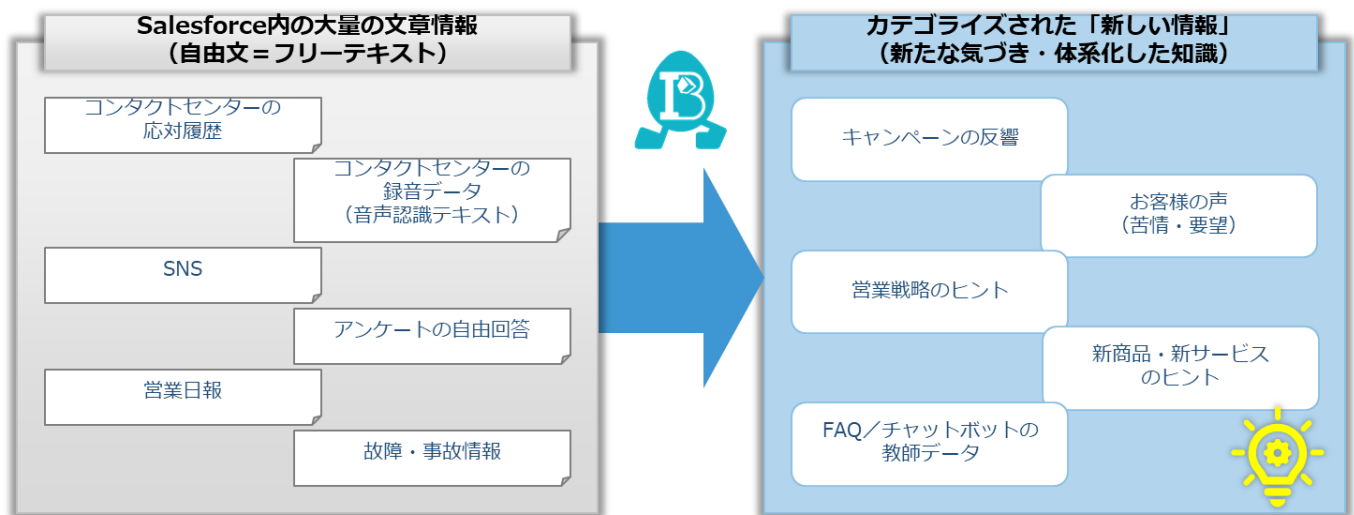


# Incubate Block

## テキストマイニング

provided by  AGREX

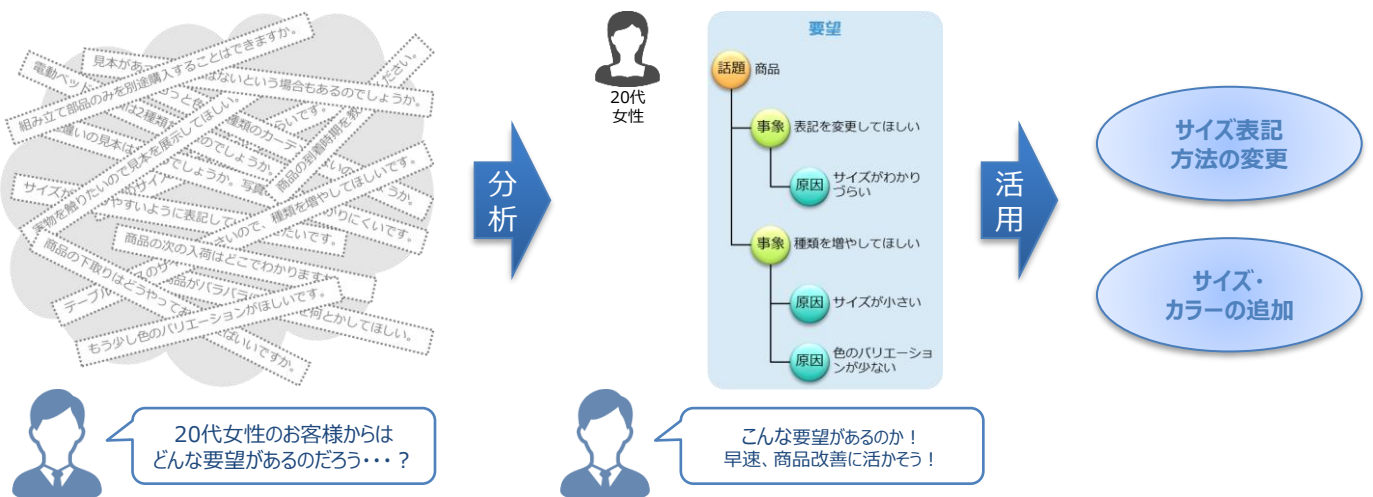
当社は、金融業界を中心にお客様のコンタクトセンター業務を20年以上に渡って提供しており、膨大な問合せログを用いたVoC分析やFAQ作成を可能としました。この度、Salesforce®導入のお客様に分析ノウハウも含めたサービスをサブスクリプション型でご提供します。



### 特長

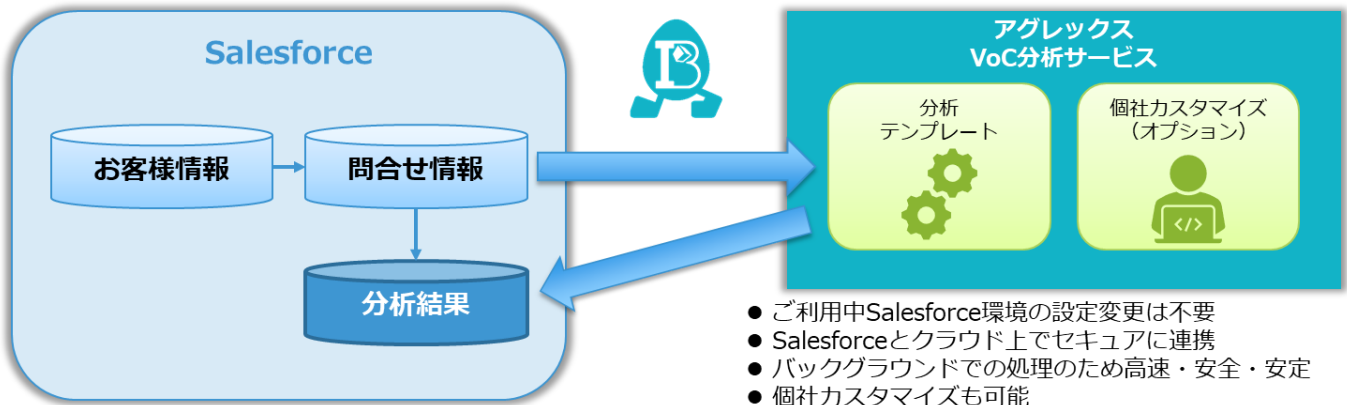
#### ①お客様情報との紐付けであらゆる角度から分析可能

Salesforceプラットフォーム上のお客様情報と紐付けた分析にて、年代や性別等の顧客属性に応じた問合せ傾向の把握や施策の検討ができます。



## ②低コストでスモールスタート可能

現在ご利用中のSalesforceと専用の分析環境がダイレクトに繋がるサービスであり、サブスクリプション型で提供するため初期投資を抑えることが可能です。



## 活用例

### 呼量削減

- 分類された話題ごとの問合せ件数を定期観察することで、どのような問合せが多いのかの全体像や時系列での推移を確認
- FAQサイトやチャットボットに活用することで、コンタクトセンターの呼量削減を実現

### 商品・サービスの開発

- ネガティブ意見・ポジティブ意見の判定結果を基に、商品や店舗ごとの改善点や新規アイデアを発見

### リスクマネジメント

- あらかじめ定めた話題の件数が基準値以上になるとアラートを受信できる機能により、少数ながらも価値ある意見・見逃せない意見を定期観察し、リスクマネジメントに活用

## 価格体系

	ライトプラン	フルプラン
初期費用	20万円	60万円
月額費用	20万円～	50万円～

- 月額費用は、利用者が5人までの価格です。6人目以降は月額1,000円/人が追加となります。
- お客様のご要望により分析ルールカスタマイズ費用が必要です。
- 別途、Salesforceライセンスが必要です。