

2017年7月31日
フューチャーアーキテクト株式会社

高島屋向けに「お客様の声」を自動分類するAIシステムを開発 ～分類品質を均一化すると同時に業務負荷を約20%低減～

フューチャーアーキテクト株式会社(本社:東京都品川区、代表取締役社長:東裕二、以下フューチャーアーキテクト)は、株式会社高島屋(本社:大阪府大阪市、代表取締役:木本茂、以下高島屋)向けに、お客様から届くご意見やご要望などの「お客様の声」をAI活用により自動分類するシステムを開発し、2017年7月に稼働を開始させたことをお知らせいたします。

高島屋は、来店時に直接、または、メール・電話・手紙などで受けた年間10万件以上の「お客様の声」をデータとしてシステムに登録・蓄積し、これらをお客様向けサービスの向上や商品施策に反映させています。「お客様の声」は、担当部門で約150の分類に振り分けられシステムに登録されていましたが、判断が担当者の経験値に依存することや、店舗間で分類の判断が異なる場合があり、精度にばらつきがありました。

フューチャーアーキテクトは、AI活用コンサルティングサービス「Future AI」をベースに独自の仕組みを開発し、低い業務負荷で精度の高い分類ができるようにしました。これにより、複雑な内容の声であってもシステムが瞬時に判断して90%以上の精度で自動分類できるようになり、担当部門の登録業務を20%ほど省力化できる見込みです。

フューチャーアーキテクトは、自動分類の精度をさらに向上させ業務を最大限に効率化させるために、引き続き高島屋をサポートしていきます。

また、「Future AI」を強みに企業におけるAIのさらなる活用を推進し、顧客向けサービス品質の向上とより付加価値の高い新たなサービス・商品の創出に貢献していきます。

*「Future AI」は、ビジネス環境の急速な変化に対応するためのAI活用コンサルティングサービスです。戦略やイメージーションをAI活用により具現化するための構想段階のデザイン、仕組みづくり、効果創出までトータルでサポートします。

● フューチャーアーキテクト株式会社 概要

代表者 : 代表取締役会長 金丸 恭文、代表取締役社長 東 裕二

設立 : 2016年4月1日

事業内容 : ITを武器とした課題解決型のコンサルティングサービスの提供

URL : <http://www.future.co.jp>

● 本件に関する報道機関からのお問合せ先

フューチャーアーキテクト株式会社 広報担当 高橋

TEL : 03-5740-5723 E-mail : pr1@future.co.jp