



Officeworksが顧客満足度向上のための重要な要因を定量化



直面していた課題

1994年にリッチモンドで設立されたOfficeworksは、オーストラリアを代表する小売業者です。165以上の店舗と8,000人以上のスタッフを擁し、一般家庭、事業、教育のニーズに対応したオフィス用品、テクノロジー、家具ソリューションを提供しています。顧客が何を求めているか、何を必要としているかを把握するために、顧客の声を投稿する窓口がウェブサイトにも常時設置されており、1日に数百件のコメントが寄せられています。

「Great Service Score調査」は、Officeworksが顧客のニーズの変化に耳を傾け、それに対応する力の中核を担うものです。- フィードバックの量と種類が増えるにつれ、結果の分析は困難になります。この複雑さにより、顧客対応チームは顧客から報告される問題点を定量化して報告し、経営陣のために結果をまとめるという作業に忙殺されるようになりました。意思決定のために必要な内容を理解し、ビジネスの変化や改善努力による影響や効果を測定できるようにするためには、タイムリーな文脈の理解が必要です。

Officeworksに必要なだったこと



増え続ける顧客のフィードバックの分析を自動化する



フィードバックスコア増減の要因を特定し理解する



自由回答式のフィードバックにより先入観のない視点を提供する



顧客体験を改善させるためにフィードバックの理解を深める

ソリューション

Luminosoを採用することにより、Officeworksは大量のフィードバックデータを迅速かつ効率的に把握できるようになりました。これにより、顧客が定義した満足度の要因を理解し、それがどのように改善されるかという点について指針を得ることができます。

複数の小売チャネル（オムニチャネル）を持つOfficeworksは、実店舗、オンライン、電話のいずれで購入した場合でも、選択肢と利便性を提供しています。

Officeworksは、Luminosoを活用しすべてのチャネルを通じ体験に一貫性がない部分を把握し、改善点を見つけ出し、顧客により良いサービスを提供することができます。

メリット



10万件を超える顧客からの
フィードバックをタイムリーに分析



サービス機能に対する好意的
および否定的なコメントを
顧客の声として定量化



意思決定のために有効かつ
改善を推進し得る情報を発見

「Luminosoを利用することで、大切なお客様の声を捕捉・精査し、満足度を高めるために最も重要なものは何かを把握することができます。」

Officeworks、顧客調査担当マネージャー、Kuan Leong氏

成果

Luminosoを採用することで、Officeworksは、顧客の調査回答を推進する要因を迅速に把握できるようになりました。その成果は以下のとおりです。

-  重大な問題点を正確に特定し、顧客満足度に対するその影響を定量化できるようになった
-  実店舗やオンラインでのスムーズな顧客体験提供実施に効率的に取り組めるようになった
-  コミュニケーション、対応策の実行、および迅速な解決が最優先事項であると理解できた
-  フィードバックの評価をより包括的で実情報に基づく有効なレポートを作成できるようになった



顧客の声を分析

Luminosoは、非構造化テキストを短時間で分析し、正確に意味を伝えることで企業としての対策のヒントとなる気付きをご提供します。

Luminosoは、非構造化テキストデータを価値あるビジネス情報へと変換します。コモンセンス（常識）を備えた人工知能を使って言語を理解することで、人々が発する情報を組織が見つけ、理解し、そのうえで行動することを可能にします。セットアップ、メンテナンス、トレーニング、データ入力にはほぼ必要ありません。Luminosoは、世界をリードする自然言語理解（NLU）技術と膨大なナレッジベースを組み合わせ、人間と同じように文脈から言語を学習し、数か月単位ではなく数分のうちにテキストを正確に解析します。15言語以上をネイティブサポートするソフトウェアにより、企業幹部は、データの関係性を探り、フィードバックの意味を理解し、問い合わせの優先順位を判断して、短時間で価値を引き出すことが可能となります。Luminosoは米国マサチューセッツ州ボストンに本社を置く株式非公開の企業です。

©2019 Luminoso Technologies。Luminosoは、Luminoso Technologiesの登録商標です。



LUMINOSO



www.luminoso.com



info@luminoso.com



[@LuminosoInsight](https://twitter.com/LuminosoInsight)