

## VCInsider

## コンタクトセンターデータ洞察



## インテリジェントデータインサイトによる企業サービスの進化

VCInsiderは顧客フィードバックを中核として、企業成長の全プロセスをサポートするシステムを構築しています。製品の品質、価格、外観、機能、サービスなど多角的な顧客評価を網羅的に収集し、データを徹底的に整理・分析することで、企業が顧客のニーズ・行動・態度を正確に把握することを支援。それをもとに、正しい製品開発・市場ポジショニング・サービス改善戦略を策定し、製品とサービスの最適化・アップグレードを実現します。さらに、顧客フィードバック即時対応メカニズムを確立することで、顧客の課題をピンポイントで捕捉。これを基盤に、階層別ロイヤルティプログラムを構築し、ポイントシステム、特別特典、パーソナライズドサービスなどのインセンティブを通じて、顧客のリピート購買意欲を深く喚起。短期取引から長期的な価値創造への昇華を推進します。加えて、VCInsiderはオペレーターのサービス品質を追跡可能。売上高や顧客数などの販売指標を正確に評価することで、潜在的なビジネスチャンスを深掘りし、販売コンバージョン率を向上。企業の新市場開拓や事業の新方向性模索に対する堅実なデータサポートを提供します。



## 全メディア・全チャネルのデータ記録と分析

VCInsiderは、データ分類エンジン、関連性分析モデル、リアルタイムアラートモジュールを統合し、AIとビッグデータを基盤として、VCLog、SoIP、MoIP、FAPsで収集された多様な顧客インタラクションデータを包括的に解析。自動的にデータクリーニング、タグ付け、行動クラスタリングを実行し、問題とニーズを正確に特定します。さらに、カスタマージャーニーの全体像を構築することで、体験上の課題や満足度のトレンドを追跡。得られたインサイトを製品開発、サービス改善、マーケティング戦略の根拠として活用し、「受動的」から「能動的」なスマートサービスへの転換を実現。顧客ライフタイムバリュー（LTV）の向上を推進します。



## 智能データ抽出マトリックス

VCInsiderは革新的に智能データ抽出マトリックスを構築し、ECサイトの智能推薦メカニズムにヒントを得た二次元分析モデルを採用しています。モデルを横軸として動的分類体系を構築し、業務属性やインタラクション特性などのデータ遺伝子を縦軸として分析座標を確立します。この多層的智能分類アーキテクチャを通じて、システムはVCLogと同期した全量データに対して自動的な選別と関連分析を行い、顧客の核心的なニーズデータチェーンを精密に特定します。このようなデータ価値発掘モデルは、従来の検索効率のボトルネックを効果的に突破し、データ応用効率を著しく向上させ、業務意思決定に対してリアルタイムな動的サポートを提供します。



## 「聞く」から「予見する」へ

顧客の  
声を聞く顧客の  
ニーズを理解する顧客の  
課題に焦点を当てる顧客の  
ニーズに対応する顧客の  
ニーズを予測する