



2024年3月13日

各 位

会 社 名 株式会社プラスアルファ・コンサルティング
代 表 者 名 代表取締役社長 三 室 克 哉
(コード番号：4071 東証プライム)
問 合 せ 先 取締役 コーポレート部門担当 野 口 祥 吾
(TEL. 03-6432-0427)

顧客実感型 CRM/MA ツール「カスタマーリングス」に

生成 AI を活用した新機能を搭載

～顧客プロファイリング、メール件名自動生成など～

当社は、顧客実感型 CRM/MA ツール「カスタマーリングス」に、生成 AI を活用した「顧客プロファイリング機能」「メール件名自動生成機能」を搭載したことをお知らせします。

また、「アンケート設問自動生成機能」については、2024年3月を目途に搭載します。

【添付資料】プレスリリース：

顧客実感型 CRM/MA ツール「カスタマーリングス」に

生成 AI を活用した新機能を搭載

～顧客プロファイリング、メール件名自動生成など～

以 上

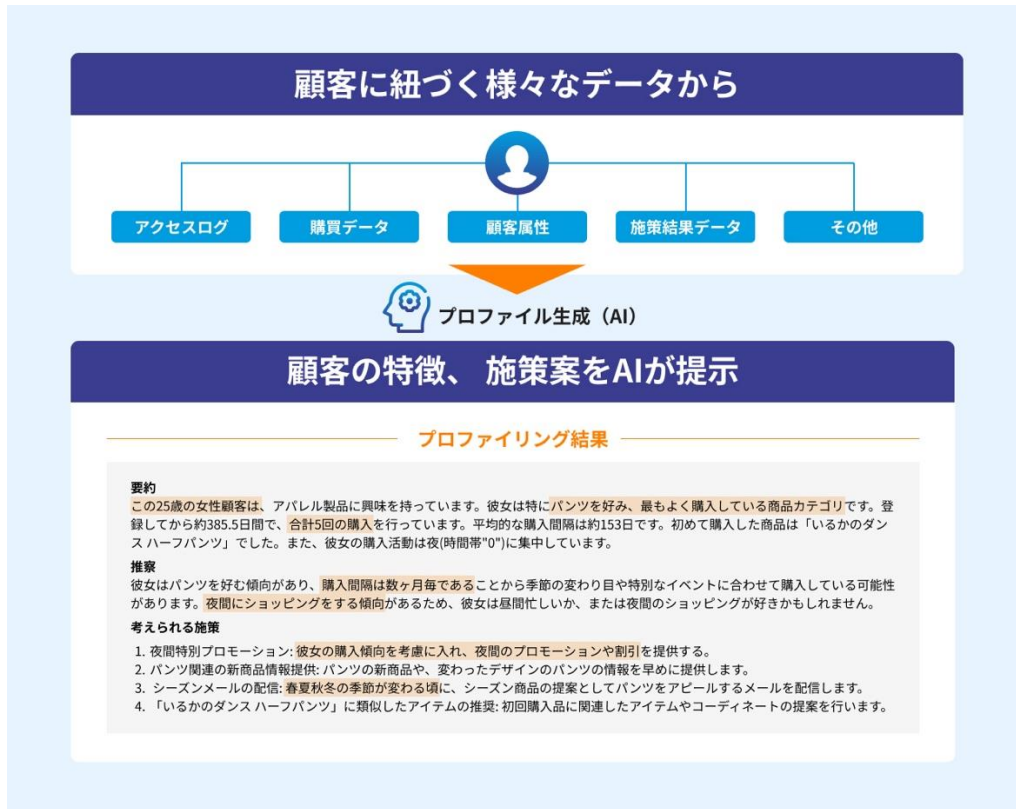
顧客実感型 CRM/MA ツール「カスタマーリングス」に 生成 AI を活用した新機能を搭載 ～顧客プロファイリング、メール件名自動生成など～



株式会社プラスアルファ・コンサルティング（本社：東京都港区、代表取締役社長：三室克哉、証券コード：4071）は、顧客実感型 CRM/MA ツール「カスタマーリングス」に、生成 AI を活用した①「顧客プロファイリング機能」②「メール件名自動生成機能」を搭載しました。また、③「アンケート設問自動生成機能」については 2024 年 3 月を目途に搭載します。

① 「顧客プロファイリング機能」

顧客データを横断して理解することを支援する機能です。顧客に紐づく様々なデータからその顧客の特徴や施策を AI が提示します。その結果、より深い顧客理解と施策のブラッシュアップが可能となります。



② 「メール件名自動生成機能」

メール施策において重要な要素であるメール件名を自動生成する機能です。業界や商品特性、メール本文を入力するだけで、開封につながる件名を自動生成します。この機能を利用することで、AIの提案を基に効率的に件名を設定することが可能になります。さらに、件名 AB テストの機能と併用することで、より効果に高い件名を自動送付することが可能です。



③ 「アンケート設問自動生成機能」

アンケートの設計を効率化する機能です。業界やアンケートの目的を入力するだけで、アンケートの設計案を自動作成します。また、新規アンケートの設問案だけでなく、既存アンケートへのレビューも行うことができます。これにより、目的に沿ったアンケートのブラッシュアップが可能となります。

設問案の自動生成

ステップ①

アンケートの主要目的
商品の改善

対象とする業界または製品カテゴリ
化粧品

対象の顧客層
リピーター
購入段階

設問数
8

ステップ②

設問案

- 商品について、どの程度満足していますか？
非常に満足している 満足している どちらとも言えない あまり満足していない 全く満足していない
- 商品を使用して、どの程度効果を感じましたか？
非常に効果を感じた 効果を感じた どちらとも言えない あまり効果を感じなかった 全く効果を感じなかった
- 商品の品質について、どの程度満足していますか？
非常に満足している 満足している どちらとも言えない あまり満足していない 全く満足していない
- 商品の使い心地について、どの程度満足していますか？
非常に満足している 満足している どちらとも言えない あまり満足していない 全く満足していない
- 商品を購入する際に、どのような情報が欲しいと思いますか？

既存アンケートの改善案提示

ステップ①

改善目的
分かりやすいアンケートで回答数を向上させたい

ステップ②

設問案

- 設問1の回答について、具体的な理由を尋ねる質問を追加することで、より深い洞察を得ることができます。
- 設問2について、製品をオススメしない場合、その理由を尋ねる質問を追加することで、製品改善のためのフィードバックを得ることができます。
- 設問3について、購入に満足していない場合、その理由を尋ねる質問を追加することで、改善すべき点を特定することができます。
- 商品検索ページの使いやすさ、新着商品の情報、商品情報の充実度、レコメンドによる商品提案、サイズ感がわかりやすい画像・説明、商品の価格感、質感・素材感がわかりやすい画像・説明、商品のお気に入り機能、配送料の費用感、返品・交換に対する対応、ポイント付与・利用サービスの満足度、カード払い・代金引換・決済手段などの取引方法について、購入に満足していない場合、その理由を尋ねる質問を追加することで、商品・サービスの改善点を特定することができます。

今後も、「カスタマーリングス」は、皆様のマーケティング業務効率化と顧客理解の2つの側面から新機能開発を進めることで、本質的なマーケティング PDCA を回すためのご支援をしてまいります。

■「カスタマーリングス」が提供する顧客実感型 CRM/MA ツールの全体像

カスタマーリングスは、CRMに必要な3つの機能群「①CDP」「②MA」「③顧客理解（BI）」を網羅した顧客実感型マーケティングプラットフォームです。

各提供機能の概要は、以下の通りです。

①CDP

企業様がお持ちの様々なデータを顧客単位で集約。その後のデータ加工やデータ抽出をノーコードで実施することが可能です。

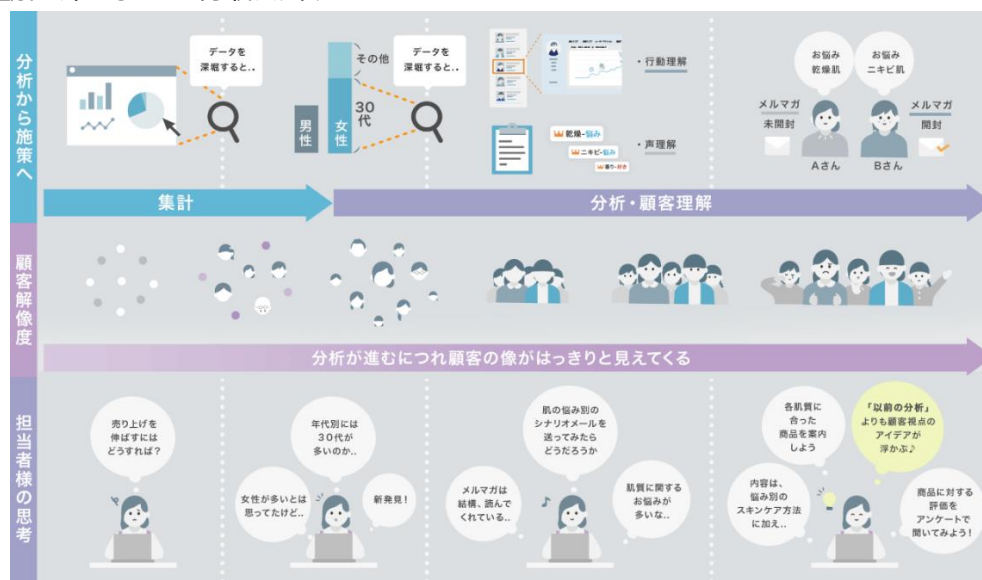
②MA

メール、LINE、SMS、WEB 接客、アプリ連携など多様な配信チャネルを網羅し、柔軟な配信シナリオの構築が可能です。

③顧客理解 (BI)

多様な分析テンプレートを標準搭載しているため、クリック操作のみでデータ集計が可能です。さらに、集計結果の数値を見るだけでなく、そこからすぐに顧客を深掘ることができ、最終 1 人の顧客の購買行動や傾向、生の声まで確認いただけます。これにより課題の原因特定や次の施策への具体的なアイデア創出につなげることが可能となります。

<顧客理解を深めるための分析ステップ>



今回の新機能実装により、「③顧客理解」において、さらなる顧客理解の深化、「②MA」において、メール施策の設定効率化、アンケート設計の効率化が可能となります。

<株式会社プラスアルファ・コンサルティングについて>

<https://www.pa-consul.co.jp/>

「あらゆる情報から付加価値を生み出し続ける、見える化プラットフォーム企業」として、2006 年の設立以来、顧客の声や顧客データ/購買データ、人事情報のようなビッグデータを「見える化」し気づきを与える力を持つ、「テキストマイニング」や「データマイニング」などの技術を核としたクラウドソリューション事業を行っています。さまざまな情報を「見える化」することで、お客様のビジネスに +α (プラスアルファ) の価値を創造するための SaaS 型サービスの開発・提供、コンサルティング、新規事業創出を行っています。

<プレスリリースに関するお問合せ>

株式会社プラスアルファ・コンサルティング
マーケティングソリューション本部 担当：山崎
TEL : 03-6432-0934 E-mail : info@pa-consul.co.jp