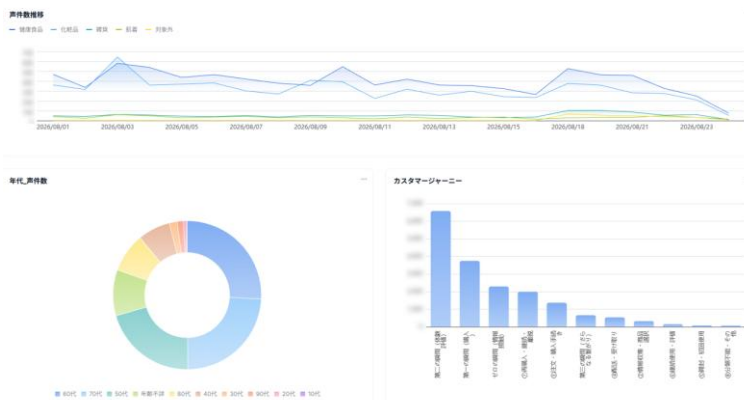


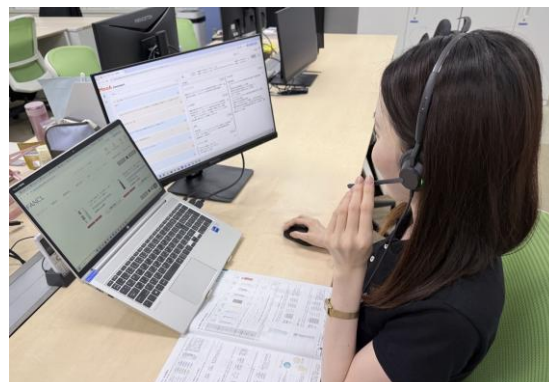
ファンケル、AI でお客様の「声の奥にある本音」を可視化 約 30 万件の独自データと 3 つの AI 技術を融合した 新基盤「FANCL COE LINK(ファンケル コエ リンク)」を 9 月始動 ～ 期待や不安、潜在ニーズを製品やサービスの改善へ ～

株式会社ファンケルは 2026 年 9 月から、コンタクトセンターに寄せられるお客様の声を、製品やサービスの改善や対応品質の向上に生かす新たなお客様理解基盤「FANCL COE LINK(ファンケル コエ リンク)」を本格始動します。

「FANCL COE LINK」は、音声認識 AI、声分析 AI、対応品質評価 AI の 3 つの AI 技術と、当社が長年蓄積してきた約 30 万件の独自のお客様データを融合した基盤です。お客様の感情変化や潜在ニーズの可視化から、部門横断での活用、対応品質の向上までを一気通貫で実現する点が大きな特長です。通話内容を高精度にテキスト化し、属性情報や購買履歴などと組み合わせて分析することで、表面的な問い合わせ内容だけでなく、お客様の期待、不安、不満、さらには言葉になっていない潜在ニーズまで多角的に把握します。コンタクトセンターに寄せられた声を、製品開発、品質、マーケティングなどの各部門が迅速に活用し、企業活動全体の改善へつなげます。



声分析 AI「QANT VoC」画面



音声認識 AI「MooA CommNavi(ムーア コミュナビ)」を使用した対応中の様子

【お客様の声を、より速く、深く、製品やサービスに生かす】

当社は創業以来、「正義感を持って世の中の『不』を解消しよう」という理念のもと、お客様一人ひとりの声に耳を傾け、その声を製品やサービスづくりに生かしてきました。

一方、近年はお客様との接点が多様化し、コンタクトセンターに寄せられる声も増加しています。カスタマーサービス業界では人材確保も課題となる中、限られた人員で対応品質を高めながら、お客様の声をより深く分析し、迅速に社内活用することが求められています。

そこで当社は、AI を活用して記録・分析・評価にかかる業務を効率化し、人にしかできない対話や、お客様理解の深化により多くの力を注ぐため、「FANCL COE LINK」を構築しました。

【3つのAIがお客様の声を生かし、製品やサービスの向上とともに業務改善】

◆ 音声認識 AI

通話を自動で記録し、応対後の業務時間を約 46%削減

モビルス社の音声認識を行う AI オペレーション支援「MooA CommNavi(ムーア コミュナビ)」を活用し、お客様との会話を全文テキスト化。通話内容をそのまま分析に活用できるほか、自動要約機能により、応対後の記録業務時間を約 46%削減できる見込みです。

創出した時間は、お客様との対話や対応内容の充実に振り向け、コンタクトセンターの対応品質向上につなげます。

◆ 声分析 AI

期待や不安の変化を捉え、潜在ニーズを可視化

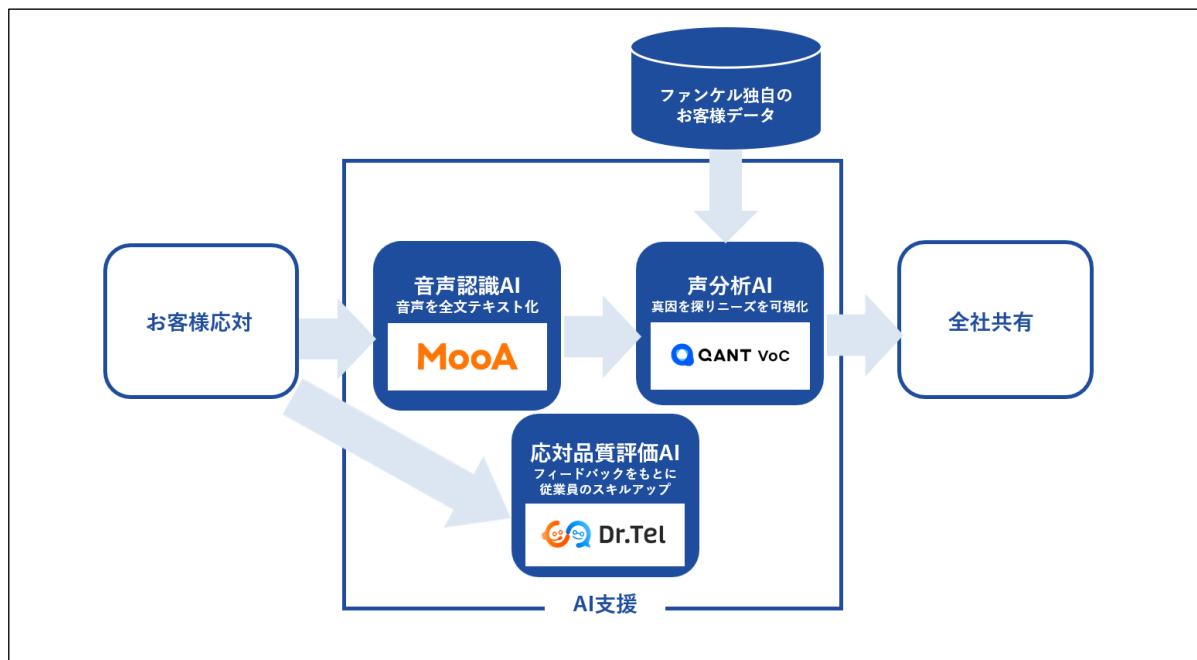
RightTouch 社の「QANT VoC」を活用し、通話内容の全文データに、属性情報や購買履歴など独自の約 30 万件のデータを組み合わせて分析します。

製品やサービス別などの切り口から、お客様の前向きな気持ち、不安、不満などを可視化。特定の時期や場面で不安、不満が高まる兆しも捉え、課題の早期発見や製品やサービスの改善、新たな施策の検討に生かします。

◆ 応対品質評価 AI

通話確認にかかる管理者の負担を 100%削減

スタジアム社の「Dr.Tel」により、これまで管理者が通話を 1 件ずつ確認して行っていた評価業務を支援します。評価のための通話確認を 100%削減し、管理者は従業員教育や応対力向上により多くの時間を充てられるようになります。従業員も、AIによる客観的かつ網羅的なフィードバックを受け、応対品質の向上につなげます。



【人と AI の力で、「お声のほんとうのこと」に向き合う】

当社が大切にしているのは、お客様の声の奥にある本音、すなわち「お声のほんとうのこと」に向き合う姿勢です。AI により、お客様からいただいた大切なお言葉を漏れなく記録し、さらに心情の変化なども詳細に分析。そして人がそれらを生かし、言葉になったご意見やご要望だけでなく、その背景にある不安や期待、まだ表に出ていない思いまで丁寧に受け止めます。美と健康に関する不安や悩みを感じた時に「まずファンケルに相談してみよう」と思っただけの存在を目指します。

当社はこれからも、お客様一人ひとりのお声に寄り添いながら、お客様の「不」の解消に挑み続け、お客様の「声」を、企業活動全体を進化させる新たな力へ変えていきます。

報道関係者からのお問合せ先

株式会社ファンケル 広報部 / 045-226-1230 official@fancl.co.jp