



お客様の体験・感情をITで「理解」する

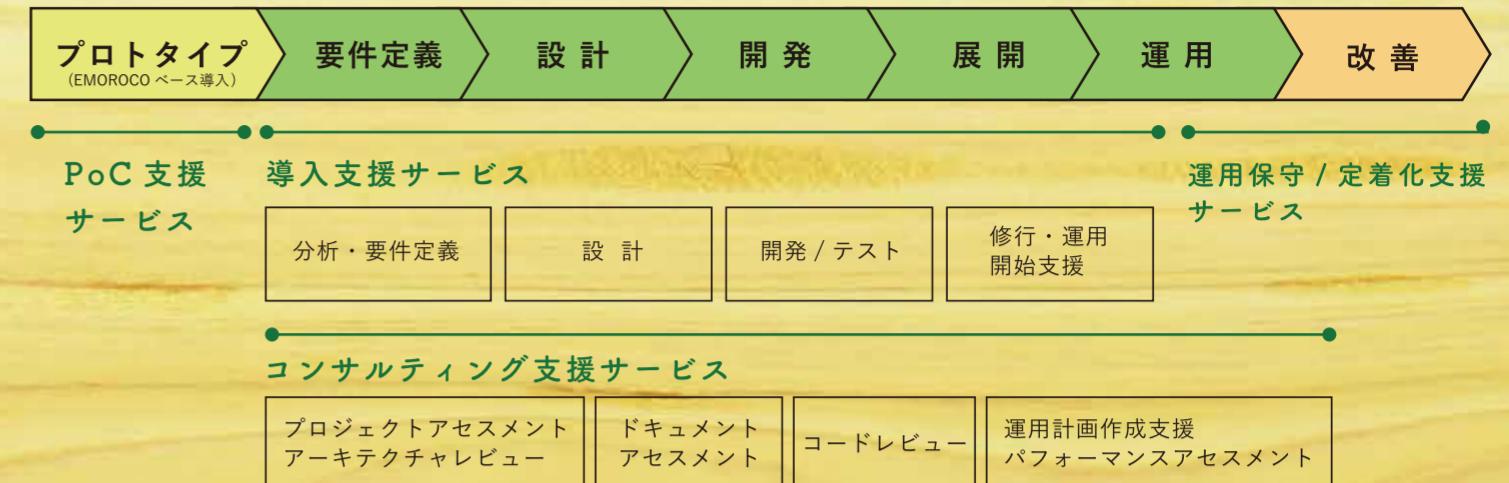
人工知能を使うコンシェルジュシステム



CRMが持つデータを分析する学習データベースと顧客サービスに特化した人工知能アルゴリズムを実装しているため、自社のデータを学習だけで即座に利用が可能となります。

EMOROCOの導入は通常のCRMの導入に加えて、人工知能の導入が必須なため、人材採用と同様にプロトタイプ導入（新入社員研修）と改善プロセス（OJT：オン・ザ・ジョブ・トレーニング）が必要となります。

EMOROCO導入支援サービス



EMOROCOはこんなことにも使えます！

宿泊業

スムーズなチェックイン（チェックアウト）
EMOROCOを導入したホテルではフロントで手続きを行う必要はなくフロントに寄らずまっすぐ部屋に向かうことができます。途中のエレベーターでは行先階を指定することなく自動的に宿泊階に停止します。

快適な部屋
自動的にテレビ画面に近隣の情報が表示されます。内容はご当地グルメや好きな地酒の飲めるお店が地図上に表示されています。またいくつかのお笑いコンテンツが配信され視聴することができます。さらに部屋の中を見渡すとファッション雑誌等興味のある雑誌が置かれています。

ホテルの外でも
テレビに表示された候補からいくつかピックアップし食事に出かけることにしました。いくつかの候補から一つの店を選んだあなたは食事をすませ気持ちはよくお酒を飲みましたが、なんと会計では支払いをすることなく財布はホテルの部屋につけることができました。

ホテルにとってのメリット
チェックイン業務やチェックアウト業務が簡略化されることによって人件費の削減ができ、宿泊客の表情から満足度を得ることができ、様々な情報から人工知能が宿泊客に合った最適なサービスを自動的に提案してくれるようになります。顧客満足度が高まりリピーターが増える事でしょう。

不動産

顧客情報の登録
部屋の提案
部屋の内覧
セキュリティ

immovables

診察・診断
処方
入院監視
緊急搬送

医療

診察・診断
処方
入院監視
緊急搬送

health care

未来の病院では受付時に症状を登録することで過去の実績、論文、DNA、画像の情報をもとに症状の診断を行い病気を特定します。EMOROCOを導入した病院にはネットワークが構築されるので、実績データは加速度的に増加するため人工知能での診断も正確性を増します。これにより医師は手術や人工知能で判断できない場合のみに診察を行なうため慢性的な医者不足がなくなります。また診察時間の短縮等から病院としてコストの削減ができ医療費の低下にもつながります。

ARCUSS
JAPAN

アーカス・ジャパン株式会社
TEL 06-6195-7501
受付時間 9:00-18:00 (土・日・祝日除く)

<https://www.arcuss-japan.com/>
<https://www.arcuss-japan.com/crmblogs/>

DWH (AI非搭載)

BASE (AI搭載)

CC SA MA EM



EMOROCOはCRMにAI(人工知能)を融合させた世界初のエモーショナルソリューションです。従来のCRM機能に加えて、顧客サービスに特化した人工知能サービスと学習データベースを持ち、CRMの顧客情報から人工知能のアルゴリズムを用い、顧客の性格や感情を含む深い情報を抽出・学習(個別化)を行います。



お客様

- ハードウェア / サービスパーソン (チャネル)
顔画像・音声
通話・メールテキスト
レビュー・苦情・コメント
ロボット・デジタルサイネージ
Webサイト・SNS

CRM

- 顧客属性
コンタクト内容
販売実績
商品仕様
サービス実績
クレーム情報
顧客嗜好
共感度合
リピート来店
オススメ商品
サービス情報
NGワード等

人工知能で、特徴を抽出・学習 (AI)



次世代 CRM

PERSONALIZE!
特徴・感情・嗜好
年齢・性別・住所
キーワード出現回数、
来店回数、よく購入する製品、
回数、金額、頻度、等

Q. 学習検索の例示

- ・ブランド志向
- ・アレルギー注意
- ・アーリーアダプター



EMOROCO®

EMOROCO(エモロコ)は、EMOotional Analysis(感情分析)、RObot(ロボット)、COgnitive(人工知能)の各機能を搭載したアーカス・ジャパンのCRMソリューション製品群として、パーソナライズドCRM(個客関係管理)を強みに、**コンタクトしたお客様の感情(心)を見る化**するとともに、**企業が新しくマーケットインするための情報を見える化**します。アーカス・ジャパンは、確かなITノウハウ・技術の融合により、企業のコール/WEB/モバイル/日報等を含む複数のチャネル運営をサポートし、お客様がチャネル間を移動してもやりとりを引き継ぎ会話をスムーズに続けるためのCRMシステム環境を提供・構築します。

Microsoft Dynamics 365とは?

中小企業から大企業まで、幅広い業種・業態にも対応

マイクロソフト製品との連携で導入の負担も軽減

Microsoft Dynamics 365は、マイクロソフトが展開していたCRM「Microsoft Dynamics CRM」とERP「Microsoft Dynamics AX」を1つのクラウドサービスとして統合(※)した業務アプリケーションです。財務・フィールドサービス・販売・営業・経営・マーケティング・顧客サービスといった、主な業務プロセスを自動化します。個別の導入も可能ですし、ニーズに合わせて必要な機能を追加していくのも特徴です。標準的なカスタマイズはコーディング不要で対応、さらに独自の業務に合わせ拡張開発する時も.NETベースです。※CRM=顧客関係管理 ※ERP=受注・販売管理システム

EMOROCOの
必要性と特長



モノ余りの時代において細分化する製品に対して、多様化する顧客ニーズに合わせて膨大になる情報(ビッグデータ)を使って、適切な顧客アプローチをすることが困難となっていますので、それらの情報から個客に合わせた情報を抽出し、サービス従事者を支えるシステムが必要となっています。EMOROCOでは、そのためのシステムに必要不可欠な右記の機能を備えております。

集合知の活用

自社にたまつた基幹システム等のデータや機能特化型人工知能から算出されたデータ、センサーヤロボット等のIoTデバイスを含めた各種デジタルチャネルから得られるデータ等、あらゆるデータを統合化。それらのデータだけでなく、市場データや顧客ニーズ等の一般的な情報から同業界・同業種における膨大な情報から学習したデータを人工知能によって活用。

顧客サービスに特化した人工知能アルゴリズム

機能特化型の人工知能(顔認識や音声認識等)と異なり、個客の満足度向上させることに特化して都度最適なアルゴリズムによる分析の実行。また、日々の活動から得られたデータによって、再学習(リトレーニング)を行い、使えば使うほど算出値を自社に最適化する精度の向上を実施。

柔軟なプラットフォーム

EMOROCOは、市場や顧客ニーズの変化、日々の活動におけるリトレーニングによって、日々システムを改修していくことが必須があるため、運用しながらカスタマイズしていくことが可能なプラットフォーム型CRM(Microsoft Dynamics 365)をベースとして採用。