# **❷AIを活用した【クレーム・品質課題早期発見プラットフォーム】**

〜 品質管理部門のための「SNS時代の苦情管理」AIツール 〜

## **■ 品質管理の新しい課題**

現代の消費者は、購入後の不満・不具合・品質に関する声を、SNSやレビューを通じて即座に発信します。

* X（旧Twitter）での突発的な投稿
* Amazonレビューでの低評価レビュー
* YouTubeやRedditでの使用感の公開
* SNS炎上に繋がる早期兆候

こうした**日々大量に発生する「品質に関連する顧客の声」** を人手で把握・整理・分析し続けるのは、もはや現実的ではありません。

## **■ これをAIが解決します**

当社のAIプラットフォームは、SNS・レビュー・社内データを**常時自動モニタリング**し、品質管理に必要なインサイトを即時に可視化。

* クレームの早期発見
* 苦情の傾向・内容分類
* 重要案件の優先抽出
* 他部門への素早い情報共有  
  を強力に支援します。

## **■ 主な特徴・機能（品質管理部門向け）**

### **① SNS・レビューの品質関連投稿を常時モニタリング**

* **X（旧Twitter）・Amazonレビュー・YouTube・Reddit 等に対応**
* 品質・不具合・使用上の問題に関する投稿をAIが自動抽出
* キーワード・除外設定によりノイズ除去

### **② AIによるクレーム内容の分類・整理**

* **品質トラブルの種類ごとに自動分類**
  + 例：破損・故障・使用不能・異音・誤動作・期待外れ など
* 頻度集計・ランキング化し、発生傾向を可視化
* 品質課題の重要度をスコア化

### **③ 異常検知・アラート通知**

* **ネガティブ投稿急増をリアルタイム検知**
* 重大クレームの初期兆候も早期に把握可能
* アラートは自動通知（メール等）

### **④ AIチャットによる深掘り分析**

* 「最近発生している品質不良は？」「〇〇製品で最も多い不満は？」と自然言語でAIに質問可能
* 回答には、実際の投稿引用・根拠データを表示
* チャット履歴は社内共有・報告資料作成に活用

### **⑤ 定期レポート自動作成**

* 品質課題の週次・月次レポートをAIが自動生成
* 品質会議・社内共有資料の作成負荷を大幅軽減

### **⑥ 他部門への共有・連携支援**

* 分析結果は**リンク共有・PDF出力可能**→ 商品開発部門・経営層・CS部門との迅速な情報共有に活用
* 専門用語辞書カスタマイズも可能（社内用語・型番等）

## **■ 活用イメージ**

| **品質管理部門での利用場面** | **活用内容** |
| --- | --- |
| 製品不良の早期発見 | SNSレビュー上での異常投稿をリアルタイム検出 |
| 不具合の傾向把握 | クレーム種別ごとに件数推移・内容整理 |
| 他部門との情報連携 | 商品開発・CS部門と問題共有・改善連携 |
| 炎上兆候の早期察知 | 突発的な投稿急増・ネガティブ拡散の検知 |
| 定例品質会議資料作成 | 定期レポート自動生成・エビデンス資料化 |

## **■ 導入メリット**

* ✅ 人手では追いきれないSNS・レビュー上の苦情を自動モニター
* ✅ 品質課題の全体像をリアルタイムで可視化
* ✅ 重要案件を優先抽出、迅速な社内連携が可能に
* ✅ 品質管理レポート作成の工数を削減
* ✅ ブランド信頼低下リスクを未然に抑止

**「1件の小さな投稿」から  
大きな品質問題になる前に、素早く気付き、全社で共有。**

**AIによる品質管理の"早期察知力"が、御社のブランド品質を守ります。**

👉 もしよろしければ、ここからさらに

* **品質保証部門向け提案書（パワポ版）**
* **実際のSNS投稿サンプルを用いたデモシナリオ**
* **商品開発部門・CS部門との「横断型活用例」**

などもすぐに作成可能です。