# 顧客の解約を未然に防ぐAI分析ツール 「amptalk retain(仮)」

解約リスクをAIで分析し、最適なアクションプランを提案

2025年2月17日

清水 康平



## 01 既存の問題点

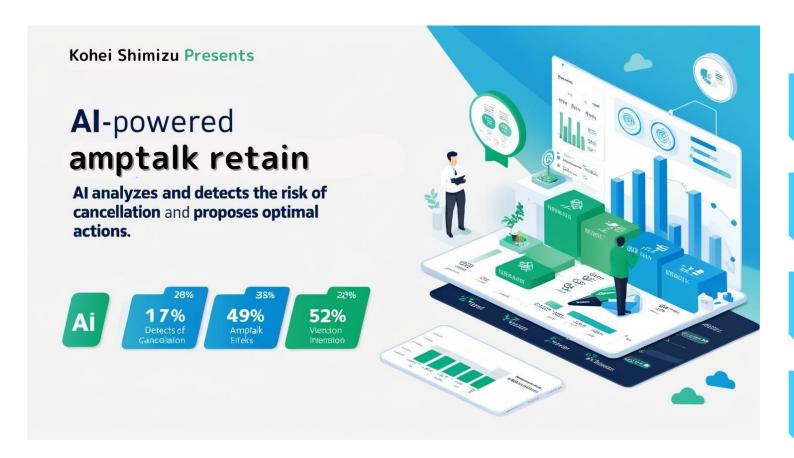
- 解約サインの見逃し
- 営業・CSが解約の予兆を把握できていない
- 適切なフォロー施策が分からない

## 02 解約の主な要因

- ◆ 内的要因:サービスへの不満、ニーズの変化、他サービスへの乗り換え、 会社や営業への不満
- ◆ 外的要因:支払いの失敗、クレッジットカードの期限切れ
- ◆ 契約期間:サブスクリプション等の契約期間の満了、更新のし忘れ
- ◆ 利用量減:購入量を減らしたり、プランをダウングレードすることにより売上が減少



## ソリューション



AIが解約リスクを分析・検知し、 最適なアクションプランを提案

### 主な機能

#### データ収集

顧客の利用状況・問い合わせ履歴・請求情報を収集/分析

### リスクスコアリング

AIが解約の可能性を数値化し、優先すべき顧客を特定

#### アクションプラン提案

AIが最適なフォローアップ施策を提案し、解約防止をサポート

### 自動メール送信(オプション)

解約寸前と判断した顧客にキャンペーンメール等を自動送信

### ダッシュボード作成

上司やチームと状況を可視化して共有できる仕組みを提供

## 製品概要&導入メリット



### 製品概要

- **解約リスクスコアリング:** 利用状況や行動データ をAIが解析し、スコア化
- フォローアップレコメンド:解約リスクが高い顧客に対し、連絡頻度のアドバイスやプランの変更、 ディスカウントの提示、メールテンプレート作成等をサポート
- リアルタイムアラート:解約の兆候が出た顧客を営業・CSへ通知し、迅速な対応を促進
- **ダッシュボード & レポート:**上司やチームにも共 有できる「解約リスクの可視化」



### 導入メリット

- 解約率減少
  - →収益の安定化
- · 営業&CSの負荷軽減
  - →コア業務に集中でき、さらなる営業機会の創出
- ・ 顧客満足度の向上
  - →長期的な顧客との関係性の構築
- 競争優位性の確立
  - →データに基づいた戦略的な営業活動が可能に

POINT 01

顧客の解約を防ぐには 事前の予兆検知と迅速 な対処がカギ POINT 02

AI分析によって適切な フォロー施策を自動化 し、解約率を大幅削減 POINT 03

既存CRMやCSアンケートと連携することですぐに活用を開始でき高い費用対効果を出すことが可能

# 「amptalk retain(仮)」 開発上のプロセス・課題の整理

※社内向け



## (参考) 想定開発プロセス

立案・要件定義:様々な業界のサービス解約率の調査と顧客へのヒアリングをもとに課題を特定 市場分析・競合調査・解約要因の整理、主要機能の決定、開発ロードマップの策定

1

PoC&初期開発:小規模テストを実施し、効果を確認

データ収集/分析環境の構築、フロントエンドの構築、AIモデルの試験



本開発&MVP準備:課題やニーズを解決できる + α で顧客のビジネス効率化を図れるツールの開発
UIのブラッシュアップ、基本機能の実装、AIの最適化



β版リリース:既存のCRMや営業ツールと連携し、使用感や利便性を確認



テスト・改善:バグ修正、AI精度の向上、フォローアップ施策の最適化、フィードバックへの対応



事業化(ローンチ):販売・マーケティング戦略を策定して市場に参入

# (参考) 想定WBS例

フェーズ	タスク	担当者	期間	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月
立案・要件定義	市場調査・競合分析	PDM	2週間							
	解約要因の整理	PDM	2週間							
	主要機能の決定	PDM & AIエンジニア	3週間		)					
	開発ロードマップの策定	PDM & AIエンジニア	3週間		)					
PoC & 初期開発	データ収集	データアナリスト	3週間							
	PoC製品試作	AIエンジニア	4週間							
	PoC用UI/UX設計	フロントエンジニア	3週間							
	PoC環境構築(クラウド)	インフラエンジニア	2週間							
本開発&MVP	フロントエンド開発	フロントエンジニア	6週間							
	バックエンド開発(API等)	開発エンジニア	6週間							
	データ連携(CRM等)	開発エンジニア & データアナリスト	6週間							
	AIモデルの構築	AIエンジニア	6週間							
β版リリース	β 版デプロイ	AIエンジニア	2週間							
	β 版環境構築(クラウド)	インフラエンジニア	2週間							
	フィードバック収集・改善	PDM & 全エンジニア	3週間							
テスト・改善	各種テスト(セキュリティ、負荷、デバック)	インフラエンジニア	4週間							
	UX/UI改善	フロントエンジニア	3週間							
事業化	価格・ビジネスモデル策定	PDM	4週間							
	営業戦略策定	営業・マーケ & PDM	3週間							
	マーケティング活動開始	マーケ	4週間							
	正式リリース	全社	1週間							

## (参考) 想定開発コスト

### WBSに基づく人月計算(1人月100万円想定)

フェーズ	担当者数	期間 (週間)	人月	コスト(万円)
立案・要件定義	2人	8週間	4人月	400
PoC	5人	12週間	15人月	1,500
開発	5人	24週間	30人月	3,000
β版リリース	4人	7週間	7人月	700
テスト・改善	4人	7週間	7人月	700
事業化	4人	11週間	11人月	1,100
合計	-	-	74人月	7,400

上記にAWS等クラウド環境の費用(1年間想定で約1,000万円程度か)を加味する必要あり。 しかし、既存のamptalk analysis(AIデータ分析モデル) amptalk coach(AI機械学習モデル)の アルゴリズムを利用することにより、開発コストは大幅に削減できることが見込まれる。

## 想定される課題

### 技術面

### 1. AIの精度向上

### 課題:

- 解約要因が様々でパターン化が困難
- 過去データがないため、機械学習に時間がかかる

### 対策:

- →既存のCRM・SFAツールと連携し、品質向上を目指す
- →機械学習モデルの継続的な修正

### 2. 既存CRM・SFAシステムとの連携

### 課題:

- 各システムのAPI仕様の違いにより開発が困難になる可能性
- 対策:
- →主要なCRMのAPIを事前に分析し、共通のデータ構造を設計

### 3. 開発人材とコストの確保

### 課題:

■ 社内リソースが不明瞭

### 対策:

→入社後、割り当てられる資源を確認

### 実用化面

### 1. 営業・CSの業務への落とし込み

### 課題:

- AIの提案するフォローアップ施策を担当者が活用できるか
- 営業・CSが新しいツールを活用するまでの教育コストが発生

#### 対策:

- →営業・CS向けのトレーニングマニュアルを作成
- →UIをシンプルに設計し、直感的に活用できるように

### 2. 価格設定

### 課題:

■ 企業規模に応じたプラン設計の必要性

### 対策:

- →類似ツールの価格調査を行い、適正価格を設定
- →ROIを明確にする

本Work Sample Testについてフィードバックをお願いします! https://forms.gle/24zEzGUphzrYMfHc6