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

社内向け資料想定

2025年2月16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

(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・分析基盤の構築、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