

JMRAインターネット調査品質委員会 主催

生成AI活用・情報交流会(第4回)

※記録のため、録画をさせていただきます。ご了承の上、ご参加ください。

生成AI活用・情報交流会 スポンサー



この画像は生成AIで作成しました。

生成AI活用・情報交流会開催の趣旨

2023年度のJMRAインターネット調査品質委員会の中で、
生成AI(主にChatGPT)の活用検証を実施

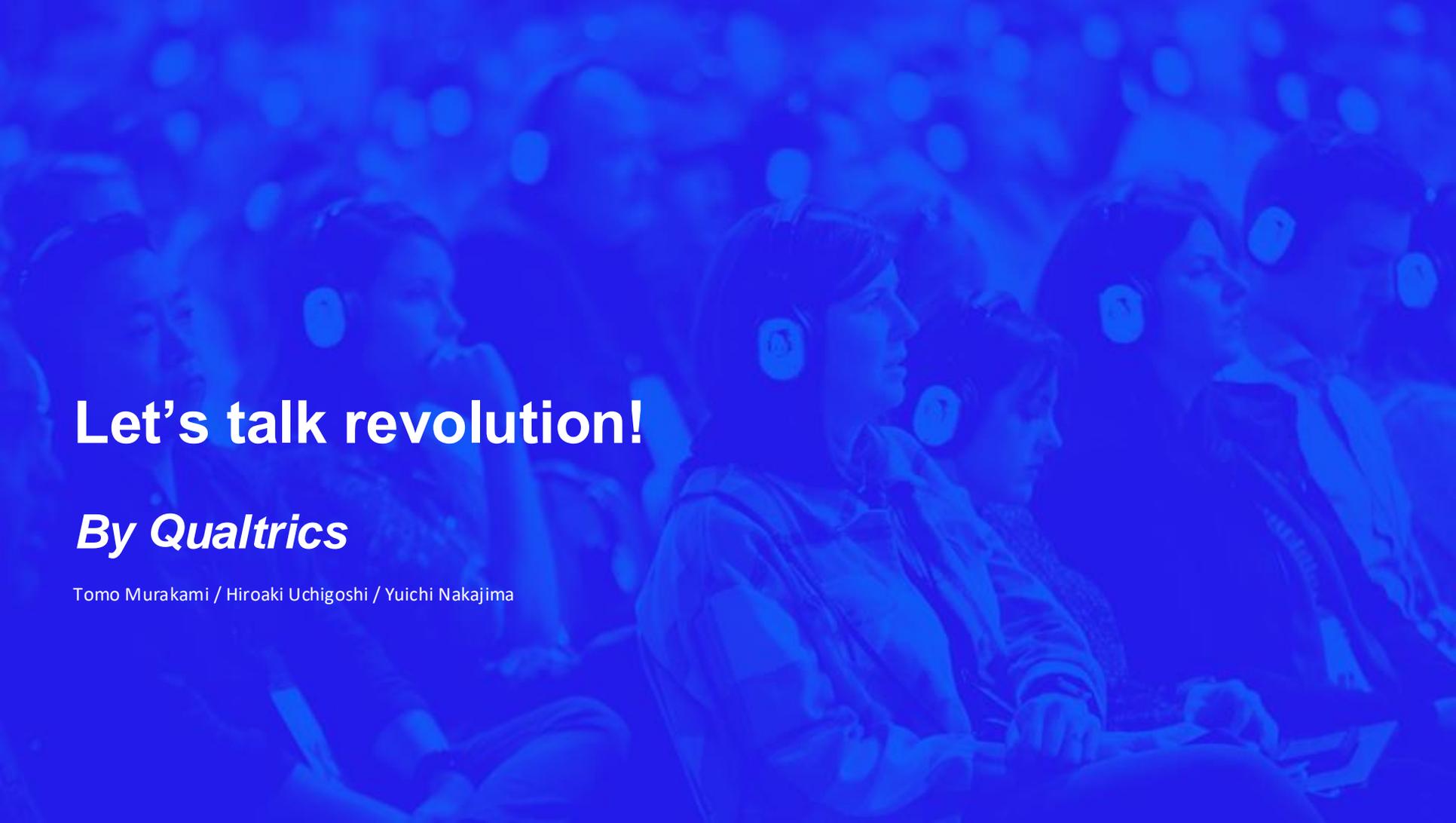


業界の発展のために
委員会の中で閉じず、もっと多くの人と共有し合いたい

現場で役立つ知識、使い方ノウハウ、プロンプトの書き方など
業界内で**オープンに共有し合う**ことで、
日々の業務に活かせるようにする

気軽に、積極的に、情報交換しましょう！

<https://www.jmra-net.or.jp/activities/event/2024/20240627r.html>



Let's talk revolution!

By Qualtrics

Tomo Murakami / Hiroaki Uchigoshi / Yuichi Nakajima

講演者略歴



リサーチ・シニア・コンサルタント
村上 知優
 Tomo Murakami

シドニー、上海、東京、シンガポールで約15年間にわたりリサーチ業に従事し、グローバルからローカルの幅広い顧客の調査案件を担当。

調査におけるプロジェクトマネジメントのみならず、顧客ニーズに合わせてテクノロジーを活用しプロジェクトを推進。調査設計からデータ分析、データ可視化、実査管理、パネル構築・管理まで全ての調査工程において深い理解と経験を持つリサーチのエキスパート。

2022年7月にクアルトリクスに入社し、リサーチ部門を立ち上げる。現在、日本のお客様のリサーチプラットフォーム導入支援をおこなっている。



AIエバンジェリスト
中嶋 祐一
 Yuichi Nakajima

Webテクノロジー企業や外資系スタートアップ企業を中心とした数々の新規企業及びサービスの立ち上げを成功に導く。

クアルトリクス入社前は、デジタル広告・マーケティングテクノロジーベンダーで、B2CおよびB2Bビジネス企業のデジタルマーケティング戦略の提案、導入、運用支援を行う。

2018年4月にクアルトリクス日本の初の技術系メンバーとして参加後、シニア・テクニカル・コンサルタントとしてエクスペリエンスマネジメントプログラムの導入支援をおこなう。



リサーチソリューションセールス
打越 裕晃
 Hiroaki Uchigoshi

専門会社における国際事業開発、外資系リサーチ・コンサルティング企業におけるセールス、プロジェクトマネジメント、営業部門長など、国内外でリサーチのサービス及びユーザー側の両方の経験を持つ。

2023年8月にクアルトリクスジャパンのリサーチソリューション営業部門の立ち上げとして参画、現在日本オフィスにおける唯一のリサーチ営業として、さまざまな業界のクライアント・パートナー様を支援。

\$500M

グローバルでAI技術のXMへの取り組み開発費の投資（～2027年までの投資金額）

780億円

\$100M

日本市場に向けたAI技術のXMへ

156億円



qualtrics XM

プレスリリース

Qualtrics、日本国内でAIを活用したカスタマーエクスペリエンスと従業員エクスペリエンスの大幅改善の支援に向け、1億ドル以上の投資へ

グローバルで最も信頼されるAI/バージョンに投資する米国の企業へのコメントを発表

2024年7月24日 東京発

企業パフォーマンス管理 (XM) リーダーおよびブリエーターであるQualtricsは、今後5年間で日本に1億ドル以上を投資することを発表しました。この投資により、企業がカスタマーエクスペリエンスと従業員エクスペリエンスを向上させ、利益率の改善および、従業員の生産性とエンゲージメントの向上、および収益の増加を実現できるよう支援します。また、Qualtricsは、日本の企業や政府がAIを使用したエクスペリエンス管理技術を活用し、人財確保の改善や生産性とデジタルトランスフォーメーションに貢献するための重要な戦略プログラムを推進し、カスタマーエクスペリエンスとサービスを向上させることで、経済的ならぬ社会的に貢献します。

\$100 Million

日本への1億ドル投資

対話型フィードバックで調査とエクスペリエンスデータを改善する方法などです

XM

RESEARCHLIVE SECTORS TOPICS INDUSTRY WORLD BRANDS IMPACT

NEWS 24 JULY 2023

QUALTRICS TO INVEST \$500M IN AI

AI NEW BUSINESS NEWS NORTH AMERICA

US - Experience management firm Qualtrics is to invest \$500m on artificial intelligence (AI) over the next five years and has launched a new AI-driven version of its XM platform.

qualtrics XM

ZD NET

Qualtrics、今後5年間で日本に1億ドル超投資—ローカライズなど推進

2024年7月24日

BCN

米Qualtrics、日本に1億ドル以上を投資 「XM」展開をさらに加速

2024/08/09 09:00

ITmedia マーケティング

Qualtricsが日本市場に1億ドル投資 エクスペリエンス管理 (XM) のための生成AI活用で何が変わる?

Qualtricsが今後5年間で日本に1億ドル以上を投資すると発表。この投資により、企業のカスタマーエクスペリエンスおよび従業員エクスペリエンス向上を支援する。

HumanCapital

米Qualtrics、日本に1億ドル投資 AIで従業員体験と生産性向上へ

2024.08.09

Introducing Qualtrics AI features



データ回収の品質を上げるAI



データ分析をスピードを上げるAI



定性データ解析のスピードを上げるAI

会社概要

米国本社：Qualtrics LLC
 所在地：米国ユタ州プロボ市
 創業者・会長: Ryan Smith
 CEO : Zig Serafin
 設立年：2002年
 社員数：5,000名+

日本法人：クアルトリクス 合同会社
 所在地：東京都千代田区丸の内1丁目5-1
 新丸の内ビルディング 37F
 代表：熊代悟
 設立年：2018年（米Qualtrics社100%子会社）
 社員数：120名+

事業内容：4つの（顧客・従業員・製品・ブランド）重要なエクスペリエンスのためのクラウドプラットフォーム（エクスペリエンスマネジメント）の提供



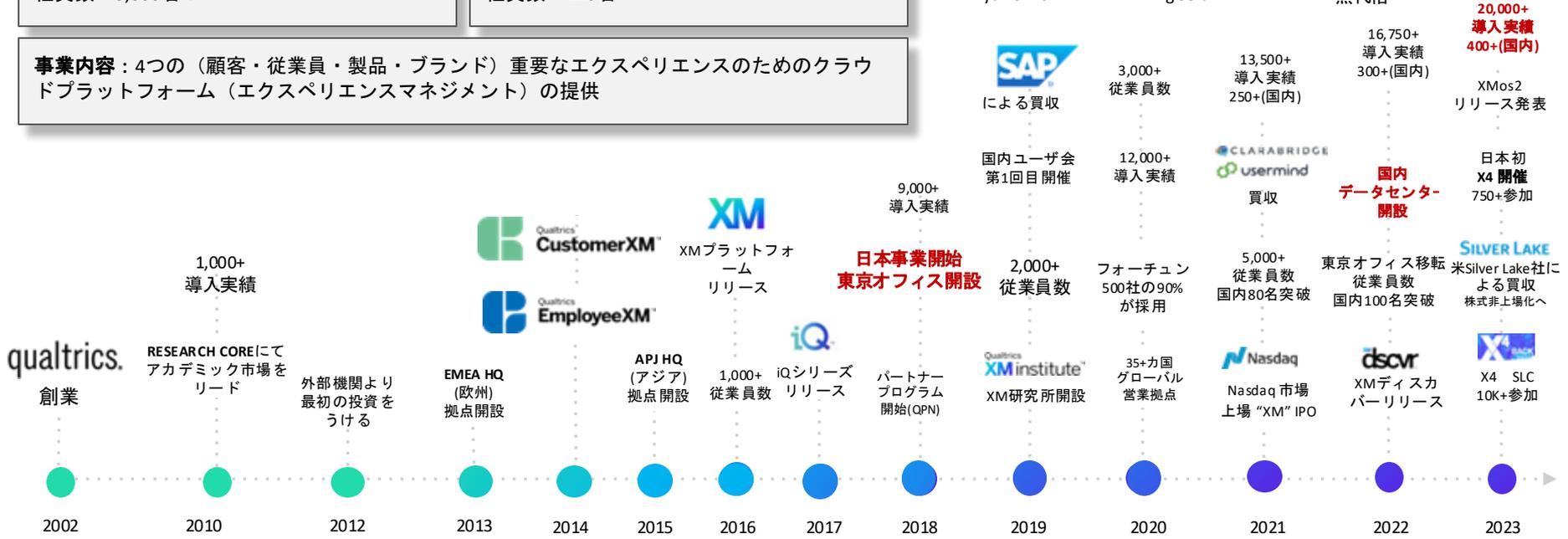
創業者・会長
Ryan Smith



CEO
Zig Serafin



日本法人 代表
熊代悟



導入実績

業界業種問わず、様々な企業様にご活用いただいております

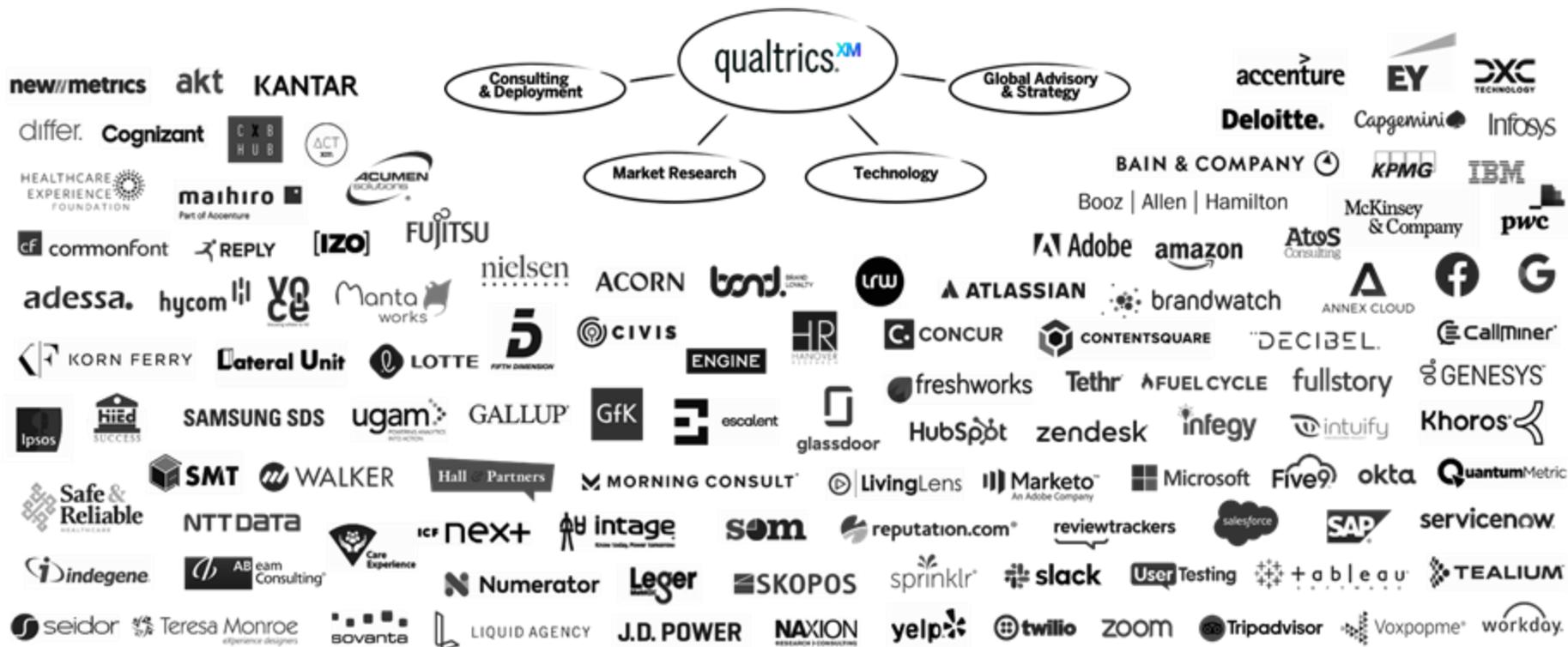
20,000+ 91社
導入企業 Fortune 100 利用割合 (米
国売上上位100)

124% 95%
Net Renewal Rate 契約更新率



Qualtricsはグローバルで強力なパートナーエコシステムを構築しています

120社を超えるテクノロジーパートナーを含む、350社以上のパートナー企業様がいらっしゃいます



体験管理のためのAI

ビジネスの成功を収めるためには、顧客により良いサービスを提供することが不可欠です。そのためには、まずデータの収集から始める必要があります。

しかし、データ自体の価値よりも、そこから得られる洞察の方が重要です。さらに、その洞察から生み出される成果こそが、最も価値があるのです。

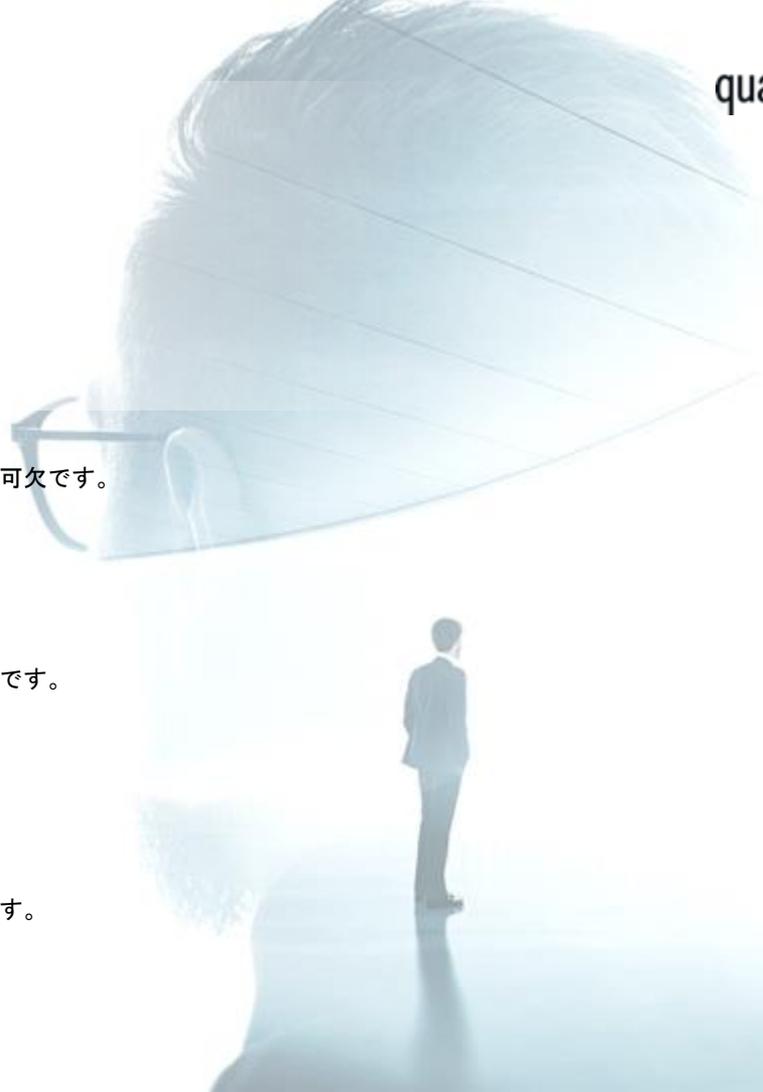
つまり、データは重要ですが、洞察がさらに重要で、最終的な成果が最重要なのです。

それでは、どこから取り組めばよいのでしょうか？

強力なツールを活用することが鍵となります。Qualtrics AIのような優れたAIツールを利用していますね。

そしてそれにより、今まで考えられなかったようなことを成し遂げられるはずです。

Qualtrics AI



カスタマージャーニーを一貫したシステムでつなぐ qualtrics^{XM}

顧客、見込み客、従業員とのあらゆる接点を、綿密に調整されたシステムで管理することで、受け身な対応から主体的な対応へと転換し、些細なやりとりも見逃すことなく、実践的な洞察を引き出すことができます。

傾聴する

あらゆる場所からデータを収集

依頼されたフィードバック

依頼されていないフィードバック

非構造化データ

業務システムデータ

行動データ

調査およびパネル



理解する

意味付け、学習、分析、関連付け

センチメント

感情

努力

意図

許容範囲

NPS/CSAT/
スコアリング



会話分析

根本原因の分析

予測要因

統計モデリング

経験相関

ジャーニーマップと
分析

行動する

自動化と専用アプリを活用

ロケーションアシスト

マネージャ・アシスト

インサイトの概要

AIアシスタント

リアルタイム・イベント・アシスト

ワークフローと
トリガー



Qualtrics AI DEMO



データ回収の品質を上げるAI



データ分析をスピードを上げるAI



定性データ解析のスピードを上げるAI

Qualtrics AIと他社との比較

Qualtrics AIは、顧客、従業員、見込み客に焦点を当てて設計されており、補完的なAIやテクノロジスタックと連携するように設計されています。

01

MicrosoftやSalesforceのAIを使用している場合、Qualtrics AIは必要ですか？

AIは万能ではありません。スーパーチャージャーです。Microsoft AIは従業員の生産性向上に役立ちます。Salesforceはrevopsの効率を向上させます。彼らはXMを行いません。

顧客、見込み客、従業員を深く理解し、より良いサービスを提供するための意思決定を行うには、Qualtrics AIが必要です。

02

AIをDIYする場合、なぜQualtrics AIが必要なのでしょう？

Qualtrics AIは、社内のAIの取り組みを強化します。当社のXM AIをお客様のCoEに統合することで、XMにチューニングされたモデル、ローコードワークフローの自動化、XIDプロファイル、業界横断的なベンチマーク、エンタープライズデータの保護が得られます。

さらに重要なのは、目的特化された利用体験によって、部門全体でAIの洞察を明らかにし、社内の多くの人々の日常業務でAIが役立つようにすることです。

03

Qualtrics AIは他のXMプロバイダーと比較してどうですか？

Qualtricsは、いくつかの側面でXMカテゴリのAIをリードしています。次のものがあります。

- + 最も広く、最も深いAIロードマップ
- + EX、CX、および戦略的研究の完全なカバレッジ
- + 顧客との実稼働コード
- + 作業に使用する最も包括的なデータ
- + パートナーの最も広範なエコシステム
- + 最高のML Opsによって強化された最高のAIプラットフォーム

04

Qualtricsの顧客です。新しいスイートは必要ですか？

XMはVoC/VoEの調査ソリューションとして始まりました。カテゴリをオムニチャネルデータアナリティクスに拡大したとき、顧客の理解を深め、リアルタイムのアクションを可能にするステップ関数の変更でした。

AIは次のステップの機能であり、顧客との人間的つながりを10倍に拡大し、組織全体で行われる総合的なアクションを解き放ちます。新しいスイートは、Qualtrics AIの力を活用して競合他社に先んじるように特別に設計されています。取り残されないようにしてください。

DISHはAIを活用した顧客のビデオフィードバック分析により、数ヶ月かかる作業を数分で達成しました

課題

DISH Networkでは、ビデオフィードバックを使用して、詳細で定性的なインサイトを大規模に取得していますが、これまでは、顧客の**ビデオを分析して傾向やアクションの領域を明らかにするのに数週間かか**っていました。さらに、これらのインサイトを組織全体に配布して意味のあるアクションを実行することは非常に困難でした。

ソリューション

Qualtrics AIを使用すると、DISHは顧客のビデオからのインサイトを自動的に要約できます。以前は数週間かかっていた作業が、今では**数分で完了**します。多数ある動画データから、**重要なテーマや引用を抜き出して整理**したものを閲覧できるようになったので、DISHが顧客の体験を素早く彼ら自身の言葉で理解できるようにしています。



何か月もかかっていた
作業を数分に短縮



質の高い顧客インサイトの生成

「DISH Networkは一度に150本の動画を処理します。分析してハイライト映像をまとめるためには1か月かかります。しかし、Qualtrics AIを使えば、DISHはそれを数分で行うことができます。顧客の声を組織全体に伝え、これまでになく迅速にフィードバックに対応できる能力は、大きな違いを生み出しています。」

dish

CHRISTINA SANSONE_
CXトランスフォーメーション担当VP
Dish Network

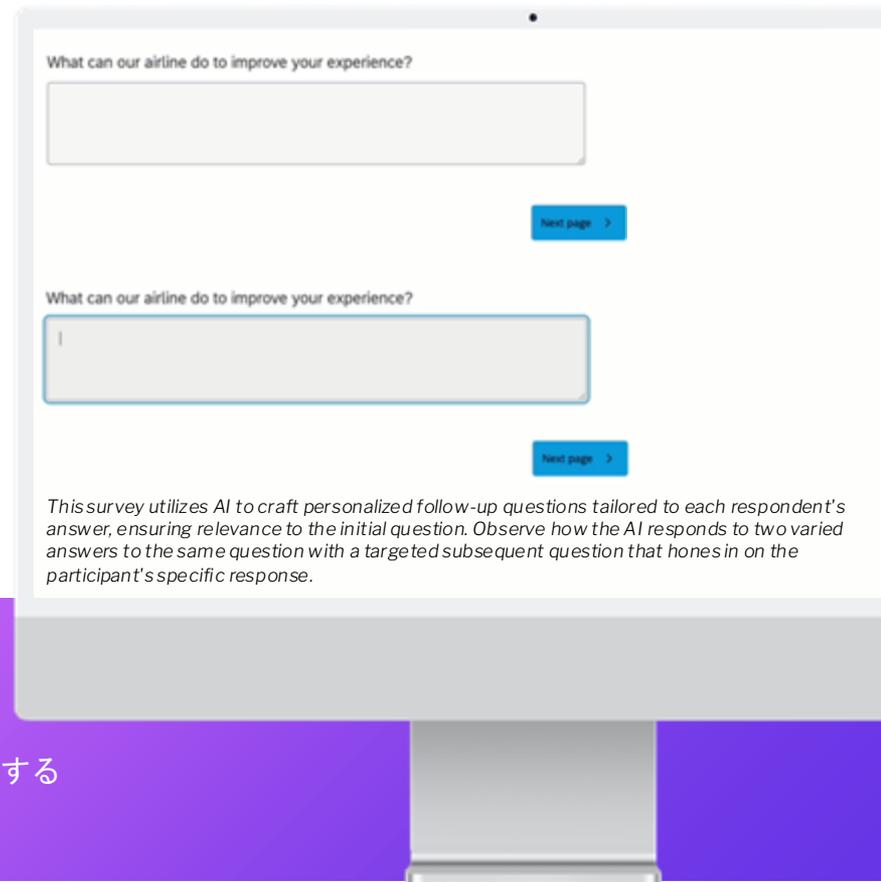
202503 追加資料

AI会話型フィードバック

- + 顧客の入力に動的に適應するインテリジェントなフォローアップ質問により、重要なコンテキストの階層を明らかにし、重要なものを見逃さないようにします。
- + 顧客の経験と懸念を明確にするターゲットを絞ったフォローアップ質問により、ネガティブなフィードバックを実行可能な回復戦略に変換します。
- + 自然で気配りが感じられるAI主導のアプローチを採用し、顧客との良好な関係を促進することで、解決率と顧客満足度を向上させます。

お客様の価値:

- + 顧客と従業員のセンチメントデータの品質と実用性を向上させ、解決率を向上させる
- + 解決率を向上させると、満足度が向上し、解約と自発的離職が減少する



AIを活用した動的な会話型フィードバック取得の実践例

(米国のFintech企業のFiserv)

回答促進のためのAIフォローアップ

- オープンエンド質問に「無回答」「曖昧な回答」「意味不明」とAIが判断した場合、自動で追加質問を表示
- **結果（懸念を払拭）**
 - **40%** が追加質問により詳しく回答
 - 残り **60%** も離脱せずに回答を継続
- **メリット**
 - 回答の質を向上し、全体の質問数を削減可能に

生成系AIによる会話型フィードバック

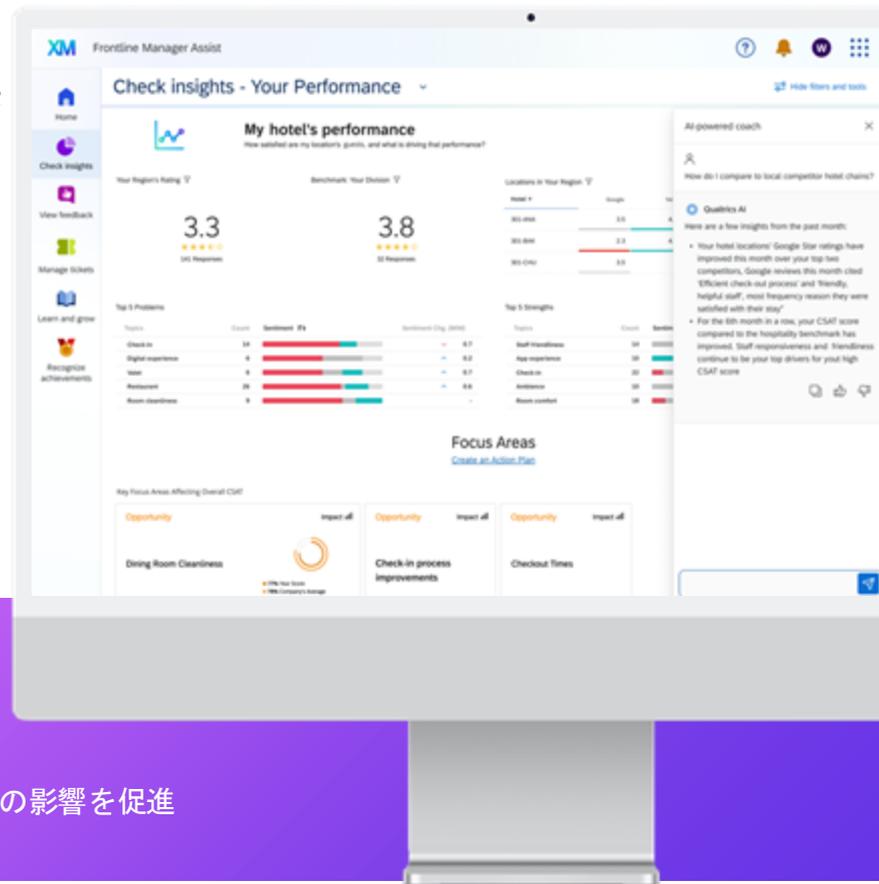
- オープンエンド回答に対して、AIがリアルタイムに会話形式で追加質問を生成
- **不満点の深掘り**（サービス品質、料金、機器不具合など）
 - 「いつ起きたか」「具体的に何が不十分か」などの詳細質問を生成
- **ポジティブな回答の詳細化**
 - 「特に何が良かったか」をAIが掘り下げ
 - 顧客対応やプロダクト改善の具体的要素を特定可能に

現場のマネージャが自信を持ってアクション をとることができるように必要な洞察をAIが提供

- + 自然言語クエリを使用してデータを操作し、人間の専門家と同じように質問したり、事前に入力されたプロンプトを使用したりして、より深い洞察を簡単に明らかにする
- + すべてのユーザーがデータ分析にアクセスできるようにし、データの専門家だけでなく、すべてのチームメンバーが洞察を引き出すことができるようにする

お客様の価値:

- + 費やす時間を短縮して、運用効率を向上させる
ダッシュボードを分析して、データをより深く明確に理解する
- + 重要なビジネス上の質問にリアルタイムで回答し、ロイヤルティ、エンゲージメントを向上させ、離職率を低下させることで、収益への影響を促進



Insights Explorer

- + Rawデータをテーマのスナップショット、ヘッドライン、または包括的な要約に変換し、ニュアンスに富んだ顧客テーマを明らかにします。
- + クアルトリクスのAIテクノロジーが力仕事を行うため、負担のかかるセットアップを行うことなく、最もインパクトのあるインサイトを迅速に特定し、アクションに移すことができます。
- + AIが生成する簡潔な要約と見出しで、エクスペリエンスギャップを明らかにします。

ベネフィット

- + 迅速に重要な課題に対処することで、顧客や従業員の救済率や満足度を向上させ、解約率を低下させ、収益成長を促進します。
- + 重要なテーマを明らかにし、共感を高めるための具体例を提示し、仮説を早期に検証することで、インサイトまでの時間を短縮します。



日本語利用は現時点で2025中旬頃ローンチ
 (現時点で日本語でのインプットは可能。アウトプットは英語)

*開発スケジュールにより前後する可能性があります



Public Preview
Active



EA
Closed



Self
Serve



EDGE Audiences

EDGE オーディエンスとは？

EDGEオーディエンスは、高度なAIを使用して消費者の行動、嗜好、意思決定をシミュレートします。一般に公開されているデータ、当社独自の過去データ、予測分析を組み合わせることで、特定のデモグラフィックや顧客プロフィールに合わせたインサイトを予測し、生成します。

リサーチャーは、コストの上昇、データの質の担保、
インサイトまでのスピードの遅さといった課題に直面しています。

コスト

リサーチャーは、パネルリクルートコストの上昇や労働集約的なプロセスによって、ますます制約の厳しくなる予算に頭を悩ませている。

品質

信頼できる正確で多様なデータへのアクセスはますます困難になっている。信頼できるデータソースを見つけることが難しくなり、情報に基づいた意思決定を複雑にしている。

スピード

ビジネスリーダーにとって敏捷性とスピードが不可欠な世界では、調査のサイクルタイムが長すぎて意思決定が遅くなっている。

合成市場調査は、AIと機械学習を活用して、消費者の行動、嗜好、意思決定プロセスのシミュレーションを作成する。



スピード&効率性

従来の方法では数週間を要するが、シミュレーター・オーディエンスはAIを使ってほぼ瞬時にインサイトを提供し、企業がトレンドを先取りできるよう支援する。



スケーラブル

複数のセグメントや地域を同時にシミュレートし、テストが可能。



コストの軽減

既存のデータを活用してインサイトを生み出し、コストのかかる継続的な調査の必要性を減らす。



正確で予測可能

AIは過去の行動から学習して結果を予測するため、従来の手法に見られるバイアスを最小限に抑える。



パーソナライズとセグメント化

消費者セグメントに合わせたインサイトは、より良い顧客体験を提供する。

Synthetic is here!

世界のリサーチャーの65%が合成サンプリングを知っており、62%が過去6ヶ月以内に試したことがある。

活用テスト後
満足したリサーチャー

88%

のリサーチャーが合成サンプルの使用に非常に満足している。

人間による回答の
完全代替を検討

42%

のリサーチャーが、人間の回答の完全な代替として合成サンプリングを活用した経験がある

活用にオープンな
リサーチャー

75%

今後1年間に合成サンプルの使用を検討しているリサーチャー

EDGE オーディエンス 主な活用方法

1

完全代替

AIを活用し、人間からの回答を収集することなく、完全にシミュレートされたデータセットを生成します。ターゲットオーディエンスに完全にカスタマイズされたコミュニティを構築し、調査をすることができます。

例：5,000人のユニークなプロフィールを持つ合成バスケットボールのファンが、調査に答える準備ができている。

2

ブレンド

どのような調査でも、人間による回答と合成回答をブレンドして回収する、データ収集へのハイブリッドなアプローチ。ターゲットオーディエンスの望ましい仕様を選択し、調査を開始する。

例：18～24歳の人間男性400人と、18～24歳の合成男性400人を並行して集める。

3

ブースター

人間による回答から回収を開始し、ブースターが必要な際に対象者数を増やすことができます。特定のサブグループまたは総サンプル母集団を増やすことが可能になります。

例：400の一般生活者からの回答に400のAIが生成したブースターで補完する。