

報道関係各位

2021年3月15日
株式会社図研プリサイト

図研プリサイト、クレーム発生時の対応をAIで支援する 電子部品メーカー品質保証部門向け初動強化ソリューション「Qualityforce」を発表

株式会社図研プリサイト（本社：神奈川県横浜市、代表取締役社長：尾関 将、以下 図研プリサイト）は、電子部品メーカーの品質保証部門を対象とした初動強化ソリューション「Qualityforce（クオリティフォース）」を開発し、2021年4月1日から販売を開始します。



Qualityforce

図研プリサイトでは、2020年2月から、電子部品メーカーであるお客様の協力のもと、品質保証部門における課題や要求のヒアリング、ならびに業務分析を実施してまいりました。その後、品質保証部門の最重要課題の一つである「クレーム発生時の対応スピード、ならびに精度の向上」を、これまでの製品開発で培ってきた自然言語領域のAI技術を使って解決する機能開発を進め、クレームへの適切な初動対応を支援する本ソリューションの製品化に至りました。

メーカーがどれだけ品質維持に努めたとしても、お客様からのクレームは必ず寄せられます。なぜなら、クレームは品質の不備だけに起因するものではなく、メーカーのコントロール範囲外からもやってくるものだからです。メーカーにとって重要なのは、クレームをゼロにすることではなく、トラブルの拡大、対応コストの増加、果ては企業ブランドの損失につながる前に、寄せられたクレームへの「初動対応」を適切に実施することであると、図研プリサイトは考えます。

Qualityforceは、各メーカーがデータベースに蓄積している過去クレームの「症状・原因・対策」をAIが分析し、新たに寄せられたクレームに対する「責任の所在」、「原因の推定」、「取りうる対策とその根拠」を即座に提示することで、クレームへの初動対応を強力に支援するITシステムです。

主な機能の概要は次の通りです。

- 類似クレームを瞬時に表示

お客様から寄せられたクレーム内容をコピー＆ペーストするだけで、蓄積された過去のクレーム情報から関係性の高いものが瞬時にピックアップされます。これにより、例えば「発火」という言葉を含むクレーム内容を入力するだけで、「製品が燃えた」という言葉で登録されている過去のクレーム情報も見つけ出すことが可能になります。検索するための複雑な条件入力の手間がなく、クレーム対応に必要な情報を誰でも簡単に得ることができます。



- 過去データの自動分類&グラフ化

ピックアップされた過去の類似クレーム情報は、原因別、製品別、製造工場別など、AIによって自動的に分類されます。分類結果はグラフで分かりやすく表示されます。ドリルダウン機能により、グラフの各要素をクリックして更に詳細な分類を確認できます。また、各クレームに「はんだ不良」、「外観不良」など、一目でクレーム内容が分かるタグを自動付与します。



クレーム入力



Qualityforce
「クレーム分類AI」



過去クレーム内容から
グラフデータとして表示

● 関係者に情報を自動共有

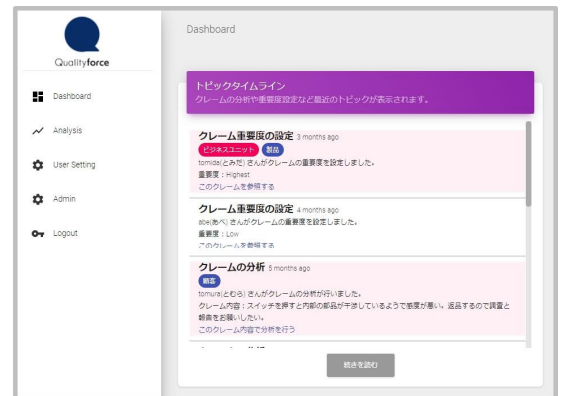
クレームの発生・対応状況は、利用者自身が意識して操作しなくても、関係者に自動で共有されます。必要な情報の迅速な共有によって連携漏れを防止します。テレワーク、リモートワークなど、関係者同士が離れていても、情報や知識の共有がスムーズに行えます。



クレーム処理



Qualityforce
「クレーム影響分析AI」



関係者に自動で情報共有

その他、製品に関する詳細や関連資料のダウンロードについては、下記ページをご覧ください。

詳細はこちら: <https://www.presight.co.jp/product/qualityforce.php>

■ 図研プリサイトについて

図研プリサイトは、PLM システム「Visual BOM」、ナレッジマネジメントシステム「Knowledge Explorer」、原価見積パッケージシステム「Design BOM」の開発、販売を中心に、製造業のお客様のモノづくりを支援する IT ソリューション企業です。今後も、新しい技術を積極的に取り込み、様々な企業内の情報利活用に貢献できる IT 製品やサービスを提供してまいります。

図研プリサイト コーポレートサイト : <https://www.presight.co.jp/>

【当報道に関するお問い合わせ窓口】

株式会社図研プリサイト マーケティング部

担当 : 平石、佐藤

TEL : 045-942-2273

E-mail : pressrelease_cog@presight.co.jp

*本ニュースリリースに記載されている社名、製品名などは、各社の登録商標または商標です。