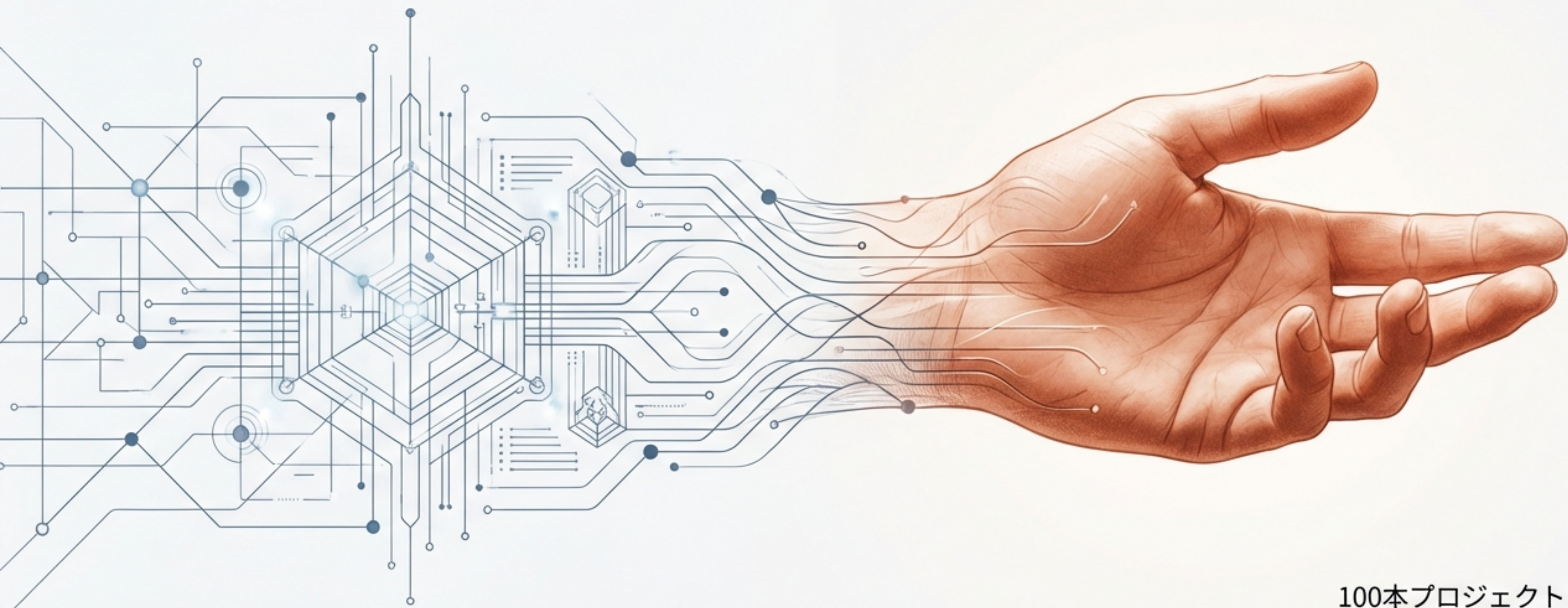


LTVを劇的に高めるCS DX戦略

2026年：AIエージェントと「人間による感動体験」の黄金比



100本プロジェクト 第11弾

守りのCSから、 攻めの 「プロフィットセンター」へ

CSは単なるコストセンターではなく、AIと人間が連携して顧客を熱狂的なファンに変える「**最大の逆転チャンス**」です。

1. Shift

Cost Center → Profit Center (利益を生む部門)

2. AI Role

90% Self-Resolution via 'AI Agents' (**not simple chatbots**)

3. Human Role

Creating '**Fans**' through **empathy** and **surprise**

4. Metric

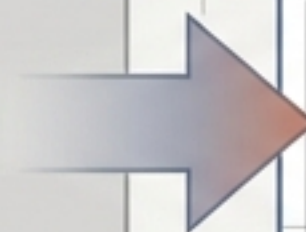
Success measured by **LTV** & **NPS**, not just efficiency

2026年のCSパラダイムシフト

Traditional CS



- Cost Center (コストセンター)
- Reactive / Waiting for complaints (受け身・苦情処理)
- FAQ Search (FAQの検索窓)



2026 Strategy



- Profit Center (プロフィットセンター)
- Proactive / Fan Creation (先回り・ファン化)
- Autonomous AI Agent (自律的AIエージェント)

LTV向上のための施策が「攻め」なら、CSはその基盤を守り、増幅させる装置へと進化しました。

効率と感動の共存：90%のAIと10%の人間

Technology (90%)

- スピード (Speed)
- 利便性 (Convenience)
- 安心感 (Reliability)
- Automating the mundane to create margin

Human (10%)

- 共感 (Empathy)
- 特別感 (Specialness)
- 深い信頼 (Deep Trust)
- Using margin to deliver emotion

AIトレンド：FAQ検索から「自律的解決」へ

自己解決率90%以上の実現



2026年のAIエージェントは、注文履歴や配送状況、過去の文脈をリアルタイムで把握します。

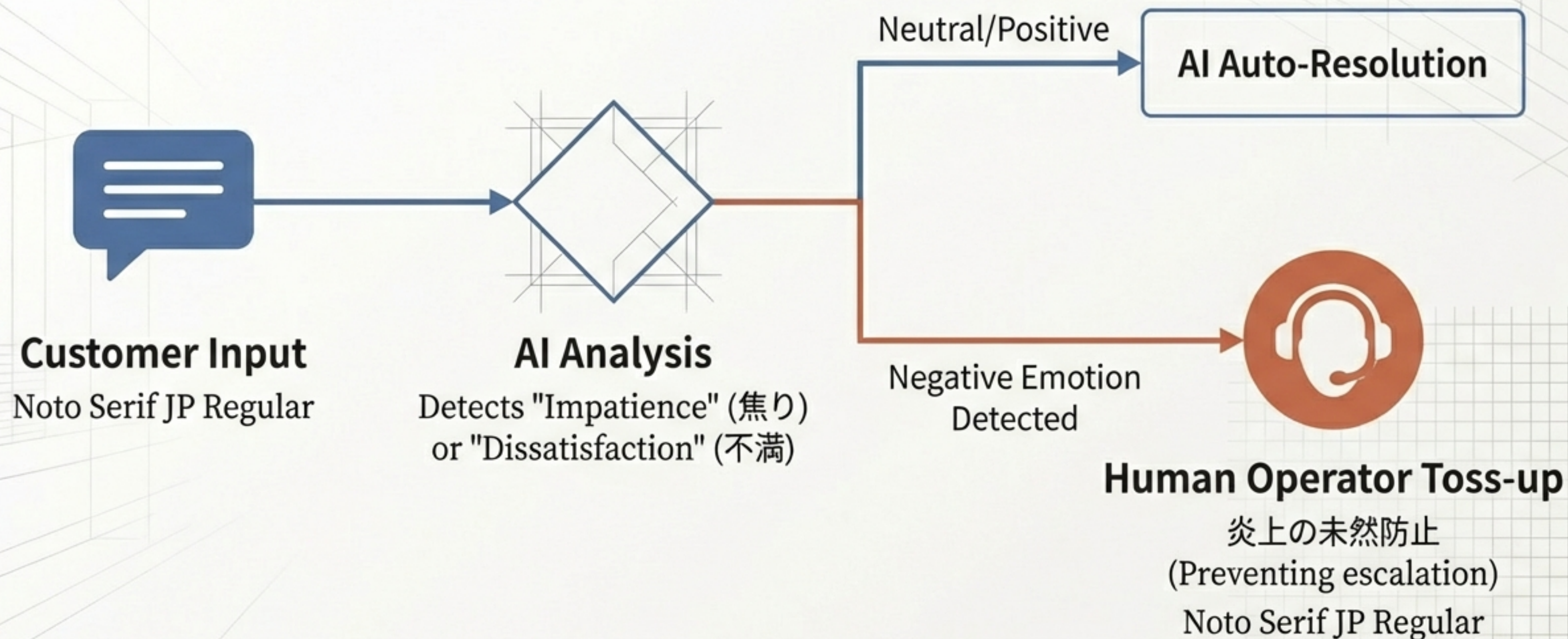


「配送先を変更したい」



「定期便を1回スキップしたい」

感情分析による「スマート・トスアップ」



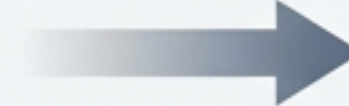
プロアクティブ・サポート：連絡が来る前に動く

Scenario 1: Logistics Trouble (物流トラブル)

AI detects delay
→ Customer hasn't
realized yet.



Anxiety
(不安)



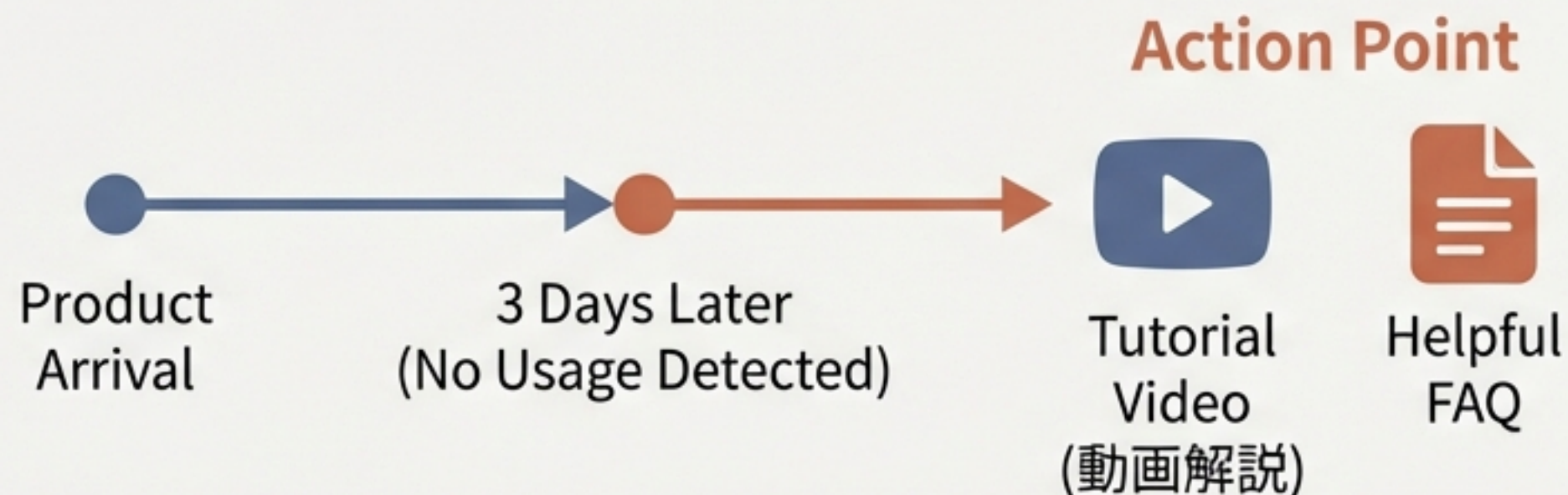
Trust
(信頼)

離脱を防ぐ「使いこなし」のフォローアップ

Scenario 2: Usage Stagnation (利用停滞)

AI detects "no login" or "unused features" post-purchase.

Timely Intervention



優秀なECサイトは、顧客から連絡が来るのを待ちません。

「人間」にしかできない感動体験：リカバリー



Core Concept: 商品不良や誤配送配送などのトラブルは、実は最大のチャンスです。

Strategy: Expectation Gap
(期待値のギャップ)

- 👏 マニュアルを超えた対応
- 👏 深い共感
- 👏 手書きのメッセージカード

Outcome: Lifetime Fan

相談・コンサルティング型サポート



Context:

「どれを選べばいいかわからない」
(I don't know which one to choose)

Action:

Specialized staff via Video Call/Chat

Shift:

Selling → Solving Customer Issues
(顧客の課題解決)

Impact:

Direct contribution to LTV

役割分担マトリクス

Role	2026 Scope	Value Provided
AI Agent	定型対応・状況確認・先回り通知	スピード・利便性・安心感 (Speed, Convenience, Peace of Mind)
Human (CS Staff)	複雑な相談・トラブル対応・サプライズ	共感・特別感・深い信頼 (Empathy, Specialness, Deep Trust)

KPIの刷新：「処理効率」から「LTV貢献」へ

2026 CS Value Dashboard

CS経由のリピート率
(Repurchase Rate via CS)



NPS
(Net Promoter Score)



チャーン防止数
(Churn Prevention)



Moving away from "Average Handling Time" (Efficiency) to Value Creation.

テクノロジーで「余裕」を作り、人間が「感動」を届ける



CS DXの本質は、AIに任せられることは徹底的に**自動化**し、**人間が「顧客一人ひとりと向き合う時間」**を創出することにあります。

2026年型CSへの変革アクション

- ✓ Is your self-resolution rate over 90%? (Does AI understand context?)
- ✓ Do you have a “Sentiment Analysis” trigger for **human handover**?
- ✓ Are you sending proactive messages before the customer **complains**?
- ✓ **Does your staff have the authority/budget** to provide ‘**Surprise**’ recovery?
- ✓ Are your KPIs tracking Repurchase Rate and NPS, not just **Time**?

LTVを最大化する「攻めのCS」を構築する

100本プロジェクト