

顧客体験グロースモデルを加速する
CRM×AI活用のご提案

CDPで統合した顧客データを「実行」に変えるAIエージェント層
― AIR-NEXUS



株式会社エアー

© 2026 AIR Co.,Ltd.

顧客管理領域のAI活用イメージ ― 4本柱のユースケース

買取 → 販売 → 保有中フォロー → 再買取 の循環を回すエンジンとしてAIを設計します。

柱 1
乗り換え予測による「攻めのCRM」

CDPのセグメントを起点に、査定・購入履歴×保有期間×Web行動から「3〜6ヶ月以内に動く顧客」をAIがスコアリングし、アクションまで生成。

柱 2
営業・店舗の専属AIエージェント

接客・架電前に顧客の全履歴をAIが要約し、提案すべき車種・下取り条件・トーク例を提示。フォロー文面も自動ドラフト。

柱 3
コンタクトセンター・VOC高度化

コネクトセンター基盤に蓄積された応対データ×CDPの顧客データを生成AIで突合。自動要約・CRM自動記録・離反兆候の検知を実現。

柱 4
自然言語での全社データ活用

「先月、大型車を査定して未成約の顧客は？」― SQL不要で、AIが権限の範囲内で社内DBに安全に問い合わせて回答。

© 2026 AIR Co.,Ltd.

Scene 1

導入イメージ① ― 乗り換え見込み客へのアプローチ（柱1）

Before（現在）

- フォロー対象はキャンペーン時に一括抽出、タイミングは全員一律
- 未成約に終わった査定客は、その後フォローされず放置されがち
- 「どの顧客が今動くか」は分からず、再買取の機会を逃す

After（AIR-NEXUS導入後）

- CDPと査定・保有データから「3～6ヶ月以内に動く顧客」を毎週自動リストアップ
- 顧客ごとに推奨アプローチ（LINE / 電話 / 来店案内）と文面案まで生成
- 玉不足環境下の再買取候補を先回りで確保

対話イメージ

マーケ担当：「車検が近く、乗り換え可能性が高い顧客を優先度つきでリストにして」

エージェント：「対象は412名、うち優先度Aが87名です。前回査定額・推奨アプローチを添えたリストと、LINE配信文面3案を作成しました」

© 2026 AIR Co.,Ltd.

Scene 2

導入イメージ② ― 店舗スタッフの架電業務（柱2）

Before（現在）

- 架電前に基幹システム・CRM・LINE履歴を個別に開いて確認（顧客1人あたり10～15分）
- 何を提案するかは担当者の経験と勘に依存
- 通話後のCRM入力が後回しになり、記録が残らない

After（AIR-NEXUS導入後）

- 「田中様の要点をまとめて」と話しかけるだけで、エージェントが全履歴を1分で要約
- 提案すべき車種・下取り条件・トーク例を3案提示
- 通話結果を話すだけでCRMに自動記録・次回フォローも設定

対話イメージ

担当者：「14時に電話する田中様、前回の査定内容と今おすすめできる乗り換え候補を教えて」

エージェント：「田中様は2023年8月にCB400SFを査定（未成約）。保有3年目・車検が今年10月です。在庫のNC750X（走行8,000km）なら下取り込みで月々…」

© 2026 AIR Co.,Ltd.

Scene 3

導入イメージ③ ― コンタクトセンターの後処理（柱3）

Before（現在）

- 通話後、オペレーターが手入力で応対記録を作成（1件あたり数分の後処理）
- 応対ログの分析は月次の人手集計で、施策への反映が遅い
- 解約・離反の兆候は「気づいた人が報告する」属人的な運用

After（AIR-NEXUS導入後）

- コネクトセンター基盤の応対データをAIが自動要約し、CRMへそのまま記録
- お顧客様の声を常時分析し、離反兆候や要望の変化を検知して当日中に通知
- 管理者は要注意コールだけを確認すればよく、品質管理の負荷が減る

対話イメージ

管理者：「今日の応対の中で、他社への乗り換え検討や不満の兆候があったものを教えて」

エージェント：「3件あります。うち1件は他社査定額との比較に言及していました。各件の要約と推奨フォローを表示します」

© 2026 AIR Co.,Ltd.

Scene 4

導入イメージ④ ― 会議・意思決定のためのデータ取得（柱4）

Before（現在）

- 集計は情シスやデータ担当への依頼が必要で、回答まで数日待ち
- SQLやBIツールを使える一部の人にしか出せない数字がある
- 会議前の「数字づくり」に各部門が時間を取られる

After（AIR-NEXUS導入後）

- 誰でも自然言語で質問すれば、権限の範囲内で即座に回答
- 根拠となる集計条件も併せて提示され、その場で検証できる
- 会議中の「ちなみに○○だと？」という深掘りにもリアルタイムで対応

対話イメージ

店舗運営：「先月、大型車を査定して未成約だった顧客は何人？未成約理由の傾向も教えて」

エージェント：「263名です。理由は『他社と比較したい』が最多でした。集計条件はこちらです（※権限内のデータのみ参照しています）」

© 2026 AIR Co.,Ltd.

ご提供モデル ― 基盤＋エージェント作成の2階建て

プラットフォームをお渡しして終わりではありません。貴社の業務内容・ルールを詳しく伺い、業務を代行できる「業務に寄り添ったエージェント」を弊社が作成します。

2階：エージェント作成サービス（伴走）

・業務ヒアリング：査定・接客・応対のルールや判断基準を弊社が詳細に伺う
・個別エージェント作成：例えば4本柱に対応する「貴社専用」エージェントを設計・構築
・運用・改善：現場の声をもとにプロンプト・参照データを継続チューニング

1階：AIR-NEXUS（エンタープライズAI基盤）

・MCP連携：社内DBなど約50種のサービスを横断
・ガバナンス：RBAC（ロールベースアクセス制御）による厳密なアクセス制御・全操作の監査ログ
・第三者認証・準拠：SOC 2 Type 2 / ISO 27001・27701・27017・27018 / PCI DSS / CSA STAR（Gold）

→ エージェントは基盤の統制の上で動くため、「便利さ」と「個人情報の安全」を両立できます

© 2026 AIR Co.,Ltd.

AIで業務を "完了" させる時代へ

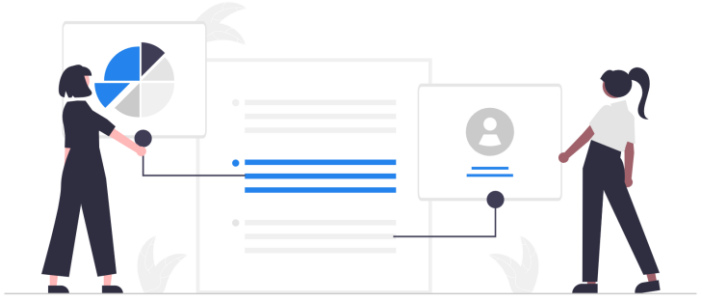
AIR-NEXUS が、企業の "業務OS" になる

AIR-NEXUS お問い合わせ・資料請求

サービスページ：https://air.co.jp/anx/

株式会社エアー

AIR
COMPANY LIMITED







© 2026 AIR Co.,Ltd.