アデコ株式会社

東京都カスハラ相談窓口にMiiTelを活用 正確な記録と応対品質向上に成功

アデコ株式会社

https://www.adecco.com/ja-jp

業種	総合人材サービス
従業員数	37,200名 ※所属するすべての雇用形態の従業員の合計
活用用途	コールセンター コンタクトセンター（BPO）
対象	toC

人財サービスのグローバルリーダーであるAdecco Groupの日本法人で、総合人事・人財サービスを展開するアデコ株式会社のワークフォースソリューションのブランドであるAdeccoは、東京都からカスタマーハラスメントの相談窓口業務を受託するにあたり、正確で質の高い業務環境を構築するために、音声解析AIを搭載したIP電話サービス「MiiTel Phone」を導入しました。

相談窓口業務は、カスタマーハラスメント防止対策に関する相談のお電話に日々対応しており、通話内容を正確に記録として残す必要があります。また、相談者の状況や悩みに応じて、専門的で品質の高い対応ができるように、組織内でノウハウを円滑に共有できる環境も不可欠でした。同社はこれらの条件を満たすサービスとしてMiiTel Phoneを導入。録音と文字起こしを活用して、正確な通話記録を効率的に作成しています。さらに、ベテラン相談員のノウハウ共有や、リアルタイムのモニタリングを通じ、必要に応じて早期に通話を交代するなどフォロー体制を構築。相談員が能動的に学び、安心して業務に取り組める環境を構築しているのです。

このような取り組みの結果、現場から「自分や他者の対応を確認し、応対能力を伸ばせる」「モニタリングされているため、難しい場面でも焦らずに応対できる」との声が挙がるようになったといいます。行政からの委託で専門性が問われる難しい業務において、MiiTel Phoneが現場の支えとして有効活用されています。

課題

正確な通話記録と共有の仕組みも不可欠

東京都からの受託業務で、業務標準化が必須

Adeccoでは、東京都からカスタマーハラスメントの防止対策推進事業を受託し、総合相談窓口の運営などを行っています。この窓口では、カスタマーハラスメントに関する相談の電話を受けて、お悩みを聞いたり、対応に関するアドバイスを行ったりしています。条例に則った専門知識が求められる業務ですが、現在の体制を構築するまでには、乗り越えなければならないハードルがいくつもあったといいます。

本受託業務の全体責任者を務める水谷様は、「都の業務を受託する以上、相談者からは当社の窓口も行政が設置する窓口の一つとみなされます。業務の標準化は必須であり、それを実現できる機能を備えたIP電話サービスを求めていました」と語ります。

また、相談窓口の業務には特有の性質があります。相談員は名乗らず、相談者も特定の担当者を指名しません。同じ内容の問い合わせが繰り返されるケースもあり、一次対応者から二次対応者へのスムーズな引き継ぎが求められるのです。そのため、正確な通話記録を作成し、録音や文字起こしを通じて相談の内容を迅速に振り返ることができる環境が必要でした。さらに、応対品質を高める観点からは、ベテラン相談員のノウハウを組織として蓄積・共有できる仕組みも不可欠だったといいます。

こうした運用の要件に加えて、業務を受託する際の大きな前提条件となったのが、東京都が用意したフリーダイヤル回線を利用する必要があった点です。行政が準備した既存のフリーダイヤルと確実に連携できるIP電話サービスであることも、選定における重要なポイントとなりました。

「高音質な通話環境で相談内容を正確に記録できること」「相談員間で情報を円滑に共有できること」「組織として常に成長できる環境を整えること」、そして「東京都のフリーダイヤルとスムーズに連携できること」。これらの条件を満たすサービスとして、同社が導入を決定したのがMiiTel Phoneでした。

ソリューション

モニタリングで困難な場面も即座にフォロー

記録の自動化とノウハウ共有で組織力を向上

Adeccoでは、受託事業の特性に合わせ、MiiTel Phoneを記録と応対品質向上の基盤として活用しています。窓口では、すべての通話内容を記録として残す必要があるため、MiiTelの録音と文字起こし機能を活用し、正確な通話記録を作成しています。これにより、手書きのメモに頼ることなく、抜け漏れのない報告が可能になりました。

相談業務は人と人との対話であるため、相性の問題が生じることもあります。その際は無理をせず、担当を即座に切り替える運用を徹底。一次対応者の応対に違和感を察知した場合、二次対応者がモニタリングを開始し、エスカレーションの要請を待たずに通話を交代できる体制を整えています。事前に状況を把握した上で対応を引き継げるため、二次対応者の心理的負担も軽減されました。

モニタリング中に専門的知見が必要と判断した場合は、該当する分野に強い相談員がフォローに入り、適切な回答を実現。また、電話番号から同じ相談者と判別できた際は、過去の通話履歴と文字データを確認し、前回の回答内容を確認。未提示の情報を中心に回答するなど、一貫性と継続性のある対応を徹底しています。

さらにAdeccoでは、定期的に振り返りミーティングを実施し、回答が適切だったかどうかを文字データとともに検証。専門性の高い相談員の答え方や対応方法を共有し、ノウハウを組織に蓄積しています。マネージャーは、時間帯や曜日などの入電傾向や、話すと聞くの割合（トーク・リッスン比率）を確認し、応対バランスの改善にもMiiTelを活用。このように、単なる報告ツールではなく、組織の質を高めるための基盤として、MiiTelを日々の業務に組み込んでいます。

効果

相談員の応対能力向上にも成功

相談窓口業務の質と効率を両立

MiiTel Phoneの活用により、相談窓口業務における質と効率の両立を実現しました。特に効果的だったのは、音声とテキストによる振り返りとモニタリングです。対応後の記録作成にかかる工数を削減しつつ、内容の正確性を大幅に向上。相談窓口業務の責任者を務める会澤様は「仮にMiiTelを導入していなかったら、相談内容をすべて手書きでメモするしかなく、正確な通話記録の作成は難しかったはずです」と語ります。

また、MiiTel導入による想定外の効果として、振り返りの習慣が個々の相談員の応対能力の向上につながった点が挙げられるとのことです。適切な対応や回答が課内に広く共有される仕組みが整ったことで、組織の底上げに繋がっています。

相談窓口にはPC操作に不慣れな方も在籍しており、導入当初はMiiTelを使いこなせるか不安に感じる声もあったようです。しかし、システムに慣れるにつれて、現場からは「振り返りがしやすい」「モニタリングされている安心感がある」「自分や他者の対応を確認して学べる」といった前向きな声が上がるようになりました。心理的な安全性を担保しながら、テクノロジーを有効活用して成果をあげていることがわかります。

展望

人だからこそできる対応を大切に

相談者に安心してもらえる体制づくりを徹底

今後Adeccoは、カスタマーハラスメントに関して不安や葛藤を抱える方々に「この窓口に相談してよかった」と心から感じてもらえる体制づくりを一層強化していく方針です。単に答えを得るだけであればAIでも可能な時代ですが、相談者の中には自らの状況を整理できず、焦りや混乱の中で電話をかけてこられる方も少なくありません。ときには怒りや悲しみが先に立ち、本当に求めている支援が言語化できないケースもあります。そうした声を受け止め、背景にある事情まで丁寧にくみ取りながらお話を聞き、気持ちに寄り添い、状況を整理しつつ伴走する。人だからこそできる対応の質を高め続けることが、同社の目指す姿です。

導入製品

受けた人も、しあわせに
MiiTel Phone

インサイドセールスや電話営業での通話をAIが分析し、最適化します。
分析結果を基に、AIコーチが具体的な改善提案を行い、
セルフコーチングを実現します。
https://miitel.com/jp/service/phone/

RevCommについて

「コミュニケーションを再発明し、人が人を想う社会を創る。」という理念のもと、音声技術とAIにより、コミュニケーション課題を解決する企業です。
電話解析AI「MiiTel Phone」、コールセンター解析AI「MiiTel Call Center」、Web会議解析AI「MiiTel Meetings」、対面会話解析　AI「MiiTel RecPod」の提供を通じ、コミュニケーションが発生するすべての場所における会話のビッグデータ化を実現します。 2023年4月にアジア企業で唯一、米国「Forbes AI 50 2023」に選出、2025年1月にCES® 2025 にてAI部門イノベーションアワードを受賞、2025年8月に「日本スタートアップ大賞2025」にて総務大臣賞を受賞しました。

RevComm
株式会社 RevComm
東京都千代田区丸の内二丁目4番1号 丸の内ビルディング28階
https://www.revcomm.com