

アマノ株式会社

通話の「見える化」で実現 顧客に寄り添うカスタマーサクセス改革

Time & Air
AMANO**アマノ株式会社**<https://www.amano.co.jp/>

業種 業務用機械器具製造
ソフトウェアサービス

従業員数 連結 5,541名
単体 1,957名
※2025年3月末時点

活用用途 カスタマーサクセス

対象 toB

勤怠管理や人事労務ソリューションをはじめ、パーキング機器や集塵システム、クラウド管理の清掃ロボットなどの開発・製造・販売を手がけるアマノ株式会社は、発足したカスタマーサクセスの業務改革を推進するため、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。これにより、通話の「見える化」を通じた業務改革および品質向上に成功しています。

同社は、既存顧客が製品を活用し、期待する成果を実感できるまで寄り添う専任組織として、カスタマーサクセス推進課を発足させました。

しかし、立ち上げ当初は、顧客との会話内容をメモすることに集中するあまりヒアリング項目に漏れが発生したり、通話後の記録作成に時間を要したりするなど、業務の非効率さが課題となっていました。

そこで同社は、カスタマーサクセスを本格化するタイミングでMiiTel Phoneの活用を開始。録音や文字起こし、タグ付け、AI分析などの機能を用いて、これらの課題を解消しました。

その結果、通話記録の作成時間は約3分の2に短縮され、ヒアリング漏れも大幅に減少。また、データに基づいた改善やノウハウ共有により、チーム全体の通話品質が向上しました。

課題

カスタマーサクセス業務を担う専門部署がなかった 通話記録作成の負担、ヒアリング漏れの発生

同社のカスタマーサクセス推進課は、勤怠管理システムなどの人事労務ソリューションを利用する顧客に対し、活用状況の確認から、困りごとの解消、継続利用の促進までを行い、商材のLTV（顧客生涯価値）を高める上で重要な役割を担っています。しかし、同社はハードウェア、ソフトウェア、サービスに関し自社開発に強みを持つメーカーであり、これまでカスタマーサクセス業務を担う専門部署が存在しなかったため、立ち上げ初期は多くの課題を抱えていました。

業務を進める中で特に課題となっていたのが、顧客との通話を記録するために発生する負担です。架電時は固定電話にヘッドセットを接続し、会話をしながらメモを取る運用でした。同社の製品はカスタマイズ性が高く、顧客ごとに利用環境や課題が異なるため、課題や要望を正確にメモすることに意識が集中するあまり、ヒアリング項目の漏れや会話のテンポが落ちてしまう場

面も少なくなかったといえます。

また、通話後の記録作業も大きな負担となっていました。通話後にメモの内容を整理し、記録する作業に1件あたり約15分もの時間がかかっていました。このような記録作業は架電数の確保が難しくなる一つの要因になっていました。

さらに、拠点が大阪と横浜に分かれていることもあり、成果を上げているメンバーの通話内容や顧客へのヒアリング時の工夫などのノウハウをチーム全体に共有するのが難しい状況でした。ほかにも、アップセルにつながりそうな相談が出た際に営業担当者へ引き継ぐ場面でも、顧客がどのような課題を感じ、どの程度の温度感を持っているのかを正確に伝えきれないケースがあったといえます。その結果、営業側の思いとギャップが生じ、最適なアプローチが取れなかったこともありました。

カスタマーサクセス発足メンバーの斎藤様は「コールスクリプトを整備したりノウハウを共有する場を設けたりするなど、工夫を重ねてきましたが、課題の根本的な解決には至りませんでした」と当時を振り返ります。

ソリューション

メンバーが業務改善に自発的に取り組める環境を構築 通話の見える化を推進、記録作成を効率化

同社はカスタマーサクセス推進課の本格的な稼働に合わせてMiiTel Phoneを導入しています。導入の決め手となったのは、MiiTel Phoneを活用できるまで丁寧に伴走するサポート体制と、AIを活用した高度な通話解析の機能でした。

斎藤様は、MiiTel Phone導入について次のように語ります。「カスタマーサクセス業務のプロセスを棚卸した結果、これまで気づけていなかった『ムリ・ムダ・ムラ』が次々と浮き彫りになりました。特に、自部署において最も時間とエネルギーを費やしている“架電活動”には、改善の余地がまだまだあると強く感じていました。そんな中で出会ったのが『MiiTel Phone』です。業務改善を進めるうえで“型化”は避けて通れません。MiiTel Phoneは、この“型化”を力強く後押ししてくれました。音声データの可視化や振り返りのしやすさによって、チーム全体の動きが明確になり、業務効率は劇的に向上しました。私たちが目指していた、

『誰もが同じ品質で成果を出せる組織づくり』。MiiTel Phoneは、まさにその実現を加速させてくれたツールです」

同社ではMiiTel Phoneをさまざまな形で活用しています。まず、ヒアリング項目の漏れをなくすために、トークスクリプトを用意した上で、MiiTelのタグ機能（事前に設定したワードの出現を検知し、会話を分類する機能）を活用して通話の見える化を推進。また、AI議事録の機能で要約した通話内容をコピー＆ペーストで貼り付けた後、少しの修正を加えるだけで記録を作成できる環境も構築。事前にプロンプトを整備し、記録として求められる項目が過不足なく要約されるよう工夫して活用しています。

ほかにも、同社にはこれまでなかった動きが生まれました。通話に関する話速や抑揚、フィラー（「えっと」などの意味をなさない言葉）が可視化されたことで、メンバーはこれらのデータに基づき、MiiTel SynapseのAIコーチング機能を活用し、自発的に業務改善に取り組むようになっていきます。また、音声共有会も実施され、MiiTel Phoneのより良い活用方法を学んだり、ハイパフォーマーのノウハウを共有できるようになりました。

効果

通話の質に基づいたフィードバックを実現

記録作成の負担とヒアリング漏れが減少

MiiTel Phoneの導入により、カスタマーサクセス推進課の業務は大きく改善されました。まず、通話後の記録にかかる時間が1件あたり15分から10分へ短縮され、業務効率が向上しました。メモを取る必要がなくなったことで、メンバーは顧客との会話に集中できるようになり、ヒアリング漏れの防止にもつながっています。

また、通話が可視化されたことで、これまで感覚に頼っていたフィードバックに新たな視点が生まれました。特に「話速」や「被り回数」といった数値を意識するだけで改善が見られ、相槌の使い方を工夫するなど、具体的な行動につながっています。

音声共有会では、「自分の改善点が明確になった」「ハイパフォーマーのノウハウを取り入れて成果につなげられた」といった声があり、質の高い通話に触れる機会が日常的に生まれています。

MiiTel Phoneはマネージャーにも大きな変化をもたらしました。これまでマネージャーは商談化件数などの数値を把握してしま

したが、細かい通話内容まで把握できなかったため、経営層への報告内容は定量的な側面の割合が比較的高くなっていました。しかし現在は、MiiTel Phoneを活用して目的の音声を迅速に確認でき、顧客の生の反応や通話の詳細を正確に把握できるようになったため、定性的な情報の割合も増加し、いまの顧客の現状を正確に報告できるようになったといえます。また、自ら音声を確認できる環境があるため、通話内容をメンバーに都度確認することなく、顧客の温度感や通話の質を踏まえたフィードバックが可能になりました。このような変化は、商談化件数という数値だけでなく、顧客との会話の質を評価指標とする動きにつながっています。部署の責任者である市村様は「顧客が今、特にリプレイスの必要性を感じていない場合、顧客の課題や状況を正確に把握することが特に重要と感じています。MiiTel Phoneのおかげで、顧客に寄り添ったカスタマーサクセスができるようになり、業務を定量および定性の両面から管理できる体制が整いつつあります。今後は蓄積した音声情報を分析し、事業判断に直結するデータ基盤として活用していければ」と語っています。

展望

カスタマーサクセスの価値観を全社に広めていく

目指すのは、顧客の永遠のパートナー

今後、同社は顧客から「永遠のパートナー」として選ばれ続ける存在を目指していきます。これまでメーカーとしてプロダクトを提供し、商談が成約した時点で一区切りと捉える意識も少なからずあったといいますが、これからは顧客が製品を活用し、期待する成果を実感できるまで寄り添う姿勢を大切にしていくとのことです。

顧客が製品を使いこなし、期待した成果を確実に手にしていただくまで寄り添う——。この姿勢をカスタマーサクセス推進課だけの価値観に留めるのではなく、「全社の当たり前」として根付かせていきたい。そんな強い思いを持って取り組まれています。

さらに、顧客との対話を通じて、本音や潜在的な課題を丁寧にすくい上げ、それらを全社へフィードバックしていき、部門と部門をつなぐハブとなり、組織全体が一枚岩となって顧客に寄り添う文化を築いていく未来を描かれています。

導入製品

受けた人も、しあわせに

 MiiTel Phone

<https://miitel.com/jp/service/phone/>



MiiTel Synapse

<https://miitel.com/jp/about/synapse/>

