

アドプランナー株式会社

新人営業の育成期間を50%短縮 データに基づいて指導できる環境整備に成功



 アドプランナー株式会社

アドプランナー株式会社

<https://www.ap-net.co.jp/>

業種 広告・人材サービス業

従業員数 95名
※2025年4月1日時点

活用用途 インサイドセールス、営業

対象 toB

人材採用広告をはじめとする人材総合サービス、企業広報および販促プランニングなどのビジネスを展開するアドプランナー株式会社は、音声解析AIを搭載したIP電話サービス「MiTel Phone」を活用し、新人営業の独り立ち期間の短縮と営業メンバーのスキル標準化に成功しました。

同社では、商談アポイントの獲得を目的とするインサイドセールスチームと、営業業務の品質向上を目指す営業部でMiTel Phoneを活用しています。それぞれの組織は新人育成の効率化を目指していましたが、営業メンバーの会話内容がブラックボックス化してしまい、実態を正確に把握できないという課題を抱えていました。そうした課題を解消し、育成担当者がデータに基づいて指導できる環境を構築するためにMiTel Phoneを導入し、会話内容を可視化。また、通話データからAIが要点や示唆を提示する機能「MiTel Synapse Copilot」を活用して、営業メンバーがAIを使いながらセルフコーチングできる環境を整えました。その結果、従来よりも早く立ち上がるメンバーも出てきました。このように現場でAI機能を積極的に取り入れ、日々の業務改善やスキルの底上げに繋がっています。

課題

会話内容がブラックボックス化
育成担当が実態を把握できない

新人の育成期間の短縮とスキル標準化が課題

同社のインサイドセールスチームに所属するメンバーは、見込み顧客と会話し、広告出稿に向けた商談アポイントを獲得して商談担当者にトスアップする役割を担っています。最終的なKPIである顧客獲得数に大きな影響を与える重要な業務ですが、マネジメントを担当する堀内様によると、チームには明確な課題があったといいます。

「各メンバーの通話内容がブラックボックス化していました。メンバーから報告を受けた内容をもとにフィードバックをしていましたが、的確な内容になっているか私自身も悩んでいたのです。通話内容を正確に把握し、適切なアドバイスができるようになること新人営業の独り立ちも早くなると考えていました」

このように一人ひとりのメンバーとの時間を取り、報告の内容を

掘り下げながらアドバイスをするというやり方は、堀内様をはじめとするマネージャー陣のリソースを圧迫していたのです。

また、同様の課題は営業部にもありました。営業メンバーの育成に従事する佐藤様は、新人営業に対してデータに基づいたフィードバックができず、営業手法の改善に向けた具体的な打ち手を見いだせずにと振り返ります。そのような状況が新規顧客獲得数の伸び悩みにつながっていました。

インサイドセールスチームと営業部におけるこれらの課題を解決するために、同社はMiiTel Phoneを導入。また、MiiTel Synapse Copilotの活用も開始しました。

MiiTel Synapse Copilotでは、事前にプロンプトを登録しておき、会話後にすぐに質問を投げることで、案件状況を整理したり、ハイパフォーマーの特徴を抽出したりできます。例えば、「顧客は商材のどのような機能に関心を示していましたか？」と質問し、AIに顧客の具体的な発言を引用しつつ情報をまとめてもらうなどの使い方ができるのです。

ソリューション

AIを活用したセルフコーチングの環境も整備

音声解析機能で会話のブラックボックス化を解消

インサイドセールスチームでは、MiiTel Phoneの音声解析機能を活用して通話内容のブラックボックス化を解消しました。育成担当が録音や文字起こしを確認し、各メンバーの特徴や課題を把握する体制を整えたのです。また、MiiTel Synapse Copilotを活用し、AIの支援を受けながら自らスキルアップに励むセルフコーチングができる環境も整備。育成担当も同ツールの活用で、一定時間に複数のメンバーを指導することが可能になり、ロープレにおいても一度に複数人への対応ができるようになりました。さらに、堀内様はAIからの自動フィードバックのためのプロンプトをカスタマイズし、メンバーがランダムで上司からコメントをもらえる機能を実装。コメントの口調もフレンドリーなものやハイテンションなものが切り替わるように設定し、ゲーム感覚を取り入れ、メンバーのモチベーションを低下させない工夫を施しました。

MiiTel Phoneの音声解析機能は営業部でも活用されています。佐藤様はこう語ります。「音声解析で通話の内容を確認したところ、お客様の組織図や経営計画などに対する解像度を高めなければならないメンバーがいると判明しました。現在は、MiiTelの音声解析で得たデータに、これまで培ってきた営業ノウハウを組み合わせることで営業メンバーを的確に指導できる環境が整っています」

また、営業部はMiiTel Phoneのタグ（事前に設定したワードが会話中に表れたかどうかを確認し、会話を分類する機能）も活用。会話内容を解析するために数十個のタグを設置し、例えば担当者が不在だった場合に戻り時間を聞いているかどうか、不在だった担当者の氏名を聞いているかどうかなど、営業に求められる質問が適切になされているかを確認できるようにしました。

効果

架電時に使用するトークスクリプトをAIが提案してくれる
育成期間を50%短縮・営業スキル標準化に成功

MiiTel Phoneの導入により、インサイドセールスでは新人の立ち立ちまでの期間を2カ月から1カ月に短縮することに成功。AIを活用したセルフコーチングとデータに基づいた迅速な指導がこのような大幅な短縮につながったといいます。また、メンバー同士でCopilotからのフィードバック内容を見せ合うなど、チーム内でのコミュニケーションが活発になりました。次の架電で使

用するためのトークスクリプトをCopilotに提案してもらうような使い方も生まれ、チーム内で「次の架電ではアポイントを取れる」という期待が高まったとのこと。

営業部では、音声解析で営業メンバーそれぞれの課題を洗い出し、体系的な改善指導ができるようになり、営業スキルの標準化が大幅に進んでいます。

展望

マネージャー1人が育成できる人数も増やしたい
効率的にアポを取得できる組織を目指す

MiiTel PhoneとMiiTel Synapse Copilotを活用して成果を得た同社。今後は、現在の架電量を維持しながらも、より高い精度でアポイントを取得できるように営業活動の効率化を進めていくとのこと。常に商談をしている状況を作りだし、その上で、営業メンバーのスキルを伸ばす時間をこれまで以上に確保していく考えです。

あわせて、MiiTelの音声解析やAI機能の活用により、育成やフォローの在り方も進化させていく計画を進めています。データとAIを用いてメンバーの状況を把握できる体制を整え、マネージャー1人が見られる人数を増やし、継続的に成果を生み出せる営業組織の実現を目指しています。

導入製品



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。