

株式会社常陽銀行

業務効率化で月20時間削減 通話の自動録音・データ蓄積を実現



株式会社常陽銀行

<https://www.joyobank.co.jp/>

業種 金融

従業員数 3,112名

活用用途 営業

対象 toC

茨城県水戸市に本店を構える株式会社常陽銀行は、個人のお客さまへの資産運用提案における非対面営業の業務効率化に向け、音声解析AIを搭載したIP電話サービス「MiTel Phone」を導入しました。

同社のダイレクト営業部は顧客への情報提供・ヒアリングを通じ、意向に合った資産運用提案を行っていますが、これまでは架電から通話内容の記録に至る一連の業務が営業担当者の大きな負担になっていたといいます。また、何を指標とすべきかをデータから導きだそうと、さまざまなデータを蓄積し、集計・分析する業務もマネージャーのリソースを圧迫する要因となっていました。

そこで同部はMiTel Phoneを導入し、通話内容を自動で記録し、ダッシュボードを用いて通話データを多角的に分析できる環境を構築。その上で、フィルター回数や話速、抑揚などの指標に基づいて通話を改善し、チーム内の営業スキルの底上げに取り組みました。

これらの取り組みの結果、業務効率化に成功し、月間で約20時間のリソースを新たに創出。営業担当者の通話改善のスピードも向上しました。現在では、多様な切り口から通話を分析しており、これまで曖昧だった成功のポイントの見える化が進んでいるといいます。

課題

Excel管理や録音データが残らない環境に課題 通話内容の記録、集計/分析に大きな負担

同社のダイレクト営業部は、既存顧客の取引残高増強を目指して、電話やオンライン相談を通じ投資信託や外貨預金などの資産運用提案を行っています。これまでは固定電話を用いて営業を行っており、日々のオペレーションと実績管理の両面で多くの課題を抱えていました。

営業担当者はExcelのリストで電話番号を確認し、番号を1桁ずつプッシュし架電した後、通話内容を1件ずつ手入力で記録していました。入力項目は、架電日時、曜日、応答の有無、有効なコンタクトの有無、架電結果など多岐にわたり、プルダウンで選択する方法を取っていました。また、今回のアプローチを記載する備考欄は自由記述としていたため、情報の粒度がばらつくことも少なくなかったようです。不在先に対しては条件でリストを抽出し、例えば「日中繋がらなかった対象は夜なら繋がるのではないか」といった仮説をたて再架電を行っていました。しかし、当時はExcelの取り扱いに長けた営業担当者も少なく、この準備にも時間を要していました。資産運用の非対面チャネルを統括

する浦井様にとって、大きな悩みとなっていたのは集計業務だといいます。「1日の架電数や獲得した見込みの件数を営業担当者ごとに回収し、チーム全体の成果として取りまとめ、リスト別・年代別などの切り口で分析する必要がありました。これらの作業は他の非対面企画業務と並行して行わなければならない、チーム内で明らかなボトルネックとなっていました」

加えて、チームの発足直後でKPIが未確立だったため、将来の分析に備え、可能な限り多くの情報を蓄積する方針が取られていました。これにより、作業量も増加し、現場の負担は拡大していたとのこと。属性の異なる複数のリストへの架電機会も多く、リスト単位で成果を比較・集計することも容易ではありませんでした。同部では、こうした各種集計に月50時間以上を費やしていました。さらに、通話の録音データが残らない環境も課題でした。対応品質を高めるための振り返りやフィードバック、成功事例の共有が難しく、トークスクリプトを用意しても、読み上げることに意識が向いてしまい、顧客の反応を踏まえた会話のキャッチボールを磨く取り組みを進めにくい状況でした。結果として、チームの営業力向上を図りたくても、有効な打ち手を見出だせないというもどかしさを抱えていたといいます。

ソリューション

データをさまざまな切り口から効率的に分析 ワンクリックで架電、通話内容は自動で蓄積

ダイレクト営業部がMiiTel Phoneを選定した最大の理由は、コール数や通話時間、通話結果といったデータを自動で可視化できる点にありました。顧客リストからワンクリックで架電し、通話内容を従来のようにすべてExcelへ手入力するのではなく、録音・文字起こしされて蓄積されていく環境は、まさに求めていた仕組みだったのです。特に録音と文字起こしは優先度の高い機能であり、後から振り返りや分析ができる基盤が整うことに大きな期待が寄せられました。

MiiTel Phoneの導入により、これまで手作業に依存していた集計業務は大きく変化しました。架電と同時に通話情報が自動で記録され、時間帯や通話数、結果はダッシュボード上で即座に可

視化され、集計にかかっていた負担が大幅に軽減されました。

また、KPIが定まりきっていない中でも、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)を活用することで、データを広く蓄積し、後から必要な切り口で絞り込んで検証できる環境が整いました。属性の異なる複数のリストに対する架電結果も、タグやフィルターを活用することで簡単に比較できるようになったといいます。

さらに、ダッシュボードでコールボリュームやつながりやすい時間帯を確認し、リスト変更時の架電効率の変化まで把握できるようになりました。フィルター回数や話速、抑揚といった指標も共有され、各営業担当者が強みと弱みを認識しています。また、録音を用いた音声共有会も始まり、優れた通話はBOXに蓄積。架電が上手いかなどに他のメンバーの好事例を聞き、次の架電へと生かす文化が根付きつつあるようです。

効果

各指標を用いて客観的なフィードバックが可能に 業務効率化により月20時間のリソースを創出

MiiTel Phoneの活用により、同社のダイレクト営業部では定量・定性の両面で大きな成果が生まれました。まず、これまでExcelで行っていた実績集計はおおよそダッシュボード上で完結できるようになり、表を組み替える作業が不要になりました。その結果、入力や取りまとめの工数が減り、月間で約20時間のリソース創出につながっています。

加えて、録音や音声解析を活用した振り返りが進み、話速や抑揚、フィラー回数などをもとに客観的なフィードバックが可能になりました。成果を上げている担当者の特徴として「通話時間が3分以上である」といった傾向も見える化され、数字に基づいた改善が進んでいます。実際に、この気づきを共有した翌月には3分未満の通話が減るなど、改善のスピードも高まりました。

さらに、どのような会話が案件化につながるのかという仮説立ても前進しました。年代ごとに刺さる話題を選び、すぐに商談化を目指すのではなく段階的に関係を深める重要性が浸透しています。録音は中途入社メンバーの育成にも活用され、良い対応について学び合う文化が生まれました。これまで感覚で語られていた「粘り」や「上手さ」が明確な指標として共有されるようになり、チーム全体の営業力の底上げがなされています。

このような変化について、資産運用の非対面企画を担いながらメンバーを支援する小師様は次のように語ります。「これまでは顧客を労う言葉の活用を苦手としているメンバーが一定数いたのですが、MiiTel Phoneを通じてその重要性が可視化された後は、多くのメンバーが自然と労いの言葉を使うようになりました。訓練で営業トークは確実に変えられるのだという意識がチーム内に広がったと感じます」

展望

MiiTelに蓄積された膨大なデータの分析を推進 顧客との長期的な関係を構築するのが目標

金融機関同士の競争が激しさを増す中、同社はこれからも「選ばれる銀行」であり続けるために、お金のことを人に相談できる価値をさらに高めていきたいと考えています。商品や金利だけでは差別化が難しい時代だからこそ、担当者一人ひとりがプロフェッショナルとして顧客に向き合い、的確な提案を通じて信頼

を積み重ね、その関係を長く維持していくことを目指します。そのような状態の実現に向けて鍵を握るのが、MiiTel Phoneに蓄積された膨大な通話データだといいます。どのようなアプローチが受け入れられ、どのような対話が次の接点につながるかを継続的に分析することで、より質の高いコミュニケーションを実現できるためです。データに基づいて営業担当者のスキルを伸ばし、顧客にとって頼れる存在であり続けることこそ、同社ダイレクト営業部の非対面チャンネルが目指す未来の姿です。

導入製品

受けた人も、しあわせに


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/>

