

三菱HCキャピタル株式会社

インサイドセールスの営業成績が130%に向上 アフターコールワークの負担軽減で架電時間を捻出



 三菱HCキャピタル

三菱HCキャピタル株式会社

<https://www.mitsubishi-hc-capital.com/>

業種 金融

従業員数 連結8,240名
単体2,106名
※2025年9月30日時点

活用用途 インサイドセールス

対象 toB

不動産や工作機械、航空機をはじめとする幅広い分野のリース事業を展開する三菱HCキャピタル株式会社は、音声解析AIを搭載したIP電話サービス「MiiTel Phone」を活用し、架電数と営業成績の向上、オペレーターの適切な育成および評価に成功しました。

同社は、顧客に商材を案内するインサイドセールスチームでMiiTel Phoneを活用しています。インサイドセールスは架電数をKPIとして日々の業務に従事していましたが、当時使用していた架電ツールがCRM（顧客関係管理）と連携されておらず、アフターコールワークに時間がかかり、架電数が目標の数値に届かないという課題を抱えていました。また、その架電ツールには録音機能しかなく、音声データを有効活用した分析ができていなかったことも課題だったといいます。

これらの課題を解消するために、同社は音声解析AI搭載のIP電話サービス「MiiTel Phone」と業務アシスト生成AI「MiiTel Synapse Copilot」を導入し、通話内容の可視化と分析を推進。その結果、導入前と比較して架電数が110%に向上し、営業成績も130%に向上するという成果を実現しました。また、データ化した通話の分析により、オペレーターを適切に育成および評価できるようになり、これまで属人化していた通話スキルのシェアにも成功しました。

課題

通話内容が不透明で

オペレーターを適切に評価できなかった

アフターコールワークの負担が大きく 架電数未達

同社のインサイドセールスチームに所属するオペレーターは、顧客の要望や事業状況を丁寧に確認した上で、豊富な商材の中から適切な提案を行う重要な役割を担っています。商談につなげていくため通話の質と量の両立が求められる業務ですが、MiiTel Phone導入前は業務効率とマネジメントの両面で大きな課題を抱えていました。

営業DX戦略部に所属し、オペレーターのマネジメントを担当する福田様は「当時も架電ツール自体は導入されていたものの、CRMとの連携ができておらず、通話後に内容を手入力で記録するアフターコールワークに多くの時間を取られていました」と語ります。その結果、架電時間を十分に確保できず、チームとして

目標としていた架電数に到達しない状況が続いていたのです。

また、架電を開始する際には架電ツールとCRMをそれぞれ立ち上げ、電話番号を手入力する必要があるなど、細かな作業が積み重なり、オペレーターの負担となっていました。

さらに、架電ツールの機能は録音に限定されており、通話内容を分析したり、データに基づいてオペレーターを評価したりすることができなかったとのことです。録音データはIDのみで表示されるため、どの通話に紐づいているかを判別しづらい状況でした。

その結果、録音を日常的に確認する運用が定着しませんでした。

トラブルなど重大な事態が発生した際のみ、目的の通話を探し出して録音を確認する状況にとどまっていたようです。通話が成果に結びつかない原因の分析も難しく、架電の質と量を改善するための糸口を見つけられずにいました。

福田様によると、当時の環境ではオペレーターを適切に評価することも難しかったといえます。こうした状況がインサイドセールスチーム全体の生産性向上を阻む要因となっていました。

ソリューション

各種数値やタグ機能で通話を分析し、教育を改善

話者分離の機能で通話内容を正確に把握

同社は2025年2月にMiiTel Phoneを導入しました。機能が充実している点に加え、UIの品質が高く、現場で直感的に使える点を評価したといえます。福田様によると、「話者分離の機能によって通話を正確に記録できるため、オペレーターが話した内容を振り返り、改善につなげられると判断しました。また、CRMと連携できる点も導入の決め手となりました。」とのことで、通話内容を迅速かつ正確に確認でき、CRMとの連携できる点が導入の決め手だったようです。

導入後は、トーク・リッスン比率や話速、抑揚、沈黙回数といったそれぞれの指標に目標値を設定して、各オペレーターの通話内容や話し方を可視化。リース事業における営業では、商材説明よりもお客様の事業計画や設備投資計画を深くヒアリングすることが重要な場合が多く、営業が話す（トーク）比率よりも営業が聞く（リッスン）比率が高くなります。実際に、リッスン

比率が高いオペレーターほど成約率が高いという事実も確認できました。

また、同社はタグ（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）も活用しています。「決算」「計画」「予算」のように顧客の事業状況を把握するためのタグと、「ちなみに」「具体的に」のように話を深掘りするタグを設定して、各オペレーターがヒアリングから提案にどこまで適切に対応できているかを迅速に把握できる環境を整備。その上でSV（スーパーバイザー）が録音データを確認してフィードバックを行い、週1回のミーティングで成果を共有してチーム全体のスキルを底上げしています。

さらにMiiTel Synapseを活用し、通話内容を要約したものを議事録としてCRMに連携。トークに対して自動でフィードバックするCopilotの機能も活用しています。プロンプトを作成し、顧客の質問に対して深掘りできた内容や、より適切な返答についてオペレーターがリアルタイムにフィードバックを得られる環境を構築し、セルフコーチングに役立てているのです。

効果

オペレーターの育成と評価が適切なものに
架電数 110%・営業成績 130%に向上

MiiTel Phoneの導入により、インサイドセールスチームには明確な成果が表れています。まず、架電数が110%に向上。アフターコールワークにかかる工数の大幅な削減が大きな要因です。事業の特性上、これまでは通話内容を1件ごとに詳細に記述する必要がありましたが、MiiTel PhoneとCRMの連携により記録作業にかかる工数が大きく削減されました。加えて、MiiTel Phoneで架電から記録までの操作を一元化でき、複数のツールを横断しながら電話番号などの情報を手入力する必要がなくな

ったことも架電時間の確保につながっています。

その結果、営業成績も130%に向上し、架電数の増加が成果へ着実に結びつくようになりました。また、通話をデータで分析できるようになり、オペレーターごとの特徴やチーム全体の傾向を把握しやすくなっています。SVは実際の通話内容をもとに具体的な指導ができ、通話を直接確認した上でオペレーターの評価が可能になりました。成果に結びつかない通話が続いたときは、オペレーターの知識不足や説明力といった本質的な課題に素早くたどり着けるようになり、属人化していたスキルの共有とチーム全体のスキルの底上げを実現しています。

展望

MiiTel Phoneは新人メンバーの育成に最適なツール
チーム全体のスキルのさらなる底上げを目指す

今後、同社はMiiTel Phoneをさらに活用し、ハイパフォーマーの通話分析を一層進めていく考えです。成績の高いオペレーターに共通する通話内容やヒアリング方法を明確にし、チーム全体のスキルを底上げすることで安定して成果を出せる体制を目指しています。

また、新人メンバーの育成においても実際の通話データを活用して教育コストを抑え、早期戦力化を図りたいと考えています。福田様によると、MiiTel Phoneは新人に平均的な通話スキルを身に付けてもらうために最適なツールだといいます。将来的には、AIが複数の通話を横断的に分析した上で改善ポイントを示してくれるような機能にも期待を寄せつつ、今まで以上に成果を出せるインサイドセールスチームの構築を目指すとのことです。

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。