

株式会社SHIFT

MiITel活用により導入約2か月で、議事録作成工数を約90%削減



その常識、変えてみせる。

SHIFT

株式会社SHIFT

<https://www.shiftinc.jp/>

業種 IT

従業員数 15,270名(連結従業員数)
※2025年8月末時点

活用用途 営業

対象 toB

ソフトウェアの品質保証・テストを祖業に、現在では企画から開発、運用、さらにはAI導入支援やセキュリティ対策支援まで幅広く手がける総合DX企業、株式会社SHIFT。

RevCommは、同社の特定営業部門に対し、オンライン営業向けツール「MiITel Meetings」、対面会話解析AI「MiITel RecPod」、業務アシスト生成AI「MiITel Synapse Copilot」を提供し、自社開発ツールのオンライン商談に付随する業務の効率化を進めています。

導入前は、1件の商談につき約30分の議事録作成時間を要していたことに加え、商談内容を組織的に共有・活用する仕組みが十分とはいえず、営業担当者への適切なフィードバックやハイパーフォーマーのノウハウ共有に課題を抱えていました。こうした状況の中、MiITelの導入を通じて、商談内容の可視化・分析の精度向上を実現しています。

具体的な成果としては、2025年8月末の導入から10月半ばの約2か月間で、MiITelを活用した議事録作成において約90%削減の成果を得ました。

課題

チーム全体の生産性と営業品質の向上に向けて

顧客への価値提供の最大化のため、商談の質と再現性の向上が課題

同社のソリューション営業部は、IT資産管理ツール「ワスレナイ」を中心とした自社開発製品の営業を担当しています。商談相手は企業の情報システム担当者が中心で、DXの推進や業務効率化のためのツールを提案しています。

より質の高い営業活動を安定して行うため、同チームを統括するマネージャーがMiiTel導入以前の課題点として挙げていたのが、「商談内容をより可視化し、活用していくこと」。当時は、お客さまの反応や商談の進め方を客観的に振り返る手段が限られており、そのため、商談の良し悪しを組織的な学びとして十分に活用しきれない部分があったといいます。

また、営業活動をさらに高度化していく上で、商談現場の業務負荷も課題として認識されていました。営業担当者は1日に3〜4件の商談を行っており、商談後の議事録作成に多くの時

間を要するケースも少なくありませんでした。商談を録音できない場合は記憶を頼りにしていたため、内容の精度や粒度にばらつきが生じることも。

育成の責任者は、「担当者自身が手応えを感じた商談でも、何が良かったのかを客観的に振り返ることが難しく、話し方や伝え方をチーム全体で磨き込むのに限界がありました」と振り返ります。

こうした背景から、同チームのマネージャーは「営業担当者の育成や商談品質の平準化を早期に行い、議事録作成や振り返りといった付帯業務に割く時間を削減することで、顧客の課題や温度感に合わせ、必要な情報に集中できれば、より価値の高い商談になると考えていました」と語ります。

ソリューション

クロスセルの提案ができているかどうかも丁寧に確認

商談の可視化、ハイパフォーマーの再現を徹底

同社がMiiTelを導入した背景には、「コスト」「議事録の品質」「分析機能」の3点がありました。議事録作成や商談分析といった複数の機能を備えながら、導入しやすいコストである点に加え、Salesforce連携を前提とした精度の高い議事録を自動生成できる点が評価されました。トライアルでは複数ツールを比較検証し、議事録の正確性と使いやすさが決め手となりました。MiiTelの導入をきっかけに、同社では課題解決に向けた取り組みを進めました。

ひとつは、すべての商談をMiiTelで可視化・共有し、実践状況を客観的に把握。ハイパフォーマーの商談はデータに基づいて分析し、ヒアリングと説明のバランスやクローズングの進め方などの特徴を抽出しています。抽出したポイントはロールプレイングや振り返りに活用し、ノウハウとして全体に展開。属人化を防ぎ

ながら、チーム全体のスキル向上と商談品質の底上げを図っています。

もうひとつが、クロスセル提案を着実に行うための取り組みです。商談内で各商材が話題に上がっているかをMiiTelで可視化。トピック判定機能を活用して、商材ごとに設定したキーワードが適切に使われているかを確認し、提案機会の最大化につなげています。

さらに、MiiTelのAI機能も活用。商談後に案件状況の整理やハイパフォーマーの特徴の抽出を行い、営業担当者のセルフコーチングに役立てています。こうした取り組みにより、営業一人ひとりの提案力を高めながら、顧客にとって最適な商談を安定して提供できる体制づくりを進めています。

効果

創出された時間を活用し、クロスセル提案の機会も拡大

議事録作成工数の大幅削減により、営業活動の質向上を推進

MiiTelの本格活用による業務効率の向上を起点に、商談成果にも良い変化が表れています。同部門における議事録作成では、1件あたり約30分から約3分へと短縮され、議事録作成にかかる工数は約90%削減されています。創出された時間を顧客フォローに充てることで、結果として顧客対応率も約20%向上しています。

また、商談内容をデータで振り返れるようになったことで、担当者ごとの強みや改善点を具体的に共有できるようになり、商談の質が組織的に向上しました。同チームのマネージャーは「MiiTelを導入してはじめて見えてきたものの1つが、話す際の抑

揚や話速が担当者ごとに思いのほか違うということです。商談成績の良い人ほど抑揚があり、話すスピードも適切だとわかりました。」と語ります。このようにハイパーフォーマーの話し方の特徴を可視化できたことは、各担当者のトークスキルを向上させる上で重要な気づきとなっています。

さらに、トピック分析やキーワード判定を活用し、クロスセル提案の実施状況も可視化。顧客の状況に即した提案機会の最大化につながっています。こうした取り組みを通じて、同社は、営業活動の質を高めながら、顧客への価値提供の幅を広げています。

展望

顧客への価値提供の幅をさらに拡大

複数の商談を横断分析できる体制構築へ

今後同社では、データを最大限に活用しながら、さらに個人個人のパフォーマンス最大化に取り組んでいく考えです。IT資産管理ツール「ワスレナイ」だけでなく、備品物品管理の新サービス

「ナクサナイ」の提案も強化し、これまで以上にクロスセルを積極的に実施して、お客さまへのより高い価値提供を行っていく方針です。

導入製品

リモートに、確かなつながりを

 MiiTel Meetings

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



会って話す、を最強に

 MiiTel RecPod

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



 MiiTel Synapse

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

