

株式会社スタッフサービス

## MiiTel Phoneを活用し、 求職者のエントリーが約6割改善。 新人育成期間も2カ月短縮に成功。

人材総合サービスを展開する株式会社スタッフサービスは、音声解析AIを搭載したIP電話サービス「MiiTel Phone」を活用し、コール業務の品質向上と新人スタッフの育成期間の短縮に成功しました。

同社では福岡と札幌の拠点にいるコーディネーター（マッチング担当）が、お電話で全国の求職者とお仕事のマッチングを行っています。拠点が分かれていることで、コーディネーターの電話対応品質のばらつきがあり、育成期間の長さにも課題を感じていました。「MiiTel Phone」を導入し、通話内容を自動で可視化。成果を上げているコーディネーターの会話データを分析することで、データに基づく具体的かつ効率的なフィードバックが可能になりました。その結果、コーディネーター間でのスキル共有が促進され、対応品質が大きく向上。あわせて、新人にもノウハウを効率的に伝える環境を構築できました。

こうした取り組みにより、同社は求職者のエントリー離脱率を2カ月で約6割改善するとともに、コーディネーターの育成期間を従来の3カ月からわずか1カ月に短縮。コミュニケーション品質の向上により、個々の成績と育成スピードの両面で飛躍的な成果を達成しています。

### 株式会社スタッフサービス

<https://www.staffservice.co.jp/company/>

業種 人材派遣・人材紹介

従業員数 非公開  
グループ合計:5,525人  
※2025年4月1日時点

活用用途 コーディネーター業務

対象 toC

# 課題

## 架電業務の品質向上と新人の育成期間短縮が課題 新人が多く、ナレッジ共有が難しい

同社のコーディネーターは、人材派遣サービスに登録している求職者に対し、希望や条件に合った仕事を提案、マッチングする役割を担っています。その中で、目標の一つとして「求人へのエントリー数」を設定していました。

コーディネーターは福岡と札幌の拠点に在籍しており、北海道から沖縄まで日本全国の求職者を担当しています。現地の雇用状況や求職者の背景を直接把握しづらい中、電話によるヒアリングと提案は、目標の達成を左右する重要な業務でした。

このように重要な役割を担うコーディネーターですが、明確な数値目標が設定されており、求職者の要望を的確に把握した上で柔軟に仕事を提案する営業的な側面も強い職務です。

成果に対するプレッシャーも大きいため、新人層のモチベーション醸成や教育は難しいという課題がありました。

新人層も多い中、電話対応やマッチングのノウハウを社内に蓄積し、組織内で共有することに課題を感じていました。経験豊富なコーディネーターが培ってきたヒアリングや提案のノウハウは、属人化しており、組織として十分に蓄積・共有されていなかったのです。その結果、ヒアリング力や提案力に個人差が生じ、対応品質にばらつきが発生していました。ヒアリング項目自体はシステム上に用意されていましたが、実際の通話では時間が足りなかったり、会話の流れを優先したりすることで、必要な項目をすべて聞き切れないまま終話してしまうケースが多く見られたのです。

これらの課題は、エントリー数などの数値にも直接的な影響を及ぼしていました。

# ソリューション

## タグを活用して通話内容や成功のコツを可視化 データに基づく 具体的なフィードバックが可能に

同社は、コーディネーター業務においてヒアリング不足が発生すると、エントリー数の鈍化やエントリー後の離脱が発生するのではないかという仮説を立てました。この仮説を検証・改善するために活用したのが、MiiTel Phoneのタグです。コーディネーターが通話中に使用する重要なワードや、必ず確認すべきヒアリング項目をタグとして設定し、各通話でその内容が話されているか確認できるようにしました。そして、タグの集計結果を週次でコールスタッフ全体に共有し、個々の通話における改善点を可視化しました。

また、成果を上げているスタッフの会話内容をMiiTel Phone上で確認し、話し方を他のスタッフに共有しました。その過程で、成果を出しているスタッフは会話の自然な流れの中で求職者の希望を踏まえて柔軟に提案しながらエントリーを獲得していることが明らかになったのです。

さらに、通話時間やフィルター（「あの」「えっと」などの意味をなさない言葉）回数をはじめとするMiiTel Phoneに記録される各種データを活用。これらのデータをもとに、コーディネーター一人ひとりへ具体的なフィードバックを行えるようになりました。あわせて、モニタリング機能を活用して新人の通話をリアルタイムで確認しながら、その場でアドバイスを行う体制も整えています。

タグ集計結果イメージ

日付	期日確認率	企業検索率	他社状況確認率
2025-10	41.65%	36.59%	55.25%
2025-09	40.16%	33.41%	33.64%
2025-08	39.26%	30.35%	23.06%

※参考イメージ図です(実際の数値とは異なります)

# 効果

エントリー離脱率約6割改善・育成期間2カ月短縮

## 福岡と札幌での連携も改善され、 スタッフの負担が減った

MiiTel Phoneの導入により、同社は派遣の求職者におけるエントリー離脱率は、2カ月で約6割（2025年8月比）と大幅な改善が実現しました。タグを用いて通話内容を管理し、週次で結果を共有したことでヒアリング不足のまま終わる通話が大幅に減少したためです。また、データに基づいたフィードバックにより、個々の話し方のクセを改善でき、成果につな

がりにくい通話も減少。新人の独り立ちまでの期間も、従来の3カ月から1カ月へと短縮されました。さらに、電話環境をMiiTel Phoneに統一したことで、これまでは回線が違うことで他拠点の電話に対応できないという課題も解決し、福岡と札幌といった拠点をまたいだフォロー体制も構築可能に。ポジティブな反応があったにもかかわらず離脱していた求職者を把握できるようになり、再度連絡すべき求職者を的確に絞り込めるようになりました。

# 展望

モチベーションを高める通知表を渡したい

## ノウハウを横展開し、 会社全体の業務品質向上を目指す

MiiTel Phoneの導入当初、新たなツールの現場の活用度合に一定の不安を持っていました。しかし、実際に運用を進める中で、次第にコーディネーター業務に欠かせない基盤として定着。現在では同社を支える重要なツールとなっています。

MiiTel Phoneの導入により、コール業務の品質向上とスタッフ育成期間の大幅短縮を実現した同社。今後はその活用をさらに進め、コーディネーター一人ひとりの強みや成長度合いを可視化した「通知表」のような資料を作成し、成果や成長を客観的に把握できる仕組み作りに取り組みたいとのことです。

### 導入製品

受けた人も、しあわせに

 MiiTel Phone

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/>



### 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。