

匿名企業様

コールセンターでの対応品質向上と業務効率化に活用 マーケティング部門との連携も強化



業種	ライフエンディング
従業員数	101-500名
活用用途	コールセンター
対象	toC

エンディング業界で事業を営むA社は、顧客一人ひとりに寄り添った対応を実現するため、音声解析AIを搭載したIP電話サービス「MiiTel Phone」を導入しました。同社のコールセンター部門は、顧客からの問い合わせに固定電話で対応しており、通話内容や結果を手入力で記録していたため、集計や分析に多くの時間を要していました。また、録音データが残らない環境だったため、クレームが発生した際に顧客との間で言った言わないの話になることがあり、状況の把握に膨大な工数がかかっていたといいます。

そこで同社はMiiTelを導入し、通話内容の録音・文字起こしやダッシュボードによるデータ分析を活用しました。その結果、集計業務の効率化や対応改善のスピード向上を実現し、より質の高い顧客対応ができるようになりました。また、いつでも録音データを確認できる環境が整備され、クレーム時の状況把握も的確かつ迅速になっています。さらに、MiiTelのキューイング機能を活用して、限られたリソースでなるべく多くの顧客からの問い合わせに対応できる体制を構築。今後は、MiiTelに蓄積されるデータを活用しながら教育体制をさらに強化し、顧客に安心して相談いただける窓口づくりを推進していく考えです。

本記事では、コールセンター部門におけるMiiTel Phoneの導入効果に加え、大きな不安を抱える顧客に同社がどのように寄り添っているのかをご紹介します。また、顧客の声を施策へ活かすマーケティング部門での取り組みにも触れています。

課題

通話内容の確認とオペレーター教育に課題 記録の作成に工数が必要

同社のコールセンターには、終活に関するさまざまな不安や悩みを抱えた方から相談が寄せられます。そのため、一人ひとりの気持ちに寄り添いながら対応することを何よりも大切にしており、対応品質の維持・向上を重要なテーマとしていました。一方、相談内容はセンシティブなものが多く、顧客とオペレーター双方の感情や受け止め方が対応に影響する場面も少なくありませんでした。

MiiTel導入前は、管理者が隣席でモニタリングを行ったり、オペレーターへのヒアリングを通じて対応内容を確認したりしていましたが、録音環境が整っていなかったため、実際の通話を後から振り返ることができませんでした。

特にクレームが発生した際は、顧客の話しぶりの温度感を直に知る手段がなく、顧客の思いも含めた状況を正確に把握するまでに時間を要し、その後のフォローも慎重に進める必要があり、多くの工数がかかっていました。

こうした状況は教育面にも影響していました。実際の通話をもとに指導できないため、フィードバックが属人化しやすく、指導内容にばらつきが生じてしまうのです。コールセンター部門で責任者を務める担当者は「対応品質を均一化し、優れた対応を組織全体で共有する仕組みづくりを思うように進められなかった」と振り返ります。

さらに、対応履歴はオペレーターが手入力で作成していたため、記録作成に時間を要するだけでなく、内容や記録の粒度にも個人差が生じていました。こうした課題を解決するため、同社では通話録音に加え、自動文字起こしや議事録作成機能を備えたツールを求めていました。

ソリューション

通話の録音データを対応品質向上に活用 AIによる文字起こし 議事録作成

同社のコールセンターでは、サービスの利用を検討している方からの資料請求や問い合わせへの対応、アポイントの獲得に加え、契約者からの相談まで幅広い業務でMiiTel Phoneを活用しています。通話録音機能は、顧客から指摘やクレームがあった際の実事確認に欠かせない機能です。実際の通話内容を客観的に確認できるため、状況を正確に把握した上で対応できるようになりました。また、録音データは対応品質の確認だけでなく、新人教育や優れた対応事例の共有にも利用しており、教育の標準化に役立っています。

AIによる文字起こし・議事録機能も日常的に活用しています。通話内容を短時間で確認できるため、録音を最初から聞き直さなくても必要な情報を把握できる点が特長です。担当者間の引き継ぎや対応内容の振り返りもスムーズになりました。議事録機能は、資料請求の相談があった際にも活用しています。生成された議事録を顧客データを管理しているKintone

へ貼り付けることで客観的な記録を残せるようになり、記録作成の負担軽減と入力品質の均一化を実現しました。さらに、通話履歴確認機能によって過去の対応の内容や振り返り時の状況もすぐに確認できるため、スムーズな顧客対応に役立っています。

さらに、同社ではMiiTelの機能の1つであるキューイングも巧みに活用しています。キューイングを積極的に活用しつつも、待ち時間を短く設定することで顧客に過度の負担をかけないかたちでオペレーターへの接続を最大化。少しでも手が空いているオペレーターがいれば、すぐに電話に応答できる仕組みを体制を構築しています。

同社では、こうした機能を日々の業務で利用するだけにとどまらず、受発信件数や通話時間などのデータを定期的に集計し、オペレーターが自らの業務状況を把握できる環境を整備しています。数値だけでなく、優れた対応事例や改善ポイントもフィードバックに活用し、継続的な改善サイクルを定着。現在はKintoneへの入力ルールの整備や入力品質の向上に取り組み、コールセンター全体の運用品質を高めています。

効果

通話・記録時間の50%削減と対応品質向上に成功

FAQの整備や 案内の見直しへ

MiiTel Phoneの導入により、同社では業務効率化と対応品質向上の両面で成果が現れています。まず大きな効果を感じているのが、資料請求の入電時における記録作成業務の効率化です。AIが生成した議事録をKintoneへ貼り付ける運用を取り入れたことで、これまで手入力で行っていた記録作成の負担を大幅に軽減。具体的には、通話と記録を合わせて平均10分以上かかっていたものが、5分以内で対応できるようになりました。オペレーターは入力作業に時間を取られることなく、顧客との通話に集中できるようになりました。

また、対応の管理も大きく変わりました。指摘やクレームがあった際は、録音データを確認することで事実確認を迅速に実施。オペレーターへの聞き取りだけに頼る必要がなくなり、客観的な情報に基づいて対応できるようになりました。

録音データを通して、顧客の話しぶり、顧客が不満を感じている根本的なポイントを具体的に把握できるようになったのです。担当者によると、このような品質の高い対応が、従来の半分以下の時間でできるようになったとのこと。また、文字起こしや議事録機能の活用によって担当者間の引き継ぎも効率化され、組織内における情報共有のスピードが向上しました。

さらに、教育面でも変化が生まれています。実際の通話を聞きながら具体的なフィードバックを行えるようになり、改善点をより分かりやすく伝えられるようになりました。録音データを活用したモニタリングは時間や場所を問わず実施できるため、継続的な対応品質の改善につながっています。

ほかにも、蓄積した通話データから、顧客が繰り返し質問する内容や不満を感じやすいポイントを把握できるようになりました。サービス内容や料金、事務手続き、法的な内容に対する問い合わせを分析し、結果をFAQの整備や案内方法の見直しへ反映。現場で得られた声をサービス改善につなげる仕組みも構築されています。

展望

顧客一人ひとりに寄り添うコールセンターへ 他部門との 連携強化も目指す

同社に寄せられる相談は、顧客自身だけでなく家族の将来にも関わる重要な内容です。そのため同社では、一人ひとりの不安や想いに寄り添い、安心して相談できる窓口であり続けることを目指しています。

そのために今後もMiiTelを活用した対応品質の向上と教育体制の強化を進めていく考えです。録音データや音声解析を活用しながら、オペレーター一人ひとりのスキルを継続的に高めることで、より質の高い顧客対応を実現していきます。また、MiiTelの導入をきっかけにコールセンター部門とマーケティング部門の情報共有や連携も進みました。今後は部門間の連携をさらに深め、顧客の声をサービス改善や提案活動へ反映し、より大きな価値を提供できる体制を構築していきたいとのことです。

他部署への貢献

顧客の声に触れる機会が飛躍的に向上

通話データを 未来のマーケティングに活用

マーケティング部門でも、MiiTelはマーケティング活動を支える重要なツールとして活用されています。以前は、クリエイティブ制作やFAQの作成、顧客層の把握に必要な顧客の声を十分に収集できないことが課題でした。実際の対応を確認するには、営業担当者の架電を直接聞いたり、商談を社内の応接スペースの壁越しに聞いたりするしかなく、営業同行に行ける機会も限られていました。そのため、日々変化する顧客のニーズや不安を継続的に把握することが難しく、マーケティング部門ではMiiTelのアカウント付与を強く希望し、社内承認を得て利用を開始したといいます。

現在は、録音データを日常的に再生し、顧客の生の声に触れながら施策を検討。文字起こしやキーワード検索の活用により、顧客に響いた表現や頻出する質問を効率よく把握し、FAQの拡充や広告企画にも役立てています。

また、AIを活用して通話内容を分析する工数を削減するとともに、トーク分析やスコアリングを通じてアポイント獲得につながる会話の特徴を抽出し、AIを活用したロールプレイングのシナリオ改善に反映しています。さらに、時間帯や年代などの属性別にアポイント獲得データを分析し、結果をもとに現場の営業活動にもフィードバックしています。

マーケティング部門の担当者は「MiiTel導入後、顧客の声に触れる頻度が飛躍的に向上しました」と語ります。従来は社内の限られたデータや営業同行が情報収集の中心でしたが、現在では毎日のように通話を確認できるようになったとのこと。その結果、顧客から寄せられる質問を整理したFAQは27項目から42項目へと、約1.5倍に拡充されました。解約時の返金に関する疑問や担当者変更への不安、サービスの具体的な内容など、これまで十分に把握できていなかった顧客の不安も可視化されています。

今後、マーケティング部門では、本当に必要としている方へ適切なタイミングで必要な情報を届けることを意識しながらサービスの認知度向上を図っていくようです。MiiTelに蓄積される顧客の声を分析し続け、マーケティング施策の精度を高め、一人ひとりに寄り添った情報発信の実現を進められています。

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。