

NTTタウンページ株式会社

2年で商談設定率194% 経験とAIの力で営業力を強化

 **NTTタウンページ****NTTタウンページ株式会社**<https://www.ntt-tp.co.jp/>

業種 広告・マーケティング

従業員数 1,001-5,000名

活用用途 インサイドセールス

対象 toB

NTTタウンページ株式会社は、インサイドセールスチームの業務品質と成果を高めるために、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。同チームは、リードの初期対応から商談化までを担い、営業担当者が受注活動に集中できる環境づくりを進めています。一方で、立ち上げ当初は営業担当者へ引継ぎをする基準や、商談化につながるトークが明確に体系化されておらず、対応品質が担当者ごとの経験や感覚に左右される課題がありました。

そこで同チームはMiiTel Phoneを活用し、通話内容の録音や文字起こし、評価指標をもとにした分析を開始。日々の朝会では前日の通話を振り返り、「通話時にヒアリングすべき内容」や「成果につながったトーク」を共有することで、成功事例の水平展開と対応の標準化を進めています。また、モニタリングやささやき機能を新メンバーの育成に活用し、早期に顧客対応できる体制も整えました。

その結果、商談設定率は2023年度の18.4%から2025年度には35.7%へ向上。営業担当者へ引き継ぐ情報も充実し、商談化の理由を明確に伝えられるようになっていきます。今後も同社はMiiTelを活用し、経験豊富なメンバーの知見とAIの力を掛け合わせながら、組織全体の営業力強化を図る考えです。

こうした目覚ましい成果の背景には、ツール自体の機能だけでなく、現場の「人」による工夫がありました。一般的に通話内容の可視化には心理的な抵抗が伴いやすいものですが、同社では経験豊富なメンバーが主導して前向きな改善に取り組み、MiiTel Phoneを組織に根付かせることに成功しています。

課題

勝ちパターンの水平展開に苦労

インサイドセールスとしてのノウハウが属人化

同社は2023年、インサイドセールスチームを立ち上げました。扱う商材は全国約800万件の企業情報が掲載されたデータベース「iタウンページデータベース」。同チームの主な役割は、リードの初期対応から商談化までを担い、営業担当者が受注活動に専念できる環境を作ることです。それまでは、獲得したリードを直接営業担当者へ配分する体制を取っていましたが、見込み顧客が抱える課題や自社サービスとの親和性を見極めることが難しく、結果として営業機会の損失が生じていました。

こうした状況を打破するために立ち上げられたインサイドセールスチームでしたが、始動当初は壁に突き当たります。在籍するメンバーは営業経験を積んでいたものの、どのタイミングで営業担当者へ引き継ぐべきか、あるいはどのような会話から顧客の課題を深掘りすべきかといった、具体的な判断基準が明確ではありませんでした。そのため、商談創出に向けた活動は担当者ごとの経験や感覚に委ねられ、対応品質や成果にばらつきが生じていたのです。

また、当時は勝ちパターンも体系化されていませんでした。通話を録音する環境がなかったため、商談化に至った理由や成功要因、改善点を客観的に振り返ることが難しく、個人が持つノウハウをチーム全体へ水平展開するのは容易ではなかったといえます。

育成面でも、OJTやロールプレイング、管理者によるフィードバックが中心となっていたため、評価や改善が定性的・感覚的になりやすいという課題がありました。そのフィードバックも個々の経験や感覚に依存する部分が多く、担当者ごとに改善ポイントを明確に示すことが難しい状況でした。

同チームのマネジメントをされている根岸様は「通話内容をデータとして残し、担当者ごとのばらつきを標準化したいという思いはあったものの、改善や育成のサイクルは属人的で、再現性あるナレッジの蓄積にはつながりにくい状況だった。」と語ります。

このように商談設定の対応が安定しないことは、営業部への案件供給のばらつきにつながり、事業全体として受注機会を最大化する上での制約となっていました。さらに、新たなメンバーの育成にも時間を要していたため、新戦力の立ち上がりが遅れ、組織全体の生産性向上にも影響を及ぼしている状況でした。

ソリューション

経験豊富なメンバーによる活用が定着を後押し

日々の振り返りにMiiTelを活用

同社では、インサイドセールスの対応品質を標準化し、成果につながる活動を再現できる体制を作るため、録音機能を備えたツールの検討を始めました。重視したのは、営業プロセスを可視化できること、改善に直結するデータを取得できること、そして現場に無理なく定着する操作性を備えていることです。

こうした観点から選ばれたのが、MiiTel Phoneでした。導入後、MiiTelは日々の振り返りと育成の中心的なツールとして活用されています。特に2年前から開始した朝会では、録音や文字起こしを活用して前日の活動を振り返り、良いトークや成果につながった対応を共有しています。朝会を単なる進捗確認の場ではなく、商談につながる勝ちパターンを学び合う場として位置付けることで、個人の成功事例をチーム全体へ水平展開し、対応の標準化につなげています。

また、アポイント情報の正確な把握・伝達にもMiiTelを活用しています。通話内容が録音として残るため、担当者の記憶や解釈だけに頼らず、顧客が話した内容を正確に確認した上で営業担当者へ引き継ぐことができます。新メンバーの育成においては、モニタリングやささやき機能によるフォローに加え、録音を活用したセルフコーチングも行っています。同チームのベテランとしてメンバーを牽引する松丸様は「自覚はなかったが、MiiTelの分析により自分は早口だと気づいた。それからはお客様に合わせて話速を変えるように意識している」と話します。松丸様のように豊富な経験を持ちながらもMiiTelのデータを客観的に受け止め、自らのトークを積極的に改善し、それを隠すことなく共有する姿勢は、前向きに学び合う良い雰囲気を作りだしています。

さらに、MiiTelの文字起こしデータをAIに投入し、担当者ごとに聞けていない項目や苦手な対応を洗い出す取り組みも進めています。通話録音や点数評価には、メンバーに監視や評価という印象を

与えやすい側面があるため、同チームでは、あくまでもスキルアップのために行う旨を丁寧に説明。チーム内で主にAI活用の推進や分析を担う鹿野様によると、「スキルアップ大作戦」のように、チーム内でのネーミングを工夫したことも、AI活用への心理的なハードルを下げる結果につながったといいます。

一歩間違えば「監視」と捉えられかねない録音による音声解析の導入。しかし同チームは、経験豊富なメンバー自らが積極的な改善に向けて主体的に取り組み、さまざまな工夫を重ねたことで現場の抵抗感を払拭し、MiiTelをチームの共通言語として定着させることに成功しています。

効果

再現可能なインサイドセールスへ

商談設定率が2年で194%伸長

MiiTel Phoneの活用により、インサイドセールスチームでは商談設定率が着実に向上しました。2023年度は18.4%だった商談設定率が、2024年度には23.8%となり、対前年度129%を達成。さらに2025年度には35.7%まで伸長し、2023年度比では194%、前年度比でも150%と大きく改善しました。メンバーのスキルアップやリードの質の向上など、複数の要因が重なった結果ではあるものの、MiiTelに録音された通話内容を日々振り返り、「通話時にヒアリングすべき内容」や「商談につながったトーク」をチームで共有できるようになったことが、今回の大きな躍進につながったといいます。また、MiiTelの活用は、育成期間の短縮や商談化の精度向上にも

大きく貢献しました。通話内容をもとに具体的なフィードバックができるようになったことで、チーム内に共通言語が生まれ、目指すべき方向性も明確になっています。これまで個人の経験や感覚に依存しがちだった営業活動は、いま組織として再現可能なインサイドセールスへと進化しつつあるのです。

さらに、営業担当者への引き継ぎ情報の質にも変化が表れています。以前は2〜3行程度の簡単な報告にとどまることもありましたが、現在は顧客の課題や検討に至った背景、料金説明の実施有無、商談時の確認事項など引き継ぎ内容の密度が高まり商談に至った経緯や理由を明確に共有できるようになりました。その結果、営業担当者から「どこまで話が進んでいるか」「料金は説明済みか」といった細かな確認をする手間が減り、営業プロセス全体の生産性向上にも寄与しています。

展望

メンバーの知見とAI機能を組み合わせて営業を強化

今後もMiiTelを業務の基盤として活用

今後も同チームでは、MiiTelを業務の基盤としてさらに活用していく考えです。リードの流入数が増え、売上も年々拡大するなかで、インサイドセールスチームに寄せられる期待はさらに大きくなっています。なかでも急務となる新メンバーの育成において目指すのは、早期に一人前として対応できる状態を作ることです。すでに、MiiTelの活用により、配属後わずか1カ月足らずで顧客対応ができるようになるなど、育成スピードにも確かな手応えを感じています。

また、同社はMiiTelユーザーコミュニティ「&MiiTel」のアンバサダーを務め、コミュニティの活性化にも大きく貢献してきました。

その活動は、活用推進に取り組む他社との情報交換や、自社のノウハウ共有、導入初期のユーザーへの情報発信など、活動は多岐にわたります。同じ立場で課題に向き合う企業とディスカッションができたことは、自社にとっても大きな学びであり、心強い経験になったといいます。

今後もMiiTelを最大限に活用し、メンバーの知見とAIの力を掛け合わせながら、新メンバーの早期育成と組織全体の営業力強化をさらに加速させていきます。

導入製品

受けた人も、しあわせに
MiiTel Phone

