

株式会社SUPER STUDIO

カスタマーサポートにMiiTelを活用 対応記録の自動作成で月252時間を削減



SUPER STUDIO

株式会社SUPER STUDIO

<https://www.super-studio.jp/>

業種 IT・ソフトウェアサービス

従業員数 389名
※2026年2月時点の従業員数

活用用途 カスタマーサポート

対象 toB

AIコマースプラットフォーム「ecforce」の開発・提供および自社D2C事業を展開する株式会社SUPER STUDIOは、カスタマーサポート業務の品質向上を目指して、音声解析AIを搭載したIP電話サービス「MiiTel Phone」と業務アシスト生成AI「MiiTel Synapse」を導入しました。

同社のカスタマー本部カスタマーサポートユニットは、ecforceの運用や分析などの技術的な領域も含めて、顧客からの問い合わせ全般に対応しています。しかし、対応記録を手入力していたため、メンバーごとに記録の精度にばらつきが生じるという課題を抱えていました。また、問い合わせ対応を終えたメンバーが記録を入力している間は、受電可能なメンバーが減り、応答率が低下していたといいます。

そこで同ユニットはMiiTel PhoneとMiiTel Synapseを導入。通話の録音とAIによる議事録作成機能を活用して、CRM(顧客関係管理)ツールの入力フォーマットに合わせた対応記録を自動作成できる環境を構築しました。

これらの取り組みの結果、対応記録1件あたりの入力工数がほぼゼロになり、月あたり252時間の工数削減に成功。空いた時間で顧客対応ができるようになり、応答率も改善したといいます。通話録音から自動作成した議事録は他部署からも「情報の精度が高い」と評価され、緊急対応時の情報連携がスムーズになったとのことでした。

課題

応答率の改善が急務

応対記録の情報精度にばらつきが発生

同社のカスタマーサポートユニットは、技術的な領域に踏み込んで顧客からの問い合わせを解決する役割を担っています。問い合わせの内容は、eforceの運用や設定、広告、分析機能に関する相談などが含まれており、顧客の業種・規模も多種多様です。こうした中、同ユニットは、顧客満足度の向上を通じた継続利用の支援をミッションとし、プロダクトの導入状況も把握しながら、顧客のためにできることを探る毎日でした。このように広い領域で顧客を支援している同ユニットですが、業務を進める上でいくつかの課題があったといいます。

1つ目は、問い合わせに対応するメンバーにより応対記録の精度にばらつきがあったことです。MiiTel Phoneを導入する前も応対を録音する環境はあったとのことですが、文字起こしの機能はなく、CRMツールに記録を残すためには手入力が必要でした。応対

内容の詳細を全て記憶しておくことには限界があり、応対記録の精度にばらつきが生じていたのです。その結果、再度の問い合わせ時に過去の経緯を十分に把握できず、録音を確認する手間が発生していました。

2つ目は、応答率の改善です。顧客の応対を終えたメンバーは、応対記録の入力中はIP電話のステータスを「オフライン」に切り替える必要がありました。複雑な問い合わせなどにより入力に時間がかかるとオフラインのメンバーが増えてしまい、応答率の低下が懸念されます。同ユニットでユニットマネージャーを務める岡村様は「メンバーは詳細な応対記録の入力が求められる一方で、オフライン状態を早期に解消しなければならず、焦りを感じることもありました」と語ります。

このように、応対記録の手入力にかかる工数と応答率の改善の難しさが、同ユニットのミッションである顧客満足度の向上の足かせとなっていました。

ソリューション

マネジメントにも議事録を活用

文字起こしから議事録を自動作成

同ユニットでは、CRMツールへ転記可能な議事録を自動作成できる環境を整備することが、これらの課題解決につながると考えました。複数の類似サービスを比較検討し、CRMツールの画面から別ブラウザを立ち上げずに操作できる点と、契約後すぐに稼働可能な点がMiiTelを導入する決め手になったとのこと。

MiiTel Phoneでは、受電すると同時に通話の録音・文字起こしが自動で行われ、事前にプロンプトを設定しておくことで、CRMツールへの転記に適したフォーマットで議事録が自動生成されます。AIで生成された議事録は情報の精度が高く、通話に対応していないメンバーからも「顧客からの問い合わせ内容と対応がわかりやすい」と好評を得ています。

また、この議事録はユニット内のマネジメントにも活用されているといいます。グループマネージャーを務める笹田様は「至急で

確認したいことがあった場合、音声の聞き直しをすることなく、議事録から必要な情報を取得できます。顧客との具体的な通話内容を知りたいときは、文字起こしに対して特定のワードで検索をかけて、いつどんなタイミングでどんな話をしていたのかを迅速に確認できる点も便利です」と語ります。

さらに、タグ機能(事前に設定したワードの出現を検知し会話を分類する機能)を活用し、優れた応対や留意しておきたい事例をAIで選別・分析。メンバーへの指導に活かせる応対例として蓄積しています。

これまで同ユニットは、技術的な問い合わせに迅速、かつ適切に対応することを目指していました。今後は、対応の品質をさらに高め、顧客の事業成長に貢献できるよう、MiiTelを活用したトータルの強化を進めています。

効果

月あたり252時間の工数を削減 対応記録の情報精度が均一に

同ユニットは、MiiTelの導入により対応記録の精度のばらつきを解消だけでなく、大幅な業務効率化を実現しました。

対応記録の入力工数がほぼゼロになり、導入部署全体で月あたり252時間の工数削減に成功したのです。これによりメンバーの問い合わせ対応時間が伸び、応答率も向上しました。

また、空いた時間を使ってプロダクト知識をさらに高める計画もあるといいます。

さらに、MiiTel導入により、エスカレーションだけでなく、部署をまたいだ対応記録の情報の共有が可能になり、コミュニケーションコストも低下しました。タグを用いて通話を事前に分類し、他部署に関連する内容を連携しやすい仕組みの構築も進めています。

こうした取り組みは、社内での情報連携の円滑化に繋がると期待されています。

展望

利益を創出できるカスタマーサポートへ 再現性のある業務構築を目指す

同ユニットでは、MiiTelの活用を続け、生産性のさらなる向上を目指すとともに、再現性のある教育および業務品質管理を徹底していく計画があります。そして、ユニット内の人員変更やプロダクトのアップデートにも柔軟に対応できる組織を目指します。

また、今後はMiiTelを活用しながら顧客の潜在的なニーズを汲み取り、顧客の状況を正確に把握した上で積極的な提案を行うセールスやコンサルティング、カスタマーサクセスと連携することで、事業成長に直接貢献できるユニットへ進化していきます。

導入製品



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



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。