

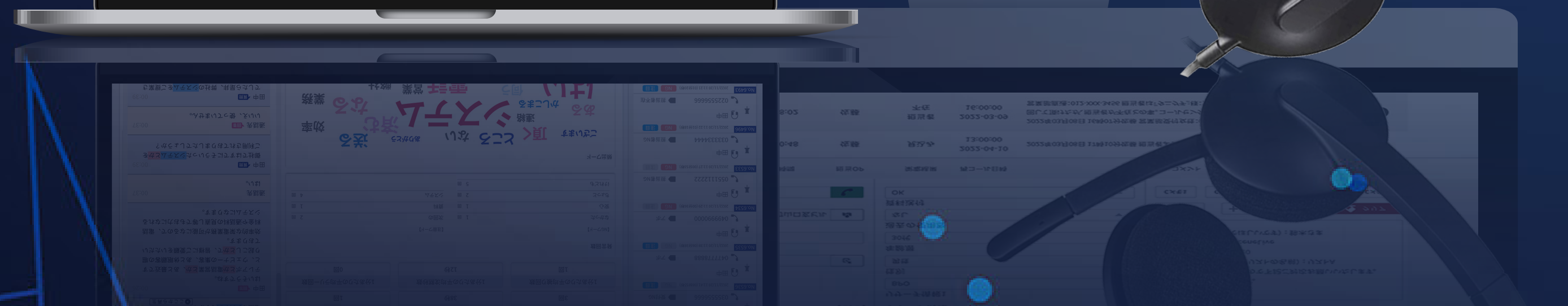
リストナビゲーター

List Navigator.

全ての新規営業に

必要な「量×質」を実現する

アウトバウンドコールシステム

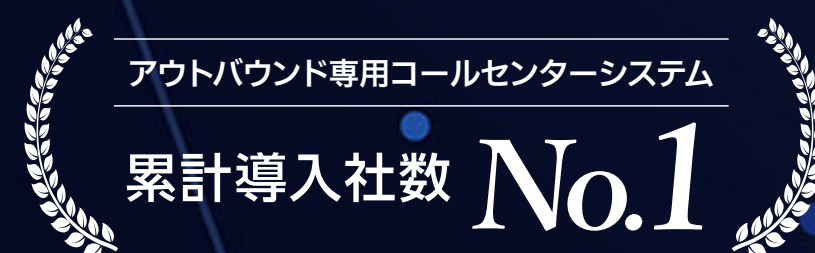


アウトバウンドコールシステム リストナビゲーター

List Navigator.は 通電率の低い発信業務を 最大限に効率化します



ITreview Grid Award 2024 Spring
「CTI部門」「PBX部門」「コールセンターシステム部門」で LEADER 受賞！

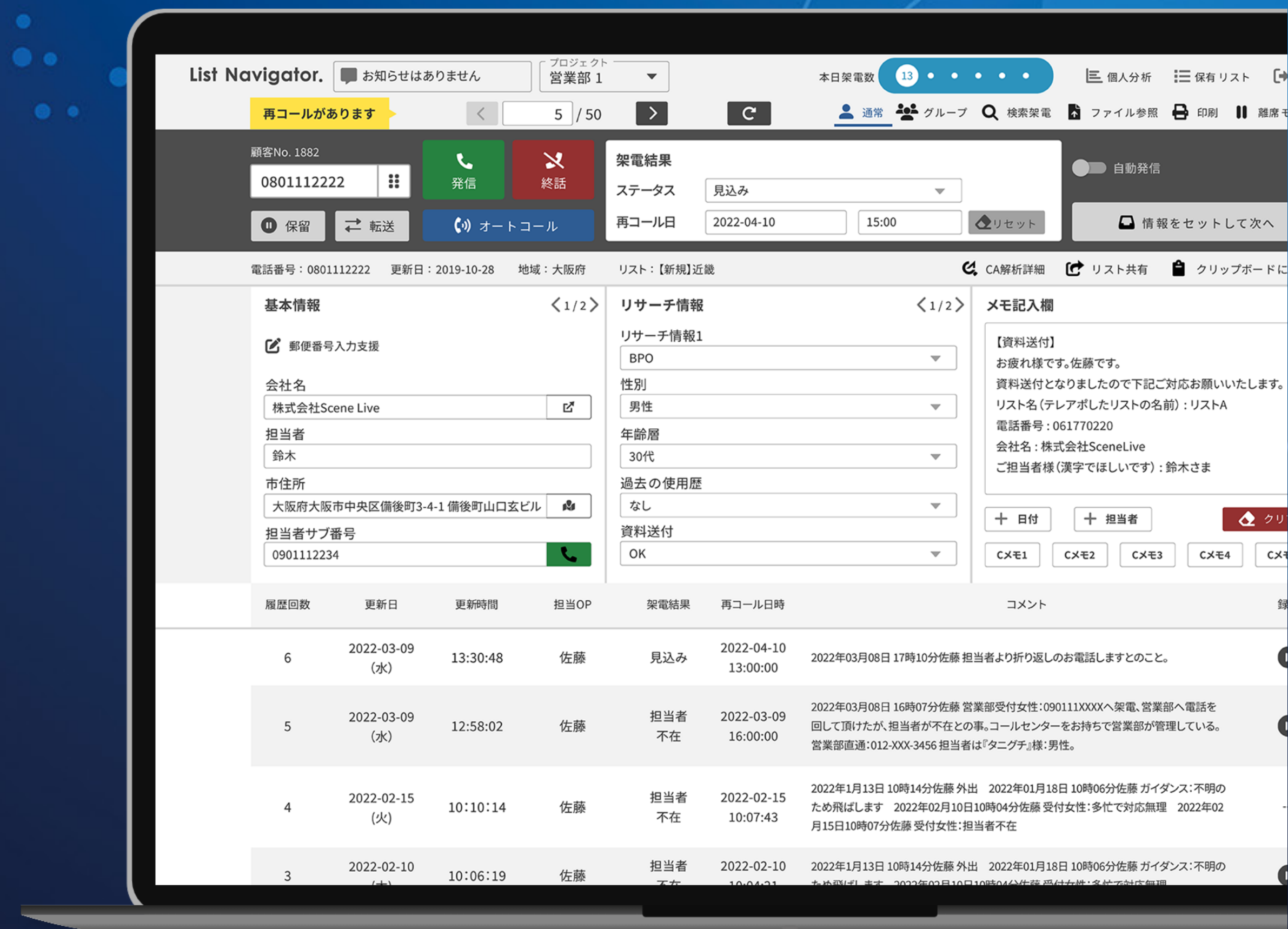


2部門にて
3年連続No.1を受賞！

【調査方法】実数調査 【調査期間】2024年2月21日(水)～3月26日(火) 【調査概要】「アウトバウンド専用コールセンターシステム」を対象にしたデスクリサーチ及びヒアリング調査
【比較対象企業】「アウトバウンド専用コールセンターシステム」運営企業10社 【調査実施】株式会社エクスクリエ 【対象サービス】List Navigator.

音声解析機能付き

クラウド型



アウトバウンドコールシステム List Navigator.とは



工事不要！PCとインターネットのみで使用OK

発信業務における
成果最大化のために必要な
行動数と正しい戦術決定が可能

新規顧客の開拓

電話営業

テレアポ

休眠顧客の掘り起こし

List Navigator.で実現できること

01

コスト削減・生産性の向上へ導く

発信効率の 最大化

限界があると思われがちな発信効率も、無駄を徹底排除することで、効率の最大化へ繋がります。

02

最短成果の意思決定へ正しく導く

緻密な データ分析

データの正確な取得・分析で、経験と勘に頼った電話営業から脱却。最短成果に繋がる戦略立案が可能に。

03

強固で再現性の高い組織へ導く

管理・教育体制 の強化

事業の成長期や成熟期以降にも対応できる管理・教育体制の構築と、再現性の高い運用を可能にします。

徹底した非効率の改善で成功確率を飛躍的に向上

電話営業に潜む課題に向き合い、事業拡大を推進させる

01 教育の手間

よくある課題

- ✓ 新人が入った際の教育に時間がかかっている

教育時間

3ヶ月で80時間

教育担当人件費の無駄 ▶

3ヶ月で約24万円

02 待機時間の長さ

よくある課題

- ✓ 電話の呼び出し音が続き待機時間が長い

不通待機時間

11時間/月

スタッフ人件費の無駄 ▶

約1.6万円/人月

03 入力作業の手間

よくある課題

- ✓ ダイヤル操作や不在時の入力作業で通話以外の作業時間が多くなる

入力作業時間

27時間/月

- ✓ スタッフのタイピングスピードによってACW※1に差が出る

スキル差による時間

11時間/月

スタッフ人件費の無駄 ▶

約5.6万円/人月

04 確認時間の手間

よくある課題

- ✓ 再コール漏れの確認で時間が取られている

確認時間

5時間/月

- ✓ 再コールの見落としにより接触機会の損失が発生している

機会損失件数

13時間/件

管理者人件費の無駄 ▶

約1.5万円/人月

課題が引き金となり状態は深刻化

SPH ※2

CPA ※3

アポの質
の悪化

課題を放置することで 売上げ損失に直結

この課題、
List Navigator. で
解決できます。



●これらのデータは以下の企業を想定し算出しています。 業界:SaaS型クラウドシステム / 従業員数:130名 / 稼働日:年間245日 / 休日120日 / スタッフ電話営業時間:1日8時間 / スタッフ時給換算:1,500円 / 管理者時給換算:3,000円 / 教育期間3ヶ月 ※1 ACW(After Call Work)…平均後処理時間 ※2 SPH(Sales Per Hour)…時間あたりに獲得できた件数 ※3 CPA(Cost Per Action)…顧客獲得単価

Ⅰ List Navigator.の3つの強み

01

コスト削減・生産性の向上へ導く

発信効率の最大化

プレディクティブコール(多回線発信)

割り当てられたリストへ同時に一斉発信できる機能です。最大5倍の発信が可能で、設定された倍率に合わせて1度に複数件の架電ができるためスタッフの通話待機時間が大幅に削減されます。

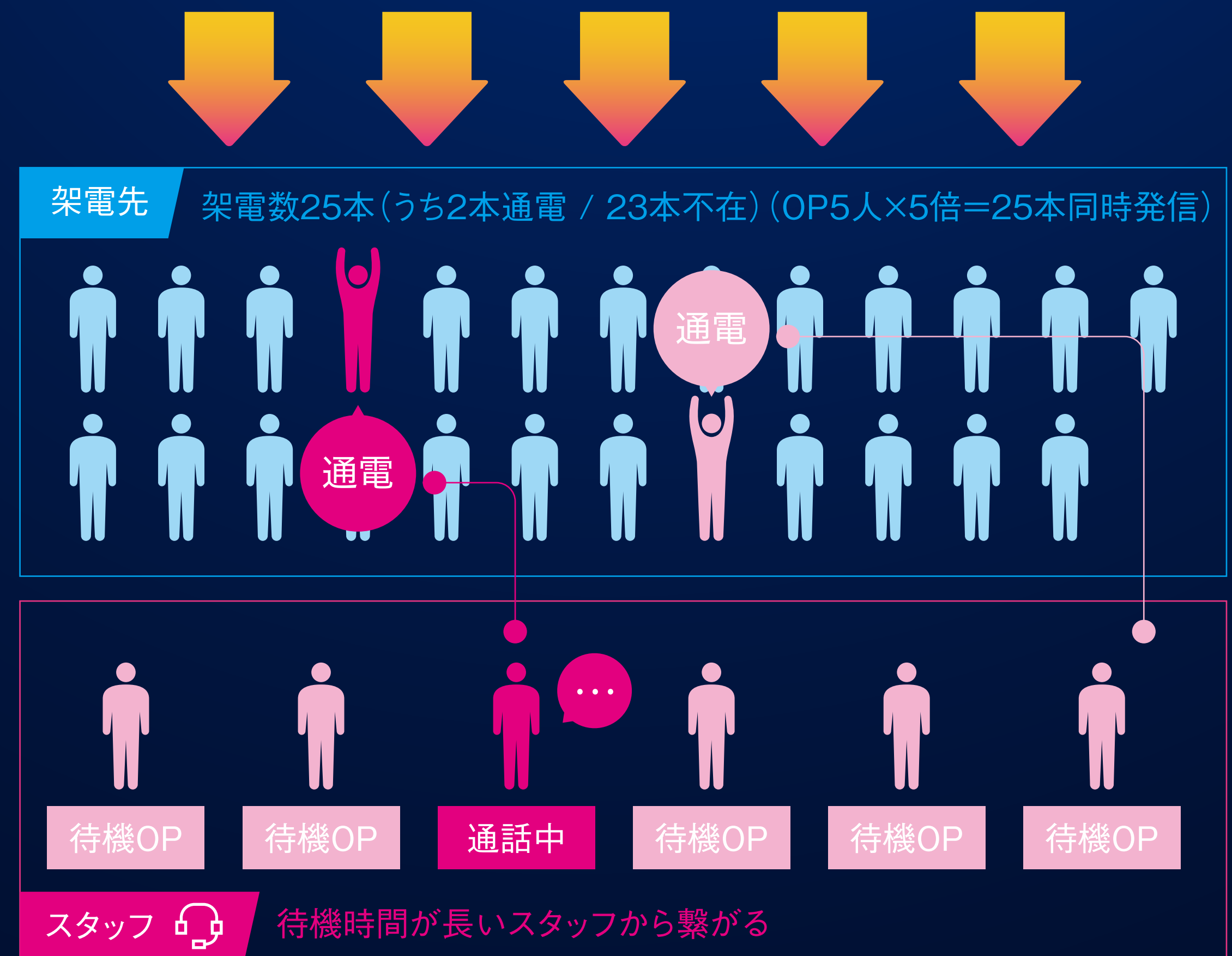
解決できること

待機時間の削減

入力作業の削減

待機OP5人に対して発信倍率を5倍で設定した際のイメージ

List Navigator.



Ⅰ List Navigator.の3つの強み

02

多様化するニーズに 応えるAPI連携

APIを利用し外部システムと連携。環境変化を最小限に抑えながら効率を最大化し、業務進行を支えます。

解決できること

CRMなどへ架電情報の自動反映

メインツール上での発信動作設定変更



Ⅰ List Navigator.の3つの強み

03

最短成果の意思決定へ正しく導く

緻密なデータ分析

データ活用の最大化

発信リストを詳細に分析できる機能を搭載。リアルタイムでリスト状況を確認し、ステータス割合や有効コール率などを基に素早くPDCAを回すことで、SPH・アポの質・CPAの向上が図れます。また、レポート作成時などに必要なデータをCSV形式でエクスポートすることも可能で、表示形式もシステム上で設定が可能。無駄な作業を削減し効率化します。

解決できること

リスト・時間帯別に要因分析

データ集計時間の削減



選択OP: 全員 日付: 2022-02 日別表示

稼働時間 分析内容詳細

OP名	合計業務時間	発信準備時間	通話時間	ACW	リスト検索画面	再コールリスト画面	ブレイク タイプ待機画面	離席時間
【拠点A】 山田太郎	16:22:09	00:00:28	00:02:10	00:01:42	00:00:04	00:00:03	12:36:35	00:00:17
【拠点A】 田中花子	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00
【拠点A】 山田一郎	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00
【拠点B】 田中太郎	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00
【拠点B】 山田太郎	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00
【拠点B】 田中一郎	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00

ステータス別 稼働時間比較

比較対象OP 2項目選択中 比較項目 発信準備時間 通話時間 ACW 表示内容 時間 割合 アプリを表示

ステータス	合計件数	業務時間	発信時間	通話時間	発信準備時間
その他	12件	00:06:21	00:03:15	00:01:39	00:00:00
受注	4件	00:02:29	00:01:15	00:00:31	00:00:28

Ⅰ List Navigator.の3つの強み

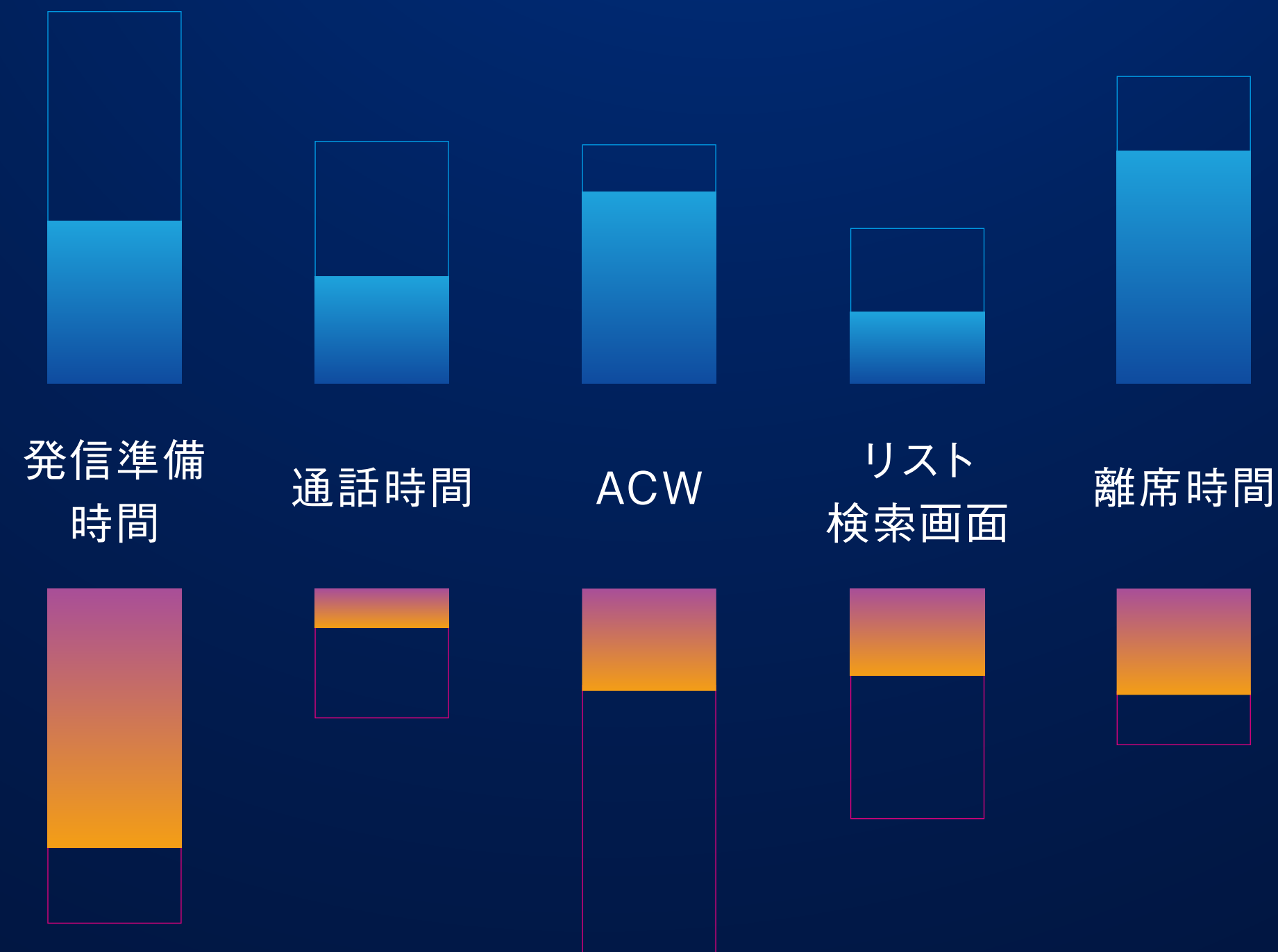
スタッフの稼働状況を確認・分析

スタッフの稼働状況や成績を個人単位で集計・分析できる機能です。稼働状況は通話時間以外のACWや発信準備時間・離席時間など稼働時間を細かく可視化でき、効率化のために詳細分析することが可能です。

解決できること

成績の比較

作業時間の把握と効率改善



その他 List Navigator.はさまざまな機能を標準搭載しています

自動通話録音

再コール設定

見込み管理

商材別管理

モニタリング・ささやき

リスト管理・分析

リスト検索

通話転送

一覧分析

権限設定

印刷機能

リストクリーニング

オートコール

ワンクリック発信

架電禁止登録

トークスクリプト共有



コールアナリティクス

Call Analyticsは 「音声解析」で電話営業の 成果を最大化します

スタッフの業務管理とマネジメント機能を搭載。

“課題”を可視化しスピーディーな問題解決ができるサービスです。



音声テキスト化

安定的な会話を具体的に指導

【NGワード】

ちょっと	6 回	資料	3 回
思います	1 回	システム	3 回
けれども	3 回	ちなみに	1 回

【注目ワード】

資料	3 回
システム	3 回
ちなみに	1 回

頻出ワード

ございます

頂く

ところ

ない

ありがとう

送る

効率

ある

連絡

システム

済む

なる

業務

はい

伺う

電話

営業

弊社

時間

言う

発信

アドレス

思う

あたり

テキスト解析

コメント

キーワードをハイ

ダウンロード

☒ 質問&回答ピックアップ有効

田中

00:15

お世話になっております。
実は本日ですがアウトバウンド専用のコール
システム、リストナビゲーターのご相談で
お電話をさせていただきました。

通話先 質問

00:21

はい。
電話のシステムですか？

田中 回答

00:26

はいそうですね。

音声テキスト化

トークスクリプト作成

注目・頻出・禁止ワード抽出

セルフチェック機能

スタッフ自身の成長を促進



最新300件の平均(今日を除く)

話速

8.09 文字

話速差分

0.8 文字

話者比率

57.81 %

ラリー回数

2.14 回

繰り返し回数

1.49 回

声の高さ

138.92 Hz

最新3000件の平均(今日を除く)

話速

8.01 文字

話速差分

1.05 文字

話者比率

61.03 %

ラリー回数

1.81 回

繰り返し回数

1.38 回

声の高さ

141.28 Hz

日別データ

< 2023年 > 1月 2月 3月 4月 5月 6月 7月 8月 9月 10月 11月 12月

年月日	話速(文字)	話速差分(文字)	話者比率(%)	ラリー回数(回)	繰り返し回数(回)	声の高さ(Hz)
2023/09/01	8.29	0.97	56.38	1.75	1.39	140.4
2023/09/02	0	0	0	0	0	0
2023/09/03	0	0	0	0	0	0

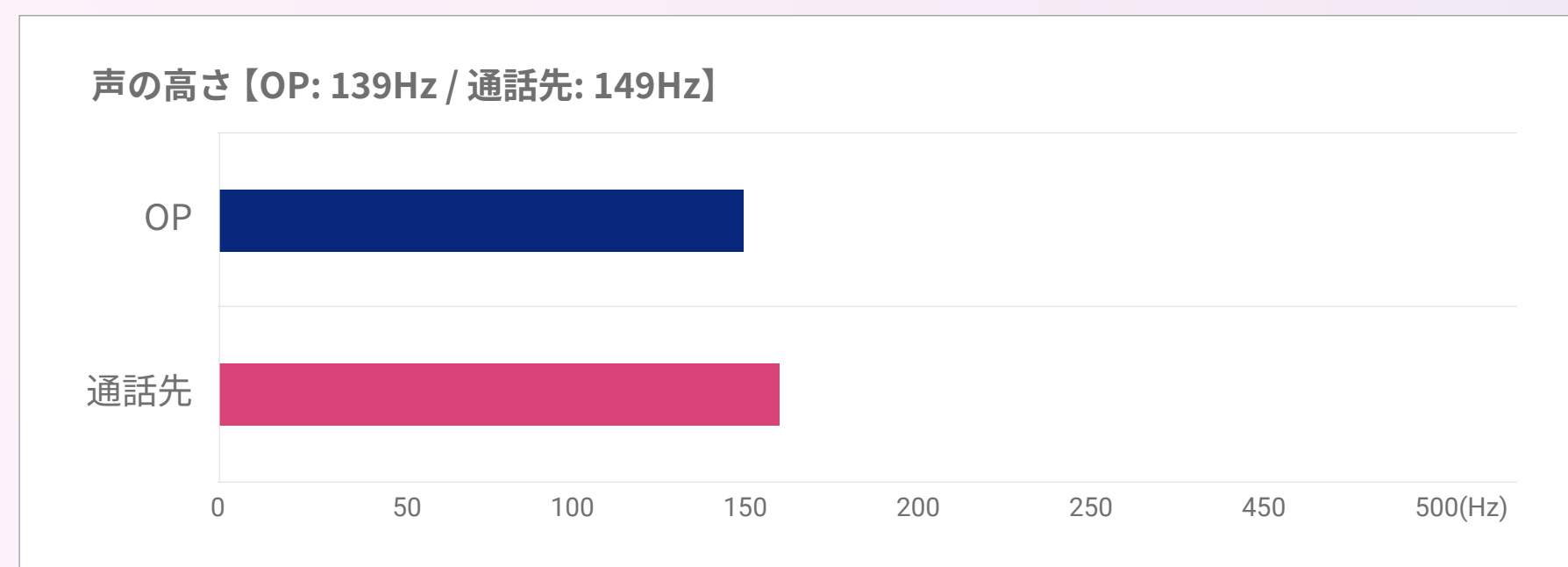
自身のトーク内容振り返り

管理者とのロープレ機能

ハイパフォーマーとの定量的比較

会話状態の数値化

トーク・ペーシング力向上



被り回数

沈黙秒数

ラリー回数

声の高さの最大値と平均値の差

話者比率

話速

など

属人化・センスからの脱却

何をどう改善すべきか
具体的な指導・育成

安定的な会話と一貫性のある
内容をトークスクリプトへ型化

教育担当からの指導を基に
自身のトークスキルを振り返り

成果にコミットできる
再現性の高い組織へ

Call Analyticsの活用例

STEP 01

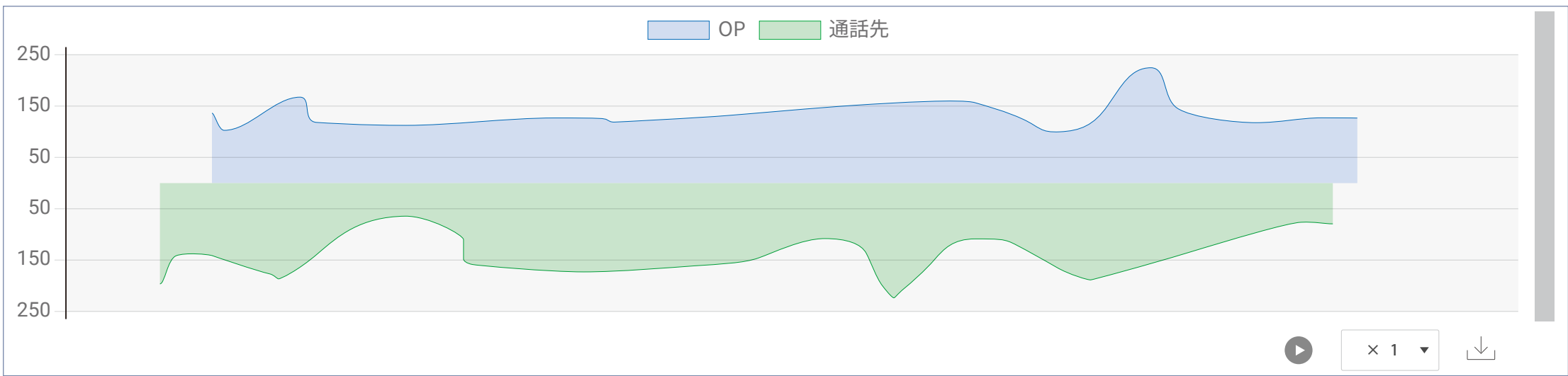
全スタッフの「ペーシング」改善

非言語的伝達手段を用いて信頼関係の土台形成をする状態

Check!

- ✓ 会話のペースを意識する
- ✓ 分かりにくい話し方をしていないか

通話相手とのマッチ度を高めるトレーニング



通話先との話速比較

被せ率を低くする

<input checked="" type="radio"/> ちょっと	8377 回	6292 回	1956 回
<input type="radio"/> けれども	7710 回	5603 回	1384 回
<input type="radio"/> なるほど	650 回	550 回	202 回
<input type="radio"/> 思います	669 回	537 回	114 回

NGワードの発言数を削減

コミュニケーションの流れ

Call Analyticsの活用例

STEP 02

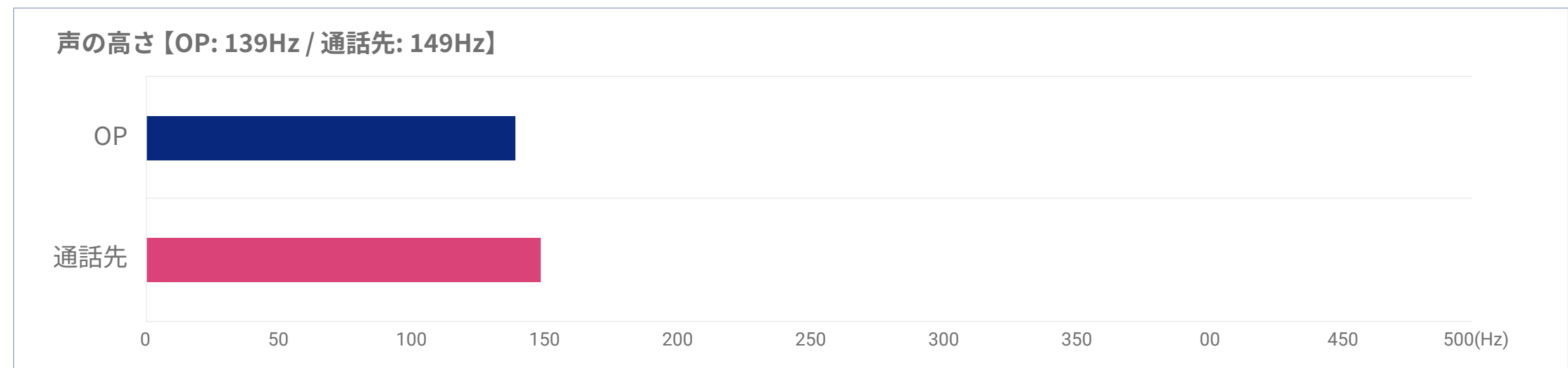
ペーシングの目的「ラポール形成」

相手に対して親密・信頼しているという関係を築いた状態

Check!

- ✓ 課題をヒヤリングすることを意識する
- ✓ 会話のキャッチボールを意識する

ハイパフォーマーの音声のスコアを目標化



声の高さ・抑揚50以上

今日の平均

話速	話速差分	話者比率
7.69 文字	0.47 文字	60.65 %
-0.4 最新300 件比	-0.33 最新300 件比	+2.84 最新300 件比
-0.32 最新3000 件比	-0.58 最新3000 件比	-0.38 最新3000 件比

話者比率60%以下

コミュニケーションの流れ

Call Analyticsの活用例

STEP 03

成果獲得 「リーディング・クロージング」

アポ獲得に向けて話をリードできる状態

Check!

- ✓ どんなワードや会話の流れでクロージングへ持っていくかを型化
- ✓ 好ましくないワード使用回数を減らす

ハイパーフォーマーがよく使うワードを分析し、トークスクリプトへ型化

テキスト解析

コメント

キーワードをハイ ^
v

ダウンロード

☒ 質問&回答ピックアップ有効 v

田中 00:15

お世話になっております。
実は本日ですがアウトバウンド専用のコールシステム、リストナビゲーターのご相談でお電話をさせていただきました。

通話先 質問 00:21

はい。
電話のシステムですか？

田中 回答 00:26

はいそうですね。
テレアポとか電話営業とか、あと最近ですと、ウェビナーの集客、あと休眠顧客の堀

【NGワード】

ちょっと 6回
思います 1回
けれども 3回

【注目ワード】

資料 6回
システム 1回
ちなみに 3回

頻出ワード

ございます 頂く ところ ない
ある 連絡 システ
はい かしこまる 伺う 電話
時間 言う 発信

NG・注目・頻出ワード確認

通話テキスト化の活用

Call Analyticsは他にもさまざまなシーンでご利用いただけます

✓ 再コール時、架電するまでの
振り返り時間を大幅に短縮



✓ 電話ヒヤリング担当→商談担当者への
情報連携をスピーディーに



✓ リモートワーク・在宅などの
直接指導が難しい環境の対応に



Call Analyticsの導入効果

教育対象者 7名の場合	導入前	導入後	効果
スタッフ教育期間	3ヶ月間	2ヶ月間	▶▶ 1ヶ月短縮
教育担当の教育時間	2時間 / 日	1時間 / 日	▶▶ 1日当たり1時間削減
合計教育時間	120時間 / 3ヶ月	40時間 / 2ヶ月	▶▶ 合計80時間削減
教育担当の合計教育費用	360,000円	120,000円	▶▶ 240,000円削減

※ 導入効果の各増減数は事例に基づいたシミュレート算出値であり、同様の成果を確約するものではありません。これらのデータは以下の企業を想定し算出しています。稼働日：月20日 / 教育担当の時給換算：3,000円
*Call AnalyticsはList Navigator.に付随するオプションサービスです。

カスタマーサクセスチームによる

データ分析に基づく 運用コンサルティング

累計導入社数3,000社でのセールスコンサルティング実績を基に定量・定性データを蓄積ノウハウ化。ご導入いただいたお客さまの事業成功に向けて、スピーディーな本運用と成果の最大化を伴走型で支援いたします。

01 課題把握とKPI設計

- ✓ お客さまの状況ヒヤリング
- ✓ 目標設定 / KPI設計
- ✓ システムの初期設定

02 適切な運用と定着

- ✓ ミーティング実施
- ✓ 初期設定の状況確認
- ✓ 稼働進捗の確認

03 課題解決と成果創出

- ✓ 導入経過の確認
- ✓ レポート提出
- ✓ プラン提案

サポートコンテンツ

● 初期マニュアル ● UIチュートリアル ● FAQサイト ● 電話・メール問い合わせ

導入や追加注文も スピーディーに対応

営業部門での事業拡大にはスピードが命。そんな声にもお応えすべく、ご契約いただいてから最短3営業日で導入可能。ご利用中のシステム契約増減などの変更依頼もスピーディーに対応いたします。

ご契約から 導入までの流れ

契約締結

- ・お申込フォームのご入力
- ・本人確認書類のご登録※
- ・契約締結(電子契約)

ご利用開始

- ・システム発行
- ・電話回線設定

最短**3**営業日で
導入可能です！

※「犯罪による収益の移転防止に関する法律」および「電気通信事業法」に基づき、お客様情報の確認および本人確認書類のご提出をお願いしております。

List Navigator.

累計導入社数 **2,400** 社

BPO、人材業界、小売業界、ITベンダー、通信業界、不動産業界、インサイドセールスなどさまざまな業界・ビジネスシーンで活用されています。

※2024年4月時点



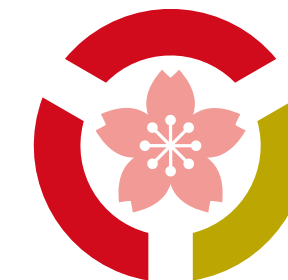
blue tec

ブルーテック株式会社



株式会社

中央事務所



YOLO JAPAN



株式会社ミナト



株式会社 *i click*
アイクリック

お問い合わせはこちら

製品について詳しくは

List Navigator. 公式サイト 

お電話での問い合わせ

0800-777-3631

10:00～19:00(土・日・祝を除く)

通話
無料



Scene Live
confidence is everything

株式会社Scene Liveでは、お客様への「安心の提供」と、「信頼の獲得」を目的とし、右記の取り組みを進めております。



※資料の無断転載・複製・無断使用を禁止します。 ※内容は2024年4月時点の情報で、予告なく変更される場合がありますのでご了承ください。