

# 写真付きで解説! 営業チームで使うべきAI技術

登録→実用までの完全フロー解説



# Agenda

## Chapter 1

### AIの急速な発展

- 1-1 AIの概要
- 1-2 注目されている背景
- 1-3 研究から実用の時代へ

## Chapter 2

### AI関連の調査

- 2-1 企業におけるAI技術の普及状況
- 2-2 AI導入による業務への影響

## Chapter 3

### 営業チームで活用すべきAI技術

ChatGPTとは? / Call Analyticsとは?

- 3-1 ● 営業チームでの活用例
- 登録・実用までのフロー
- 3-2 ● 具体的な使用フロー
- 営業チームでの活用例

## Chapter 4

### サービスのご紹介

## Chapter 1

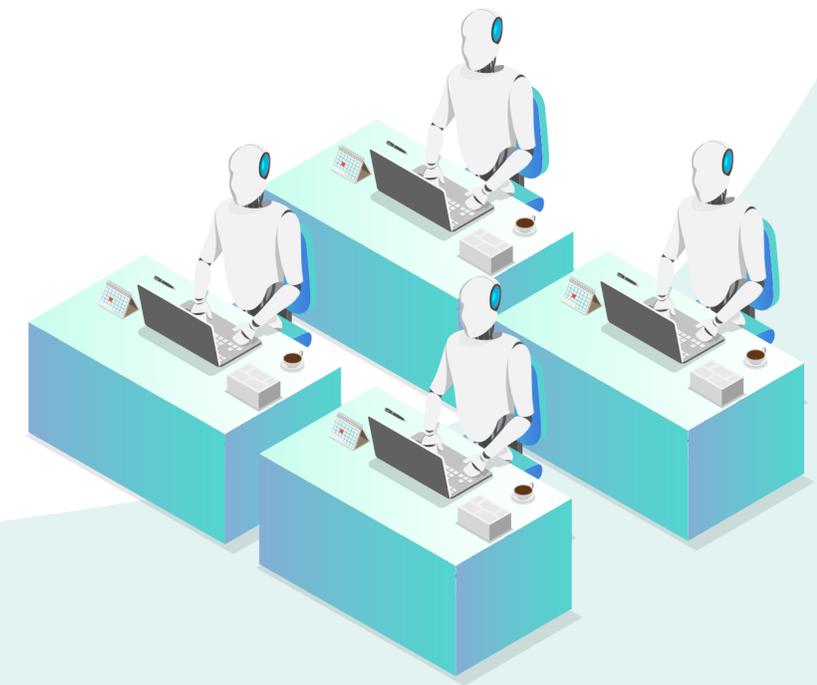
# AIの急速な発展

# 1-1

## AIとは何か？

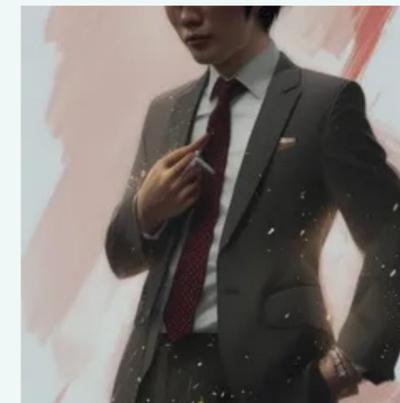
AI(人工知能)は、コンピューターシステムが人間のように知識を学び、理解し、問題を解決する能力を持つ技術です。

人間とは違って休憩や睡眠も必要がなく、学習するスピードも早いので、膨大なデータを取り込み**すさまじいスピードで成長・実用化**が可能です。



### 近年AIが話題になった分野

- 自動運転
- 音声アシスタント(SiriやGoogleアシスタント)
- 金融取引の予測
- 将棋
- イラスト制作 など



「スーツをきた、有能な日本人営業マン」をAIにイラスト化させた例

期待1

## 人手不足の解消

- AIは繰り返しの作業や複雑なタスクを自動化する
- AIは人間と同じように学び、高度なタスクを実行できる

期待2

## データ解析・予測の精度UP

- 学習が早く、膨大なデータを取り扱うのが得意
- データを元に精度高くトレンドを解析し、市場動向の把握や効果的な戦略の立案をサポートする

> 人手不足になりやすく、市場動向・サービスの販促戦略が重要な営業チームに重要

期待3

## 新しいビジネスチャンスの創出

- 音声アシスタントやチャットボットなどのAIベースのサービスが登場
- ボードゲームやイラスト生成など、エンターテインメント領域での活用



# 1-3

## 研究から実用の時代へ

AI技術は「専門家が研究しているもの」から「一般的に使われるサービス」に変わりつつある。

### 研究→普及に至るフロー

1  
PHASE

#### 研究と理論の開発

研究と理論の開発から始まり、どのように学習のしかたを設定すればいいか、どんなデータを取り込むべきかなど**アイデアベースで試行錯誤**される。

2  
PHASE

#### プロトタイプと実証実験

理論とアイデアをもとに、**実際のデータやシステムに適用するための試作品が開発**される。この段階では特定の環境のみでの実験を行い、実用性を評価される。

3  
PHASE

#### 実用化と応用

プロトタイプの成功を受け、**実際の環境下での実用が始まる**。具体的な業界や領域での応用が進み、ビジネスや社会において**価値・利益が実証**される。

現在はこちら

4  
PHASE

#### 普及と拡大

**価値が認識され、一斉に普及**する。AI技術が「新しいもの」ではなく、一般的なツールやサービスとして利用されるようになる。

## Chapter 2

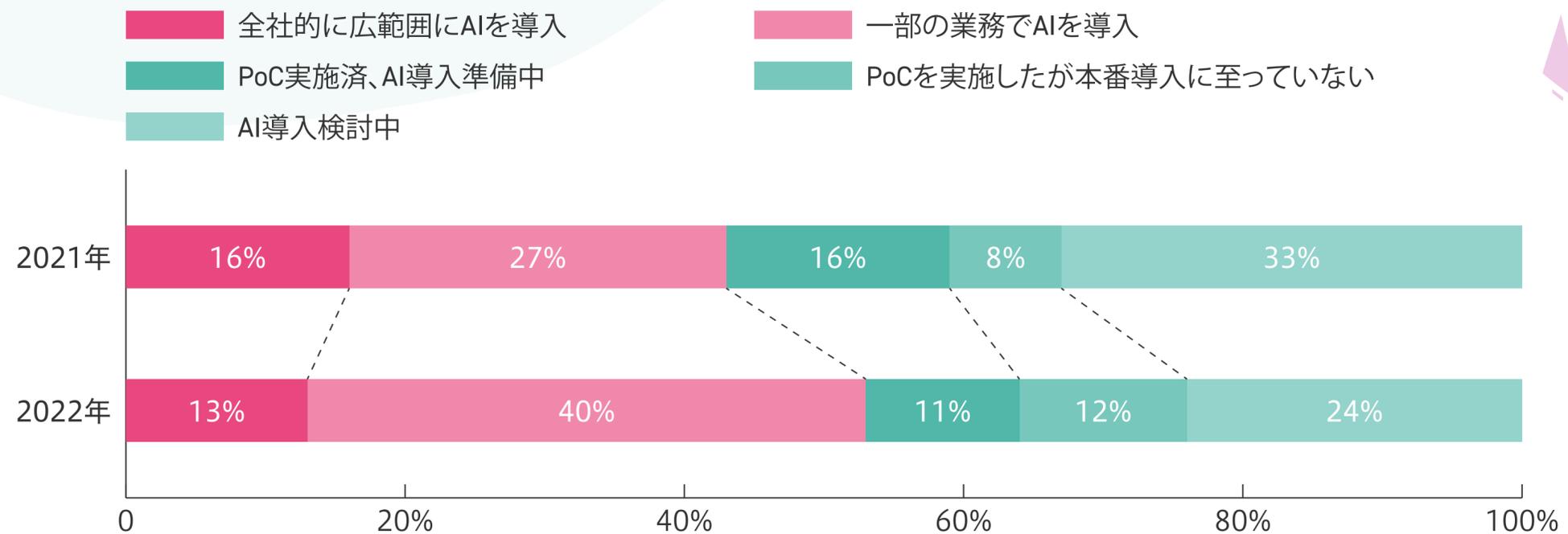
# 数値で見るAIの普及

## 2-1

# 企業におけるAI技術の普及状況

「PwC Japanグループ」の調査によると、業務にAIを活用している企業の割合は53%であり、**過半数の企業がAIを導入・実務に落とし込んでいる**事がわかった。

### AIの業務への導入状況(日本2021年・2022年比較)



引用元:PwC Japan「2022年AI予測(日本)」 <https://www.pwc.com/jp/ja/knowledge/thoughtleadership/2022-ai-predictions.html>

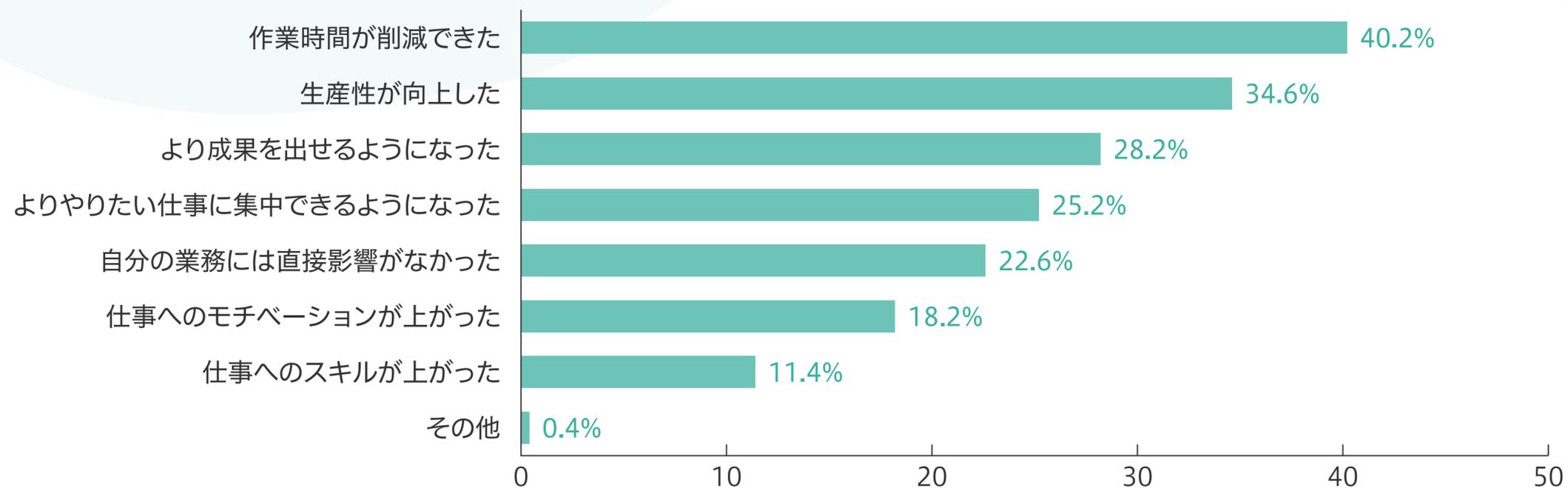


## 2-2

# AI導入による業務への影響

ソニービズネットワークス株式会社の調査によると、AIの導入後「自分業務には直接影響がなかった」と答えたのは22.6%に留まり、**75%以上の経営者・役員がプラスの影響があったと回答している。**  
中でも多かったのは、「作業時間が削減できた(40.2%)」「生産性が向上した(34.6%)」という回答だった。

AI導入はあなたご自身の業務においてはどのような影響がありましたか (n=500)



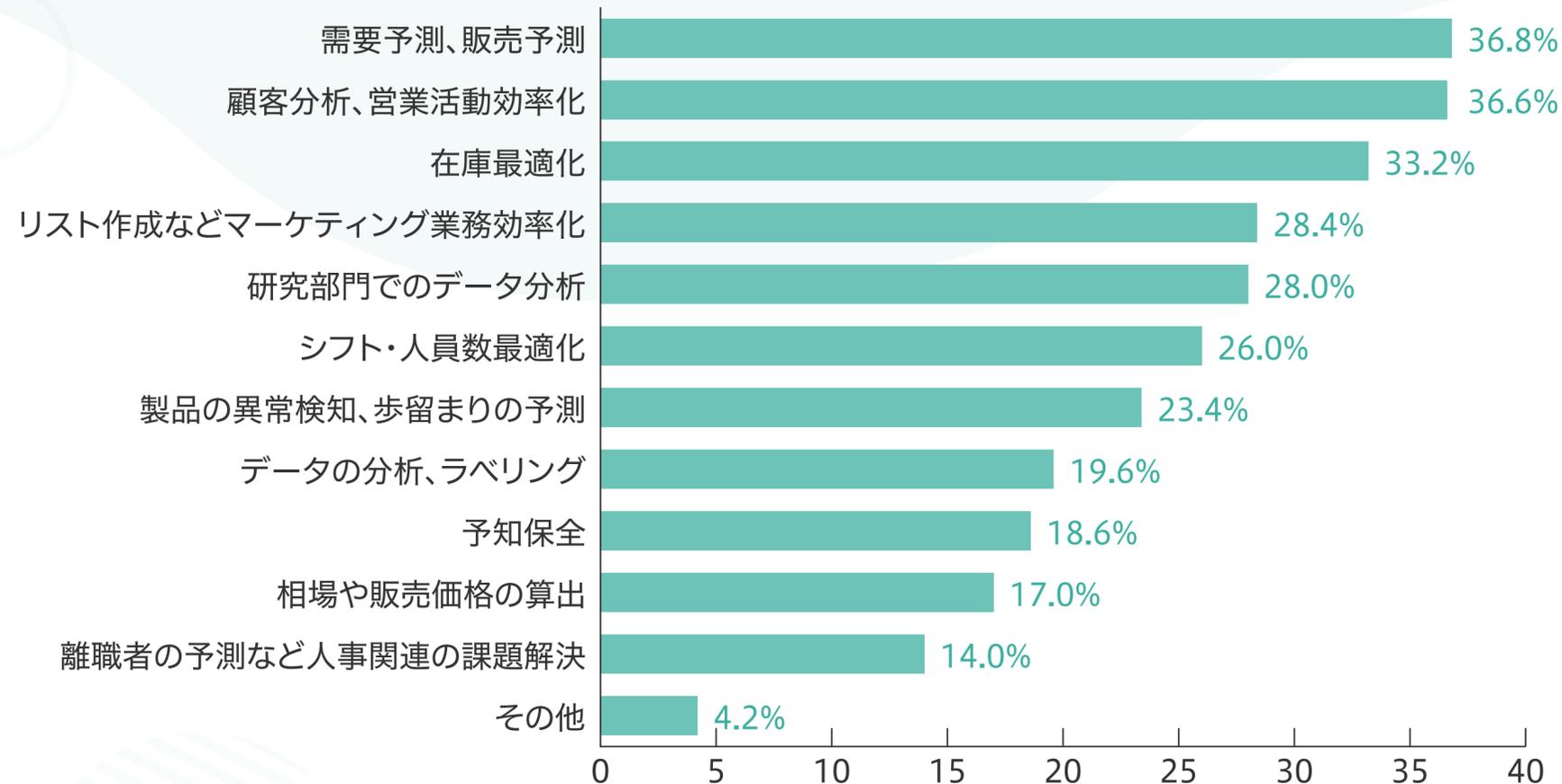
引用元:ソニービズネットワークス株式会社「2022年 最新AI導入状況調査」 <https://sonybn.co.jp/news/2022/0530/>

## 2-3

# 営業チームでのAI活用状況

前項「2-2. AI導入による業務への影響」で紹介した同調査で、AI活用先として以下のような結果が出た。

### あなたの会社でAIはどのような業務に導入されていますか (n=500)



引用元:ソニービズネットワークス株式会社「2022年 最新AI導入状況調査」 <https://sonybn.co.jp/news/2022/0530/>

営業チームに限定した調査ではないにもかかわらず、「需要予測、販売予測」「顧客分析、営業活動効率化」といった営業分野で活用しているケースが多いという結果。

- AI活用によってデータが蓄積し、人に頼らない体制ができる
- 感覚的に行っている事をAIに任せていくことで、データに基づいた販売戦略が立てられるようになる

そういった面で、営業チームでのAI活用は拡大しつつある。

## Chapter 3

# 営業チームで活用すべきAI技術

ChatGPT

 Call Analytics



# 3-1

## ChatGPT 営業チームでの活用例

### ① トークスクリプトの作成

具体的な回答を得るために、条件付きで質問を投げかけた。複数条件を指定したにも関わらず意図が汲まれた文章が応答されている。一方で、トークスクリプトに揃えるべき要素は並んでいるものの、文脈のない内容なのでストーリーは人が組み立てる必要がある。

BtoB企業向けの顧客情報を一元管理できる営業支援システムを販売したいです。以下の条件で、テレポで販売するためのトークスクリプトを作ってください。

- ・最終目的はサービス資料の送付を了承してもらうこと
- ・相手は営業部のマネージャーを想定
- ・忙しい中、対応してくれたことの感謝を伝える

以下は、BtoB企業向けの顧客情報を一元管理できる営業支援システムを販売するためのテレポ用トークスクリプトの例です。

イントロクッション:  
はじめまして、ABCソフトウェアの〇〇と申します。お忙しい中、お時間をいただきありがとうございます。

感謝の伝え方:  
ご対応いただきありがとうございます。お忙しい中、お時間を割いていただき、心から感謝しています。

背景の説明:  
当社では、BtoB企業向けに顧客情報を一元管理できる効率的な営業支援システムを提供しております。これまでの経験から、顧客情報の管理や活用が営業部門において重要であると認識しています。

### ② ロールプレイング

ChatGPTにお客様役をさせ、質問や応答の内容を読むことで、実際の顧客が求める可能性の高い情報を知ることができる。ロールプレイングを繰り返すことで、クライアントの潜在ニーズや課題を見つけやすくなる。

私が今からあなたに電話をして「AIチャットボット」の営業をするので、あなたはお客様になりきって受け答えいただきたいです。

はい、もちろんです。よろしくお願いします。

お世話になっております。私、〇〇株式会社の山田と申します。

こんにちは、山田さん。〇〇株式会社のお客様担当者ですね。何かご相談があるのでしょうか？

ありがとうございます。現在、顧客からの問い合わせに対応するため、AIチャットボットを導入する企業が増えております。「問い合わせ対応が追いつかない」という点から、工数の削減を検討されている企業様が多いのですが、お客様も同じような課題をお持ちではないでしょうか。

はい、確かに顧客からの問い合わせに対応するためには、多くの時間や労力が必要です。弊社でも同様の課題を抱えており、お客様からの問い合わせに迅速かつ正確に対応することが求められています。AIチャット

# 3-1

## ChatGPT 営業チームでの活用例

### ③ 市場リサーチ

シェアの正確性は人の手で調べる必要があるものの、具体的なニーズとしては詳細な回答が返ってきている。既知っている内容でも、具体的に言語化されることで情報の整理に繋がり、知らない内容は新しいインサイトとしてビジネスに役立てる事ができる。

■ 一般住宅向け太陽光パネルの日本国内シェア数はどれくらいですか？また、一般住宅用太陽光パネルを導入する顧客のニーズを3つ教えてください。

🗨️ 2021年の時点では、日本国内の一般住宅向け太陽光パネルのシェアは約30%程度とされています。ただし、市場の競争が激化しており、太陽光パネルの需要は増え続けていますので、最新のデータが必要であれば、信頼性のある市場調査機関や統計データを参照することをおすすめします。

一般住宅用太陽光パネルを導入する顧客のニーズは個人の好みや要件によって異なりますが、一般的なニーズとして以下の3つが挙げられます。

1. 電気代の削減: 太陽光パネルを導入する主な目的の一つは、電気代の削減です。顧客は高い電気料金を抑えたいと考えており、太陽光パネルは自家消費型のシステムとして、家庭で使用する電力の一部またはほとんどを自給することができます。
2. 環境への配慮: 環境意識の高まりにより、一般住宅の顧客は環境に優しいエネルギーの利用を望む傾向があります。太陽光パネルは再生可能エネルギー源であり、温室効果ガスの排出を削減することができるため、環境に配慮したエネルギーソリューションとして選ばれることがあります。
3. 自給自足の追求: 太陽光パネルを導入する顧客の一部は、エネルギー自給自足を目指しています。電力会社に頼らずに自家発電することで、安定した電力供給を確保し、災害時にも影響を受けにくい生活を送ることができます。

これらのニーズは一般的な傾向ですが、個々の顧客の要件や状況によって異なる場合があります。

### ④ 壁打ち・ブレスト

「フォローアップの重要性を強調」「目標設定と計画立案」など、かなり具体的なアドバイスが応答されている。自分の悩みやチームの課題を質問として投げかけることで、頭の中を言語化し、解決策のヒントに繋げることができる。

■ あなたは優秀な営業マンです。未経験の部下に対して、アポイント獲得数を伸ばすためにどのようなアドバイスをしますか？

🗨️ 未経験の営業部下に対して、アポイントメントの獲得数を伸ばすためのアドバイスは以下のようなものです：

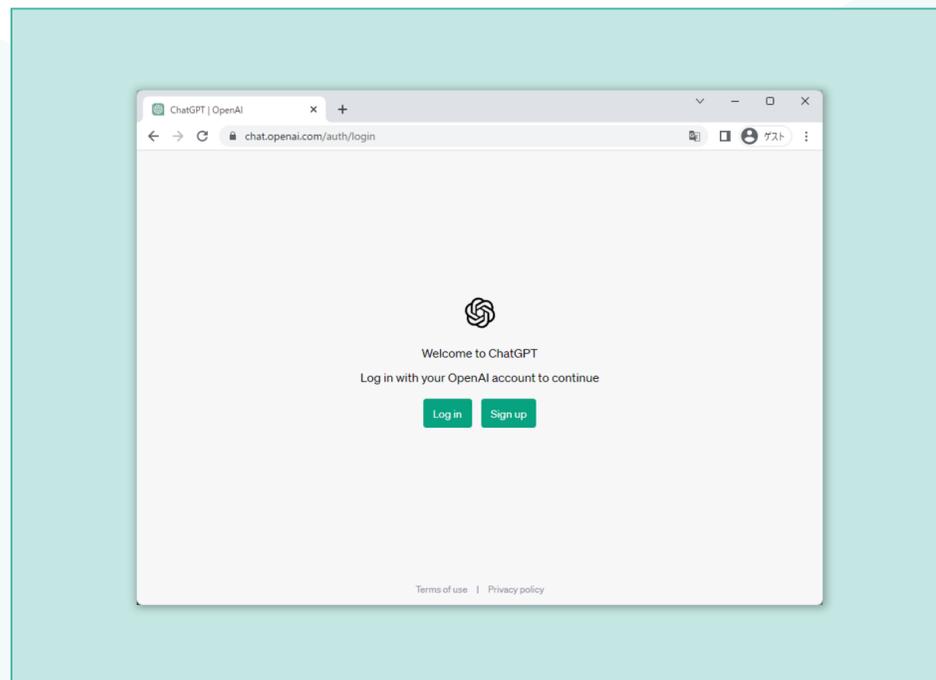
1. 目標設定と計画立案: 営業部下には明確な目標を設定し、それを達成するための計画を立てるよう指導してください。具体的な数字や期限を設定し、週や月ごとの目標を定めることで、営業活動の方向性が明確になります。
2. 優れたリサーチとターゲット設定: アポイントメントを獲得するためには、適切なターゲットを見つけることが重要です。営業部下には、自社の商品やサービスに関心を持ちそうなターゲットを特定するためのリサーチを行うよう促しましょう。業界や市場のトレンド、競合他社の動向などを把握することで、より効果的なアプローチが可能になります。
3. コミュニケーションスキルの向上: 営業はコミュニケーションの能力が重要です。部下には、効果的なコミュニケーションスキルを身につけるようアドバイスしてください。顧客との対話で相手のニーズや課題を理解し、自社の商品やサービスがどのように役立つかを伝える能力を高めることが重要です。
4. フォローアップの重要性を強調: アポイントメントの獲得に成功した場合でも、フォローアップを怠らないよう部下に指導してください。アポイントメント後の顧客との関係を築くためには、迅速かつ継続的なフォローアップが欠かせません。営業部下には、定期的な顧客フォローアップのスケジュールを立てることを促しましょう。
5. フィードバックと継続的なトレーニング: 部下の成長をサポートするために、定期的なフィードバックと継続的なトレーニングを提供してください。営業の成功事例や失敗事例を共有し、改善点や成果を評価す

# 3-1

## ChatGPT 登録・実用までのフロー

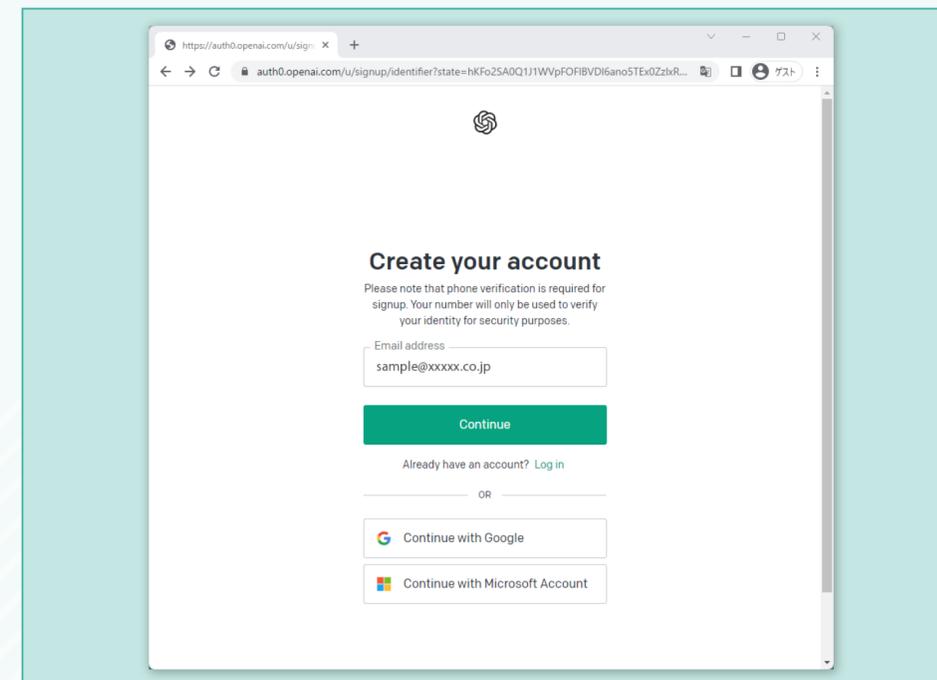
### STEP 1 サイトにアクセス

ChatGPTのページにアクセス (<https://chat.openai.com/>) し、「Sign up」を押す。



### STEP 2 アカウントの作成①

メールアドレスを入力し、「Continue」を押す。

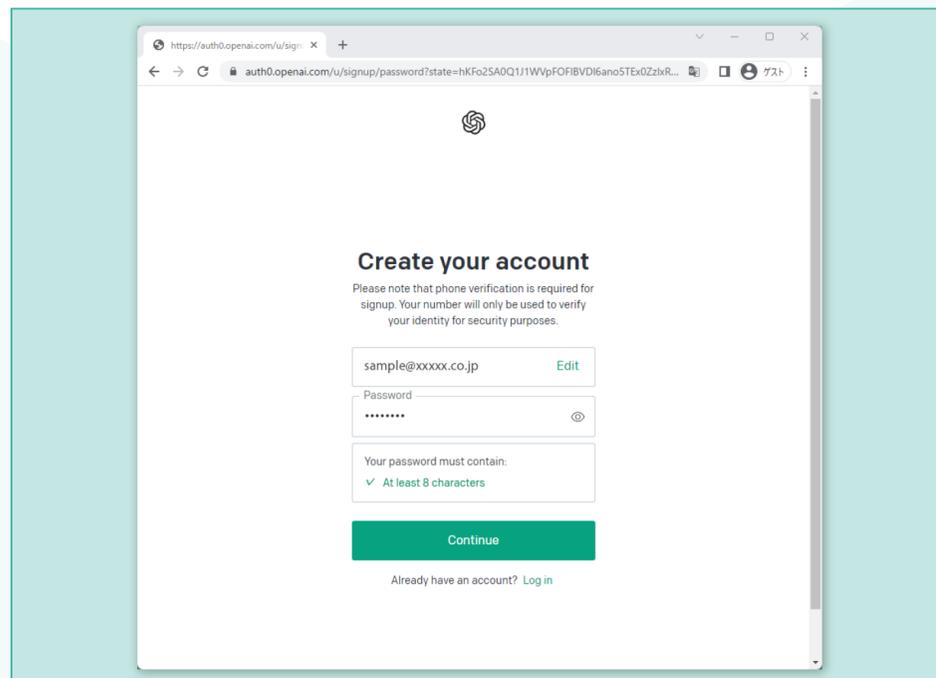


# 3-1

## ChatGPT 登録・実用までのフロー

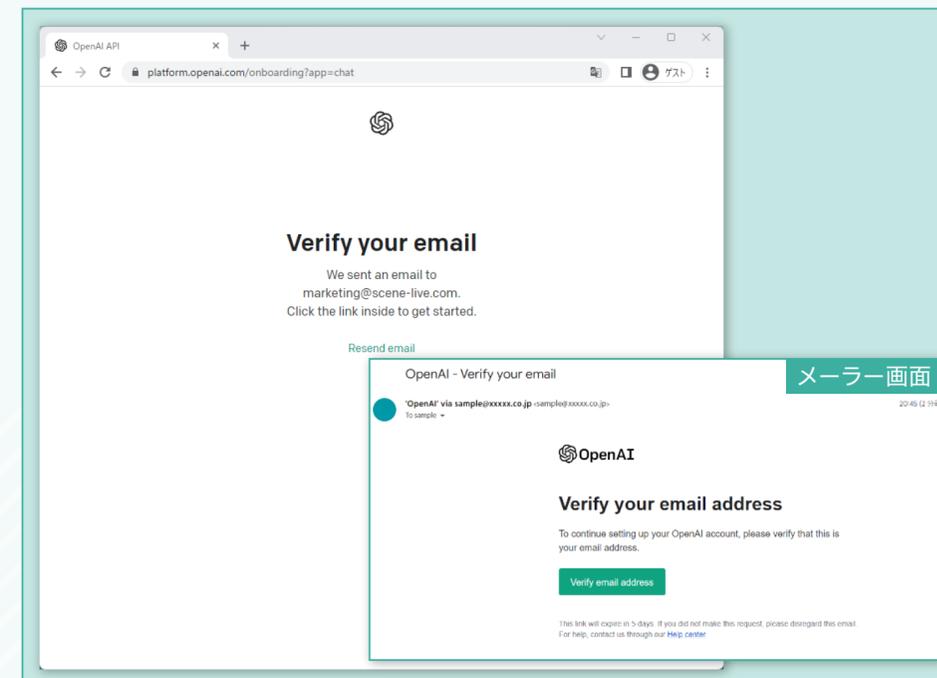
### STEP 3 アカウントの作成②

パスワード(最低8文字以上)を入力し、「Continue」を押す。



### STEP 4 メールアドレスの認証

この画面まで来ると登録メールアドレスの確認用メールが、先ほど入力したメールアドレス宛に届いているので、メール内の「Verify email address」と書かれた緑のボタンを押す。

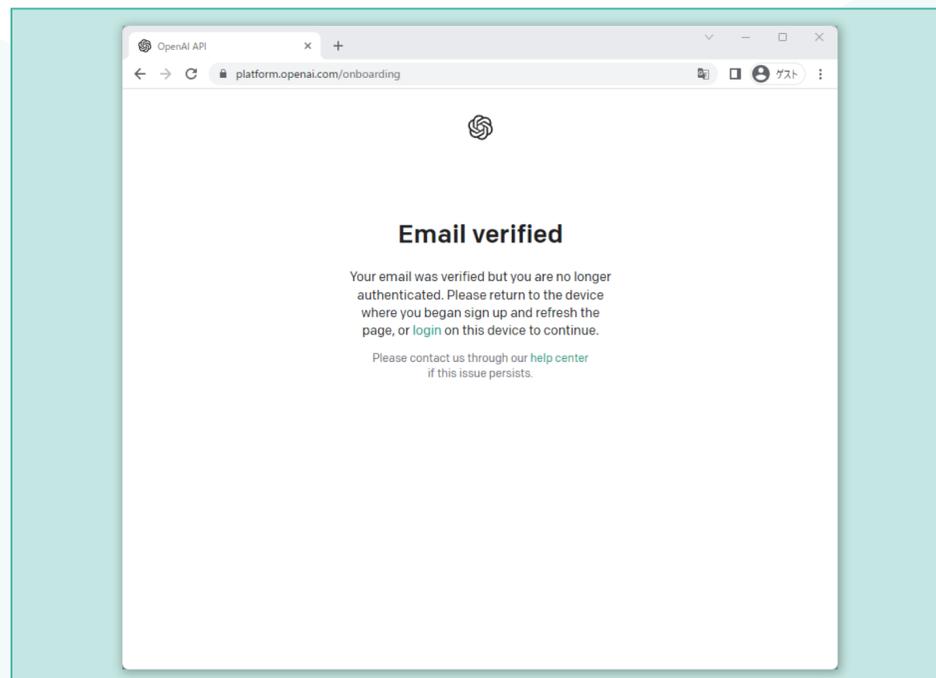


# 3-1

## ChatGPT 登録・実用までのフロー

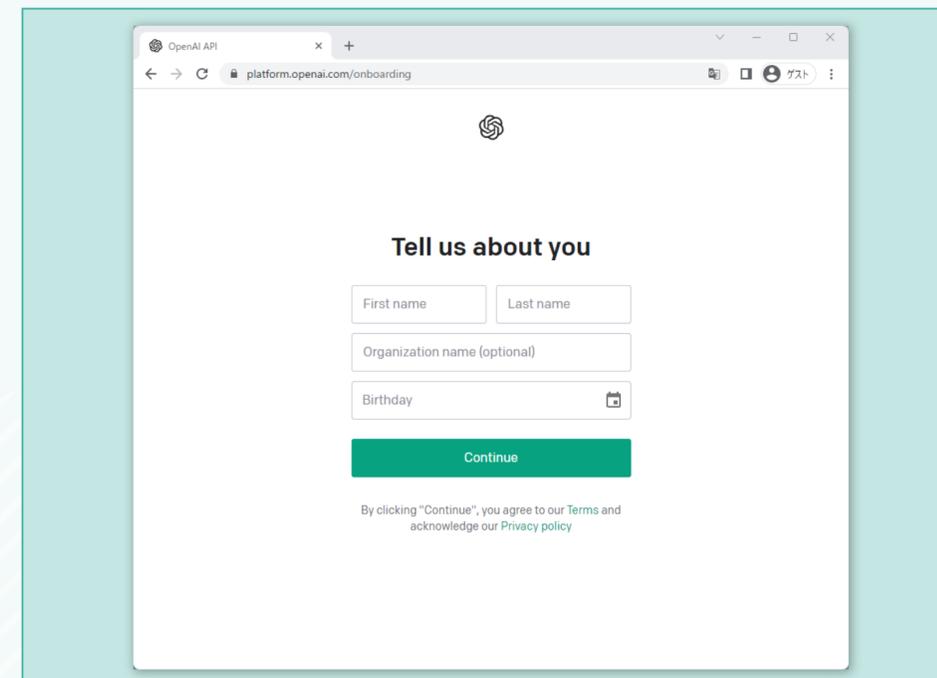
### STEP 5 ログイン

メールアドレスの認証をすると以下の画面が表示されるので、緑色の **login** をクリックし、登録したメールアドレスとパスワードでログインします。



### STEP 6 情報の入力

名、姓、組織名(任意)、誕生日を入力し「Continue」を押すと、携帯電話番号の入力に進みます。  
番号を入力し「Send code」を押すとSMSに認証コードが届くので、切り替わったコード入力画面で入力してください。



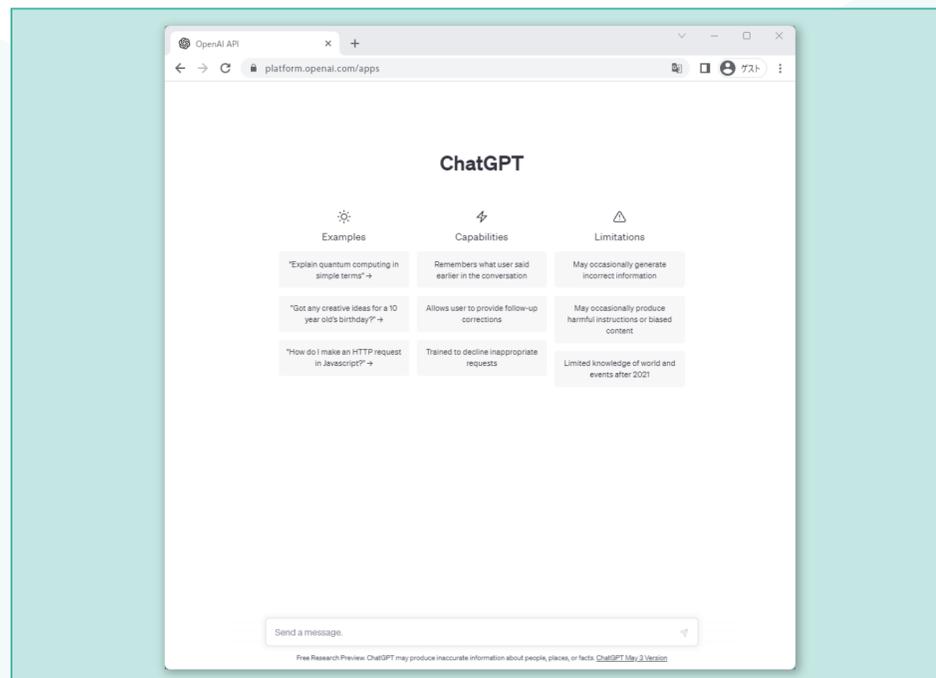
# 3-1

## ChatGPT 登録・実用までのフロー

### STEP 7 再度ログイン

ChatGPTのページにアクセス( <https://chat.openai.com/> )  
しログインしてください。

以下の画面が表示されるので、画面下部の入力欄に聞きたい  
ことを入力すると、回答が返ってきます。



### STEP 8 実用スタート

回答者としての立場や前提条件を示すなど、質問の仕方を  
工夫する事で、回答の精度を上げることができます。



# 3-2

## Call Analytics 営業チームでの活用例

### ① 「アポ率が高い話し方」を解析

全通話を自動でAIが解析。通話で使われた単語・トーン・話速を分析し、「**どんな話し方がアポ率が高いのか**」を見える化します。



### ② 通話内容をテキスト化

通話の内容は全てAIが自動で文字起こし。話したことを簡単に振り返り・確認できるため、「**言った言わない問題の解消**」「**管理工数の削減**」に繋がります。

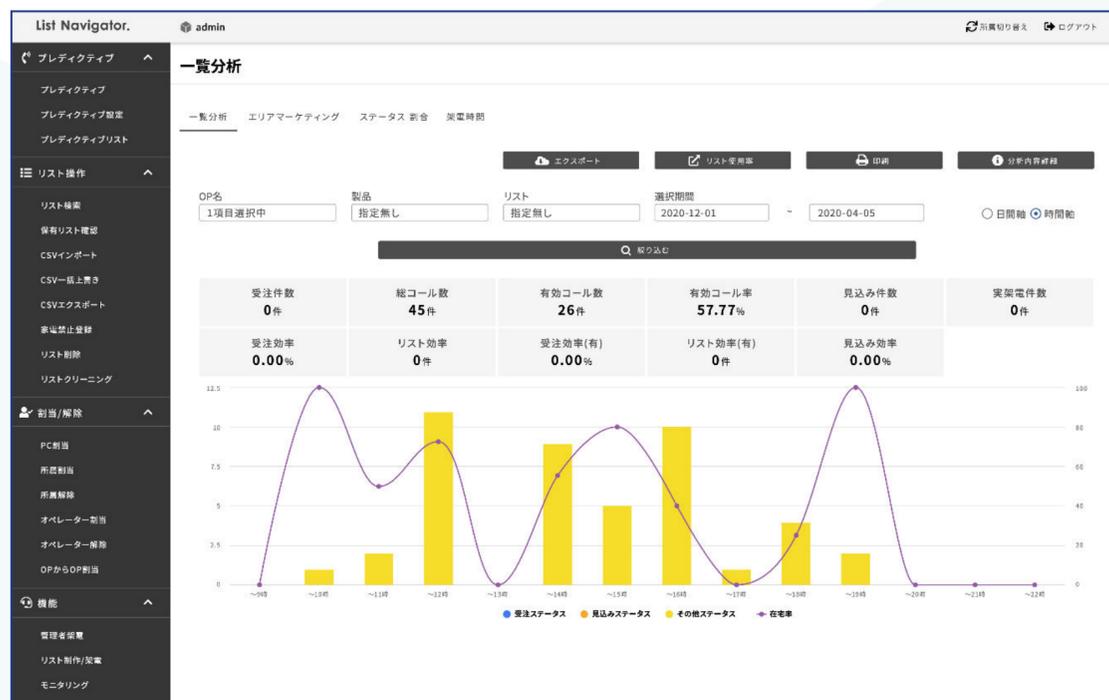


# 3-2

## Call Analytics 営業チームでの活用例

### ③ アポが取れやすい時間、リスト、エリア、業種を解析

曜日／時間帯別、エリア別、リスト別、営業マン別…と様々なセグメントで架電の成績をリアルタイムで集計・グラフ化します。**繋がりがやすい時間帯、アポが取れやすいリストなどを、ひと目で確認可能**です。



### その他、架電に必要な機能は全て搭載

#### 架電機能

オートコール  
再コール管理  
プレディクティブ発信… **全13機能**

#### 管理機能

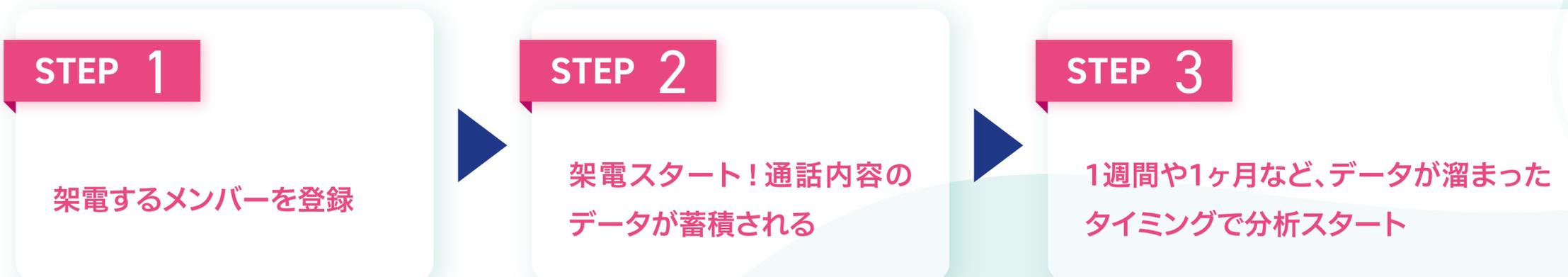
複数プロジェクト管理  
文字起こし  
見込み管理…………… **全14機能**

#### 分析機能

オペレーター分析  
架電時間分析  
一覧分析…………… **全10機能**

## 3-2

# Call Analytics 具体的な使用フロー



## Call Analytics 分析の活用例

### チーム全体の教育、 マニュアル化へ活用

もっと明るく!もっと速く!など感覚的だった教育から、「アポが取りやすい」明確な基準と話し方をAIが分析しマニュアル化。自信を持って架電ができるようになり、離職率の改善に繋がります。

### 顧客ニーズの特定

テキスト化した内容やお客様の反応を解析することでニーズや抱えている課題を特定。ニーズの理解を基に興味を引きやすいトークへ改善できます。

### 温度感の高いお客様を見える化

アポ率が高くなりやすいお客様の特徴をAIが解析し、優先的にアプローチすべきリストを特定。効率的な後追い架電ができるようになり、チーム全体の商談化率が向上します。

## Chapter 4

# サービスのご紹介

電話営業チームの成果を上げるコール分析ツール

# Call Analytics

コールアナリティクス

電話営業チームの

通話データ

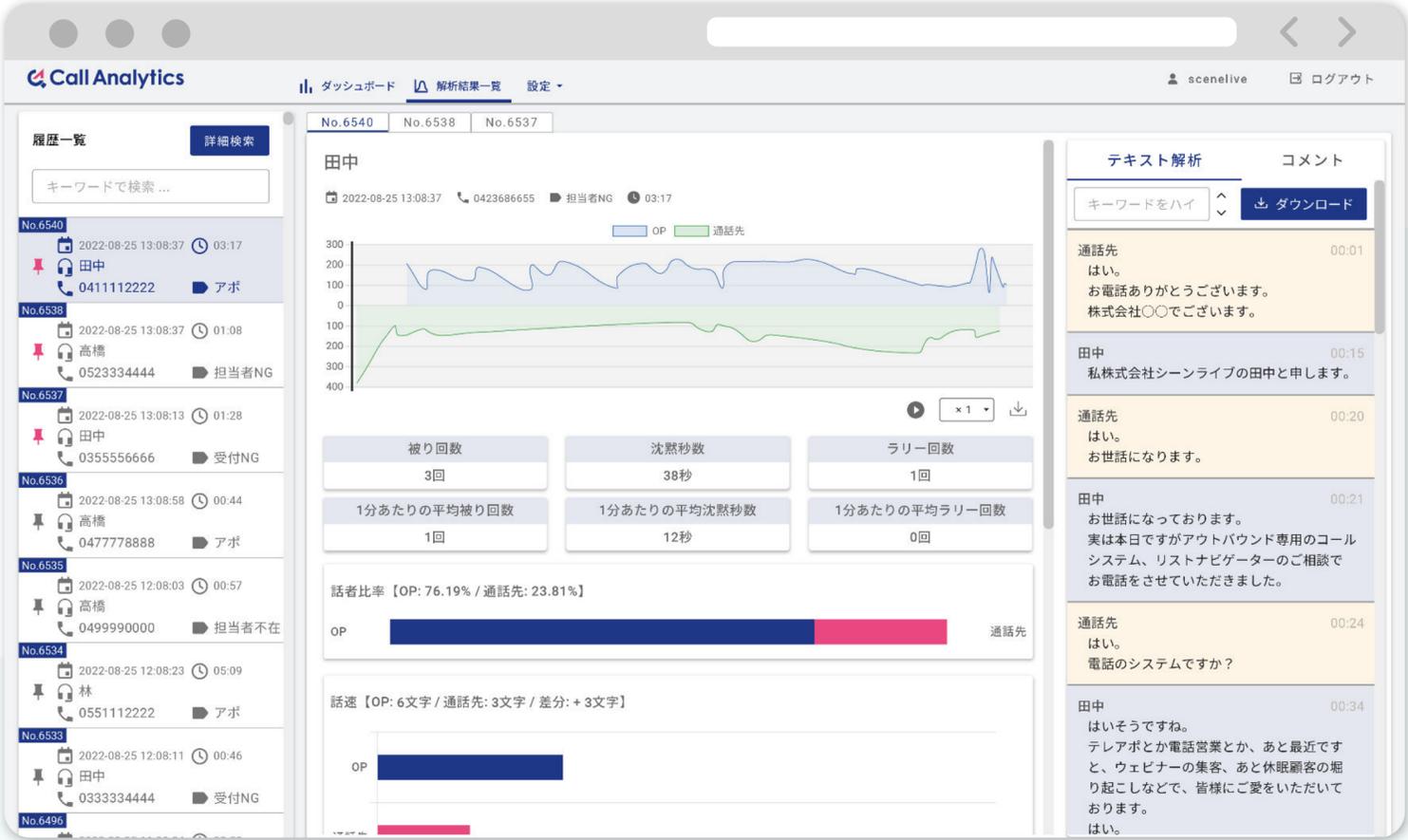
人材データ

をAIが解析

商談を獲得しやすい時間帯、話速、トーク・リッスン比率など全19項目を全通話分集計・分析。AI音声解析により、商談率UPに貢献します。

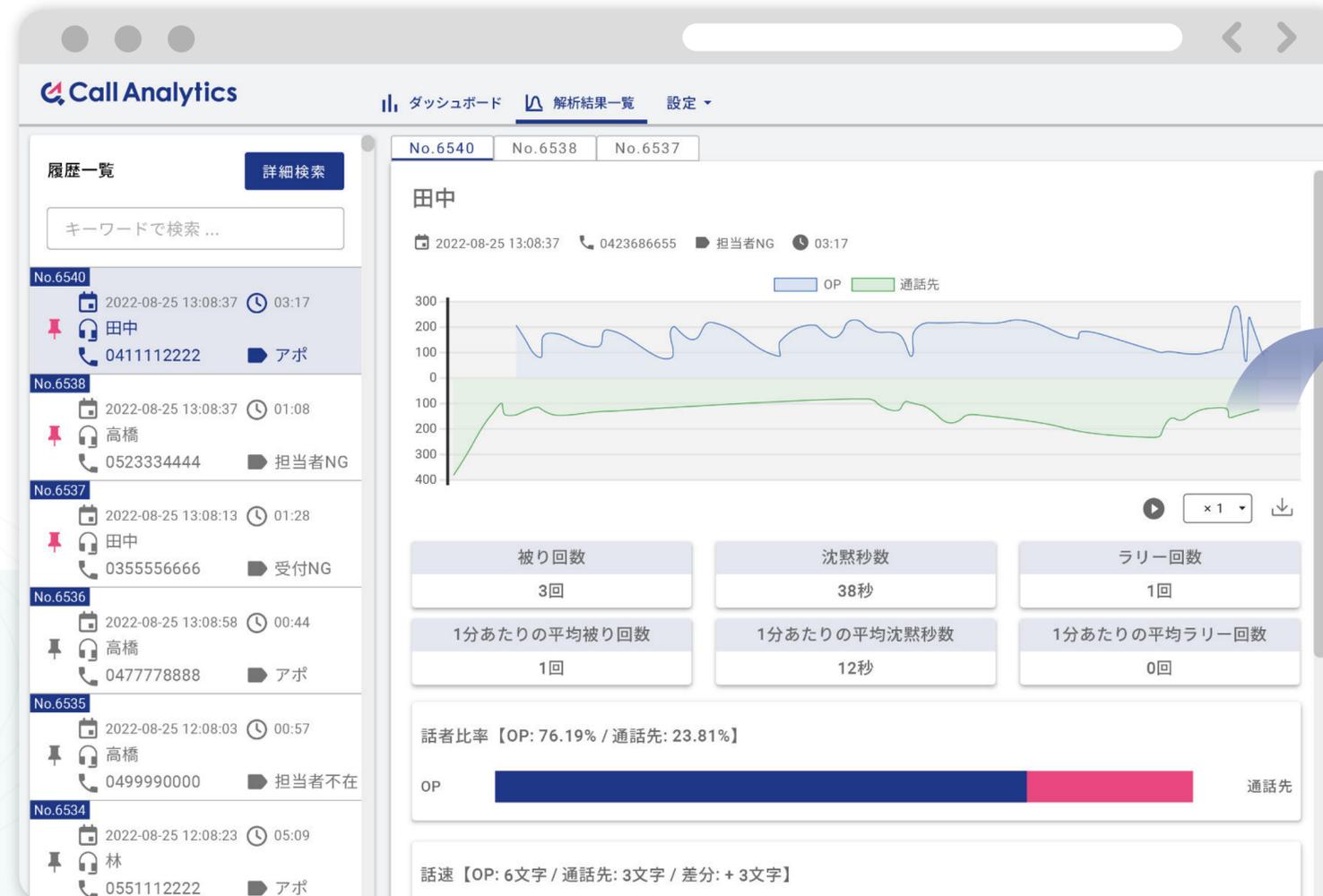
### 集計・分析項目一覧

- 架電数
- 通電数・率
- 有効コール数・率
- 商談数・率
- 成約数・率
- 曜日/時間帯
- エリア
- リスト
- 被り回数
- 沈黙秒数
- ラリー回数
- 1分あたりの平均被り回数
- 1分あたりの平均沈黙秒数
- 1分あたりの平均ラリー回数
- 話者比率
- 話速
- 声の高さ
- 声の高さの最大値と平均値の差
- 頻出ワード



# 音声解析

work on List Navigator.



録音データだけでは可視化できない  
**通話分析を自動でグラフ化!**

オペレーターの**指導や教育にも活用**できます!

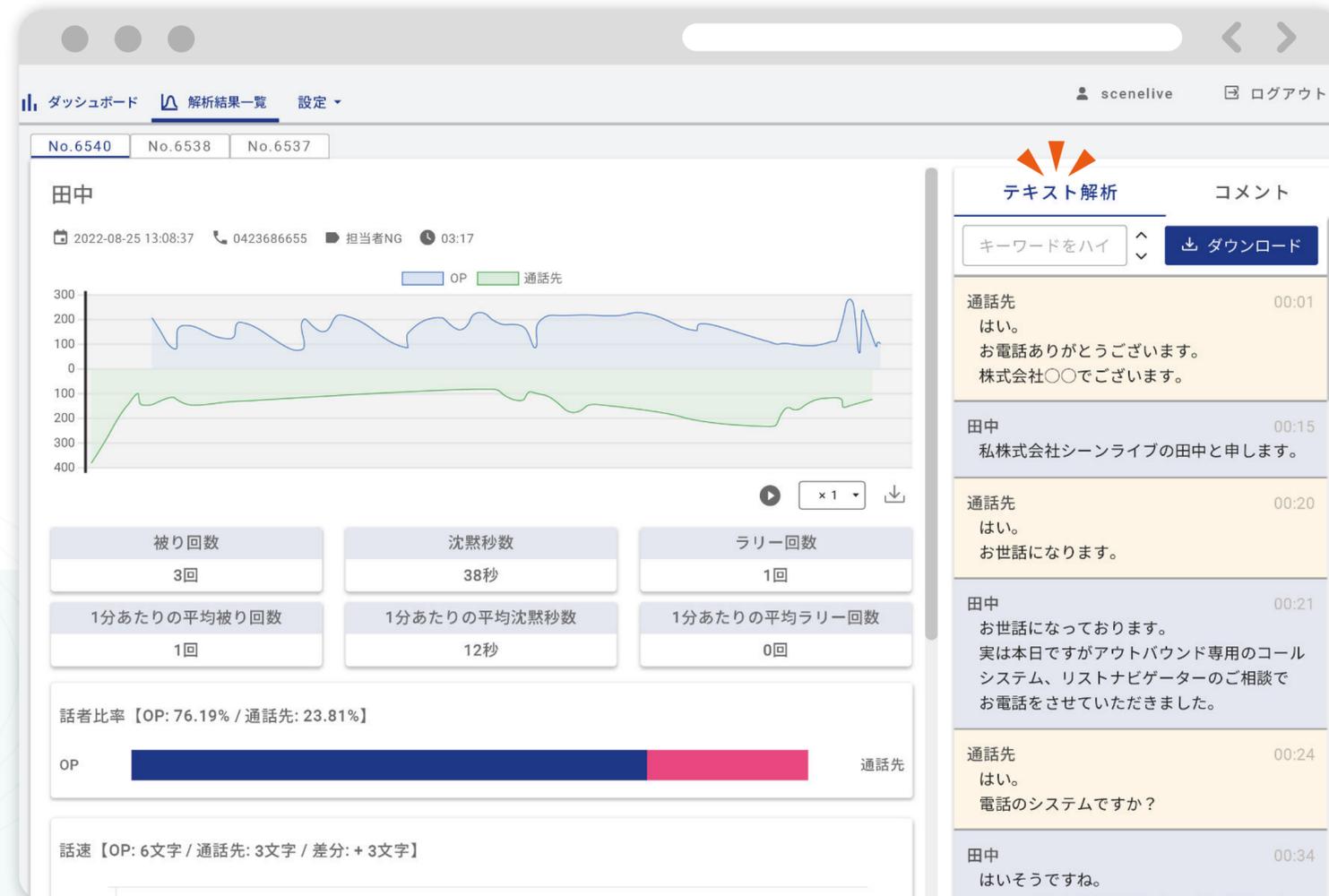
オペレーター: 山田太郎    アポ獲得数: 30件    受付突破率: 78%

被り回数	0回
1分あたりの平均被り回数	0回
沈黙秒数	53秒
1分あたりの平均沈黙秒数	32秒

個人のクセや  
課題を  
発見できる!

個人レベルの分析で**オペレーションスキルの底上げ**が可能

# AIによるテキスト化



通話内容は**自動でテキスト化**されるので  
全録音データを確認する必要はなし!

**キーワード検索**で特定の会話も  
すぐに見つかります!



通話ログを可視化した状態で蓄積することで、言った言っていないトラブル時も安心

テレアポチームの行動量を最大化

# List Navigator.

リストナビゲーター

累計導入社数 **2,200社突破**



システム導入効果

架電数 1,268件/月 ▶ **19,708件/月**

※2023年 自社サービス利用企業を対象とした導入効果の調査  
※集計対象社数:23社  
※平均架電人員数:17名

**約15倍にUP!**

システム乗り換え効果

架電数 20,478件/月 ▶ **34,916件/月**

※2023年 自社サービス利用企業を対象とした導入効果の調査  
※集計対象社数:28社  
※平均架電人員数:17名

**+70%!**



※調査概要は以下の通り。  
【調査方法】実数調査 【調査期間】2023年2月22日(水)～3月24日(金) 【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】株式会社ドゥ・ハウス 【対象サービス】List Navigator.

# 導入事例集

## CONTENTS

主要6業界での導入事例、効果を収録。

- 架電効率の改善で接触数とアポイント数が増加
- 在宅化でもリアルタイムにチームを把握
- システム入れ替えによりコスト削減に成功

など

事例集ダウンロードはこちら ▶

List Navigator. 導入企業様からの評価

事例1：待機時間を減らし、架電効率を最大化

### List Navigator. 導入事例集

## 6 業界における 活用方法と効果

01 各事例ページへのリンク	— P.02	04 List Navigator. で実現できること	— P.12
02 導入企業における事例	— P.03	05 List Navigator. について	— P.13
03 List Navigator. 導入企業様からの評価	— P.09	06 導入実績	— P.14



大手企業からスタートアップまで

累計導入社数 約**2,800社** 突破

(2023年4月現在。当社調べ。)

▼ アウトバウンド(発信)特化コールシステム

List Navigator.

▼ AI音声解析ツール

Call Analytics



SceneLive公式Facebookはこちら

