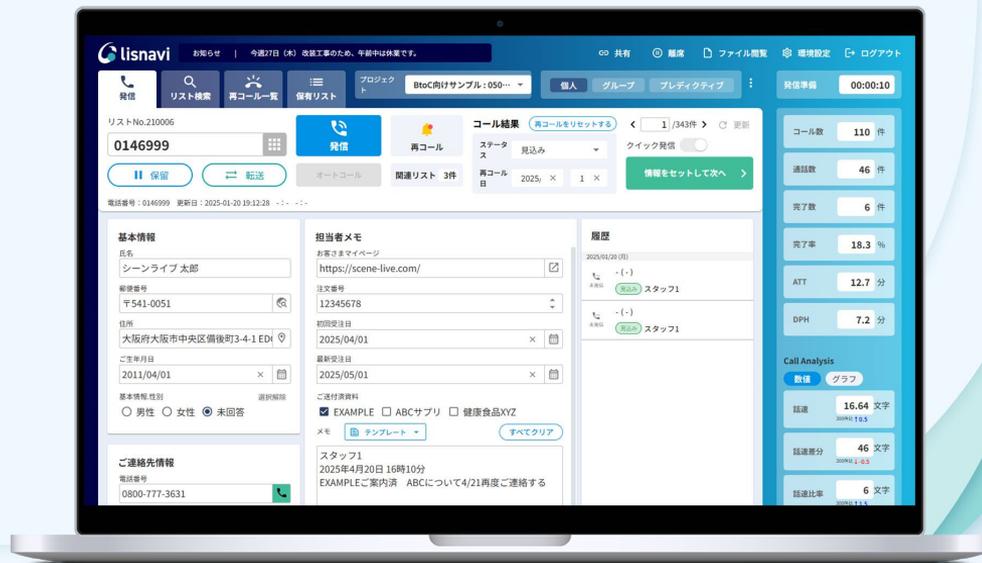


lisnavi

導入事例集



アウトバウンドコールシステム



累計導入社数

2,500社

※2024年10月時点

アウトバウンド専用コールセンターシステム

累計導入社数

累計ブース / アカウント数

3年連続 No.1*

ITreview

LEADER

2025
Winter

ITreview Grid Award 2025 Winter

「CTIシステム部門」
「クラウドPBX部門」
「コールセンターシステム部門」
でLEADER 受賞!

※調査概要は以下の通り。

【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. (現lisnavi)

lisnavi 導入の効果

架電数が約2倍にアップ

ほとんどの企業さまで
導入後の架電数が **約2倍**

※ 『2023年 当社サービス利用者を対象とした社内調査』
※ 集計対象社数：55社



92.8%の企業が課題を解消

92.8% の企業さまが「導入前の課題が解消された」と回答

※ 2024年 当社サービス利用者を対象とした自社アンケート調査
集計対象社数：132社 回答ユーザー数：172人



List Navigator. (現lisnavi) を新規導入した場合

SFAソフトウェア
販売企業さま

オペレーター数：56名
(アルバイト含む)

架電数

↑ **約36倍** 増加

導入前 420件/月 → 15,016件/月

アポ数

↑ **約94件** 増加

導入前 97件/月 → 191件/月

営業代行企業さま

オペレーター数：15名
(アルバイト含む)

架電数

↑ **約4倍** 増加

導入前 1,150件/月 → 4,676件/月

アポ数

↑ **約101件** 増加

導入前 10件/月 → 111件/月

lisnaviの継続率は **97%**

lisnaviはこれからも長く使い続けられるCTIを目指します。

01 **株式会社ハローさま**
業務効率化によりアポ数が1.8倍に！

P5～

02 **株式会社メディカルジョブセンターさま**
掘り起こし時間削減で架電数は3.5倍に！

P10～

03 **株式会社ミナトさま**
架電数が1.5倍、アポ獲得数が2.5倍に！

P17～

04 **株式会社アライアンスクラウドさま**
分析情報の活用でアポ獲得数が1.7倍に！

P22～

05 **株式会社soraプロジェクトさま**
プレディクティブコールで架電数30%UP

P26～

06 **株式会社YOLO JAPANさま**
導入前と比べ、発信数が約4倍に激増

P29～

07 **株式会社i clickさま**
どこからでも現場をリアルタイムで把握

P33～

08 **株式会社E.G.Tさま**
充実の伴走支援で事業立ち上げが成功！

P36～



業務効率化によりアポ数が1.8倍に！ 管理者の負担も大幅削減

Hello

社名

株式会社ハローさま

業種

ITベンダー・SaaS

従業員規模

20～49名

導入前の課題

- 1 アポ数が少ない
- 2 スプシによる**管理・分析工数の限界**
- 3 メンバーによって**成果に偏りがある**

導入後の効果

- 1 業務効率化により、**アポ数が1.8倍に**
- 2 分析機能の活用により詳細な分析が可能になり、**管理者の時間が10分の1程度削減**
- 3 分析機能の活用によりメンバーの管理が容易になり、**1人あたりの架電数は約2倍に**

事業内容をお聞かせください。

当社は、飲食店向けSaaSを展開しています。

toC・toB向けそれぞれでサービスを展開しており、toC向けの事業で展開しているのは、飲食店予約サービスの「AutoReserve」です。AutoReserveは、電話予約しか対応していない店舗の予約を、お客さまの代わりにAIがおこなうサービスです。ユーザーさまがネット予約をする感覚で、予約リクエストを飛ばすことができます。

toB向けの事業では、店舗向けの予約管理システムを提供しています。具体的には、ネット予約をするために必要な予約の管理システムです。当社のサービスでは、日本語だけではなく、英語・中国語・韓国語にも対応しており、インバウンド消費が活発な昨今のなかで、海外の方の集客にもご活用いただけます。その他にも、POSレジやモバイルオーダーのサービスも提供しています。

このような事業を展開するなかで、List Navigator. (現lisnavi) はtoB向けの事業で活用しています。業務での活用方法としては、架電担当者がList Navigator. (現lisnavi) を使って飲食店向けにテレアポを実施し、アポ取得をおこなっています。現状はアポの取得メインで活用していますが、来期以降はクロスセルの部分もKPIとして設定し、より戦略的な営業活動をしていきたいと考えているところです。

ご担当者さまの役割を教えてください。

セールス・カスタマーサクセスの責任者をしていて、主に全体の数値管理やマネジメント、商談、採用を担当しています。

具体的には、架電結果の分析をし、分析結果を基に人材マネジメントや来期以降の戦略策定をおこなっています。商談では、List Navigator. (現lisnavi) で取得したアポの商談の実施です。架電メンバーが上げてくれたアポから成約に繋げる活動をしています。採用活動では、事業拡大に向けて、よりよい人材の確保を目的に常時おこなっています。

List Navigator. (現lisnavi) 導入前はどのような課題がありましたか？

導入前の最も大きな課題はアポ数が少ないことでした。要因として考えていたことは2点で、**「スプレッドシートによる管理や分析に限界があった」こと**と、**「架電件数や成果がメンバーによってバラバラで、属人化していた」こと**です。List Navigator. (現lisnavi) 導入前は、架電担当者やリストの管理・分析を全てスプレッドシートでおこなっていました。具体的に、架電担当者の分析業務では、マスターのスプレッドシートと各担当者のスプレッドシートを分けて作成し、関数で成績を管理したり、分析を実施したりしていました。リスト分析では、都道府県別の架電結果の分析等も実施していましたが、リ

ストが膨大なゆえにシートが重すぎて非常に効率が悪かったです。また、架電担当者が架電する際には、スプレッドシートのリストをもとに架電をしていました。架電用のスプレッドシートも挙動が重い為、1件架電するまでにかかる時間が長く、架電効率にも影響が出ていたと感じています。

そして、架電件数や成果がメンバーによってバラバラで、属人化していたことも課題でした。成績管理もスプレッドシートでおこなっていたため、管理者からタイムリーなフォローが難しかったことも、要因のひとつです。また、スプレッドシートで20人のメンバーを管理するのも厳しいと感じていました。

List Navigator. (現lisnavi) の導入の決め手を教えてください。

決め手は3点で、「コスト」「分析機能」「リスト管理のしやすさ」です。

元々システムを使っていなかったところからシステムを導入するにあたって、費用対効果は重視するポイントでした。List Navigator. (現lisnavi) の利用料は、大抵現在の1人分の人件費と同程度です。**1人分の人件費を使って架電担当者を増やすよりも、同じ金額でシステムへ投資をした方がインパクトが大きいと確信**していました。20人以上の架電担当者を簡単に管理できるという点も、ポイントです。今システムに投資をしておけば、今後チームを拡大するとなった際も、架電担当者を増やしていきやすいと考えています。

分析機能は、システムを導入するうえで期待していた機能のひとつです。元々のスプレッドシートの管理では、架電担当者の分析も、リストの分析も細かい部分まで分析をするのが難しい状況でした。**List Navigator. (現lisnavi) では簡単に詳細な分析ができる**と知り、活用していきたいと考えました。

最後に、リスト管理のしやすさです。導入前の課題として、スプレッドシート管理を挙げていて、管理が煩雑、かつ動作が重いがために架電効率が下がる、といった課題をシステムで解決できる点も大きな決め手でした。

List Navigator. (現lisnavi) を導入したことで、どのように課題が解決されましたか？

スプレッドシート管理からの脱却により、「管理や分析・架電効率の限界」の課題が解決しました。管理者の分析作業が効率化し、より細かいエリア別の

結果分析など、詳細な分析が可能になり、次の戦略に繋げることができています。架電担当者は、架電時にスプレッドシートを見て架電することがなくなり、架電効率が大幅に向上しました。List Navigator. (現lisnavi) では、発信リストと架電機能がひとつになっているため、架電時にすぐに情報を参照することができ、1回の架電にかかる時間が短縮できています。

また、オペレーター分析により、「架電件数や成果が人によってバラバラで、属人化していた」課題が解決しました。オペレーター分析では、架電担当者1人1人の成果や時間の使い方が全て表示されます。これにより、**架電件数・アポ件数を上げるまでのプロセスの可視化が可能になり、成果が出ない要因がひと目で分かるようになった**のです。

そして、架電効率アップにより、最も大きな課題であった「アポ数が少ない」課題が解決できました。スプレッドシート管理からの脱却と分析強化により、**チーム全体の架電数とアポ率が上がり、アポ数の増加を実現**できています。分析では具体的に、リスト分析によってアポ率が改善できました。エリアごとにアポ率の違いが明確に分かり、閑散期にはアポ率が高いリストを差配するなど、状況に合わせてリスト差配をすることで、アポ率アップに繋がっています。結果、最終的な受注件数も増加し、各目標値を達成できました。

具体的な導入効果を教えてください。

まず、List Navigator. (現lisnavi) 導入前と比べて、**1人あたりの架電数が16件から30件前後と、約2倍まで向上**しました。これはスプレッドシート管理からの脱却の影響が大きいと考えています。

また、人数が増えた影響も大きいですが、**アポ数が約1.8倍まで上昇し、比例して受注件数も増加**しました。

そして、管理者の分析時間の短縮もできています。List Navigator. (現lisnavi) で週に1,2時間かけて実施している分析を、仮にスプレッドシートで同じ作業をするとした場合、週に10~20時間程かかる想定です。**List Navigator. (現lisnavi) を使うことで、約10分の1程度に短縮**できていると感じています。架電担当者の人数が増えても、管理工数はあまり変わらないのもうれしいポイントですね。タイムリーに数値を振り返り、すぐに施策を打てる体制が整ったことで、PDCAを回していくサイクルが早くなりました。また、分析に時間がかからないことで管理者の時間を確保でき、採用活動や来期以降の戦略策定等、マネージャーが本来やるべき業務に注力することができています。

副次的な効果として、架電数とアポ数の母数が増えたことで、広告を止めてBDRのアウトバウンド業務に振り切るようになりました。**CPAが、広告のケースは2〜3万円、BDRの場合は約5,000円と費用対効果も高く、会社全体で見ても良い効果**をもたらしています。

結果、最終的な受注件数もアップし、効果を実感しています。

よく使っている機能はありますか？

管理者は、「一覧分析」「オペレーター分析」をよく使います。

分析画面を確認すれば、一瞬で誰が取れていて誰が取れていないかの把握ができ、どのメンバーに対して改善のフィードバックをすればいいかが明確に分かります。フィードバックする際にも、**分析結果をもとにした具体的なフィードバックができるため、すぐに改善に繋げることができています。**成果が悪い原因がリストであれば、管理者側の要因のため、管理者側で改善をおこない、架電担当者が原因であれば、フィードバックをしながら改善に必要な具体的な方法を一緒に考えています。

架電担当者は、「再コール」機能をよく使っています。

List Navigator. (現lisnavi) の再コール機能は、見込み顧客を管理するのに便利です。1度架電して繋がらなかったお客さまの次回架電予定日を設定しておけば、発信画面の目立つ位置にアナウンスが表示されます。これが表示されることにより、かけ忘れを防ぐことができます。

最後に、List Navigator. (現lisnavi) を導入検討されている方にメッセージをお願いします。

管理者がList Navigator. (現lisnavi) の機能を使いこなせば、チームのアポ数は劇的に増加すると思います。分析に時間を割き、分析結果をもとに改善することにコミットすれば、各数値は確実に伸長していきます。テレアポを実施している企業で、**架電数・アポ数に課題がある企業にはおすすめ**です。



架電数3.5倍、アポ率1.3倍に！ 掘り起こし時間削減で効率大幅UP



社名

株式会社
メディカルジョブセンターさま

業種

人材業

従業員規模

20～49名

導入前の課題

- 1 求職者の**獲得数が足りない**
- 2 ビジネスフォンからでは架電数に限界があり、**休眠顧客の掘り起こしに時間がかかる**
- 3 架電数やアポ数の差がメンバーによって大きく、**属人化している**

導入後の効果

- 1 架電数の増加と属人化解消により、**求職者の獲得数が増加**
- 2 プレディクティブコール*の活用により、**架電数が3.5倍・1人掘り起こすのにかかる時間が平均3.4時間削減**
- 3 分析・モニタリング機能により、**リアルタイムでオペレーターの状況把握が可能に**

事業内容と、ご担当者さまの役割をお聞かせください。

当社は、主に医療/介護業界特化型の人材紹介事業と人材派遣事業を展開しています。業務内容は、キャリアアドバイザーが、採用ご担当者さまや転職・派遣希望者さまのニーズをヒアリングし、求める人材のご紹介と希望の事業所のご提案です。キャリアアドバイザーが営業兼求職者対応をしており、List Navigator. (現lisnavi) は看護・介護領域の過去登録者への架電で活用しています。

私は管理者として、チームの全体運営をおこなっています。具体的な主な役割は、「リスト選定と差配」「稼働促進」の大きく2つです。

※lisnaviにて近日リリース予定

List Navigator. (現lisnavi) 導入前はどのような課題がありましたか？

導入前の最も大きな課題は、求職者の獲得数が足りないことでした。要因として、休眠リストに十分にアプローチできていなかったことが挙げられます。新規登録リストは、毎月1人当たりには割り振られる人数が決まっているため、求職者獲得のためには休眠リストにいかにかアクションを起こすかが非常に重要です。しかし、効率的にアプローチできていないのが実情でした。

具体的な課題は2点で、「架電数が少ない」こと、「属人化している」ことです。

List Navigator. (現lisnavi) 導入前は、ビジネスフォンで架電をしていました。リストを1周するのに何ヶ月も時間がかかり、効率が悪く、休眠リストへのアプローチが不足していました。

そして、架電数や休眠リストからの掘り起こし数等、メンバーによって成果の差が大きく属人化していたことも課題でした。例として、1件1件リスト内容の詳細まで確認してから架電するメンバーは、行動量が少ないなどメンバーの行動によって架電数・アポ数に大きな偏りがありました。

また、管理者側の課題は、各オペレーターの稼働状況が分からずブラックボックス化していて、改善に繋がる内容を把握できていなかったことです。具体的には、通話時間や平均後処理時間、離席時間等の稼働状況など、メンバーがいつ・何に・どれだけの時間を費やしているかも分からず、実際の稼働状況をもとにしたフィードバックをすることが難しい状況でした。

List Navigator. (現lisnavi) の導入の決め手を教えてください。

「架電担当者が使用する画面のUIがシンプルで使いやすいこと」「プレディクティブコールを使って大量架電ができること」*の2つが大きな決め手です。選定するうえで実際に架電をするメンバーが使いやすいことを1番重要視していました。List Navigator. (現lisnavi) は機能が複雑ではなく、**初めて使う方でも簡単に操作できるUIが魅力**でした。架電時に必要な情報がひとつの画面にまとまっていて分かりやすく、架電後の入力もプルダウンの選択だけで完了します。

また、架電数を増やすためにプレディクティブコールができることも必須の条件でした。**List Navigator. (現lisnavi) は状況に応じて架電倍率を10%単位で細かく設定できる**ため、確実に架電数を増やし、課題を解決できると考えていました。

管理者として実際にどのような運用をしているか、教えてください。

管理者としての主な役割は、「リスト選定と差配」「稼働促進」の大きく2つです。

リスト選定と差配では、リスト別の接触率等の結果と状況を見て、どのリストを回していくかを判断し、適切な差配をしています。リストは、主に「求職者の年代」「求職者のエリア」「自社のステータス状況」の3つ項目を基準に選定。自社のステータス状況は、求職者との接触状況を基準とし、「直近未接触」と「登録以降過去一度も繋がっていない方」はリストに含めないようにするなどの条件で絞り込んでいます。

これらの項目と状況を見て適宜アプローチするリストの優先度を変えています。例えば、休眠リストからの接触率が低い場合には、リスト別に接触率を確認し、1番接触率が高い50代を中心に回していったり、月末まで時間がない場合には、獲得できたらすぐに稼働できるニーズが多い若年層を中心に回していったりと、状況に応じて臨機応変に対応していますね。

稼働促進では、具体的に3つのことをおこなっています。1つ目は、各キャリアアドバイザーの数値把握と適切なフォローです。List Navigator. (現lisnavi) では、架電担当者ごとの待機時間や作業時間、ACW*時間などを簡単に確認できます。それらの数値を確認し、状況に合わせて適切なフォローをおこなっています。例えば、作業時間の数値が極端に低い場合は、声掛けをして理由を確認し、改善方法を一緒に考えたりしています。2つ目は、モニタリングで会話内容の確認とフォローです。モニタリング機能によりリアルタイムで会話内容を把握し、すぐにフォローが必要な場合には、ささやき機能を使って会話中にフォローをおこなっています。**List Navigator. (現lisnavi) 導入前は会話内容がブラックボックス化していたのですが、現在はリアルタイムで鮮明に把握できるのが便利**ですね。3つ目は、毎日のスケジュール共有です。チーム単位・個人単位で1日のタスクやスケジュールのヒアリングをし、状況に応じてList Navigator. (現lisnavi) を使うタイミングなどをアドバイスしています。

これらのことをおこない、キャリアアドバイザーの方々がよりList Navigator. (現lisnavi) を活用できるよう活動しています。

List Navigator. (現lisnavi) を導入したことで、どのように課題が解決されましたか？

まず第一に、プレディクティブコールの活用により、1人あたりの架電数が大幅に向上しました。多回線で同時に架電することで、**お客さまが不在時の待機時間を削減でき、効率化に繋がっています。**

次に、オペレーター分析・モニタリングの活用により、属人的でブラックボックスだった点が解消されました。オペレーター分析では、架電担当者であるキャリアアドバイザー1人1人の詳細な時間の使い方が可視化できるように。通話時間はもちろんのこと、平均後処理時間や離席時間等、細かな項目まで簡単に確認ができ、**誰がいつ何に時間を使っているかがひと目で把握できるようになりました。**

その他に、モニタリング機能を利用して、リアルタイムで会話内容を確認し状況を把握しています。今までブラックボックス化していた部分が鮮明に把握できるようになり、各架電担当者へのフィードバックも素早く的確にできるようになったと実感しています。

以上のような機能を活用した結果、1番の課題であった求職者の獲得数増加に繋がっています。

具体的な導入効果を教えてください。

List Navigator. (現lisnavi) 導入前と比較して、**1人あたりの架電件数が平均月1,000件から3,500件と、約3.5倍になり、課題であった休眠リストへのアプローチペースが大幅に向上しています。**

休眠リストからの**アポ獲得率も上がっており、38%から48%と、約1.3倍向上しました。**

それだけではなく、プレディクティブコール*で無駄な待機時間が削減し、**架電効率が上がったことにより、求職者の掘り起こしにかかる時間は削減できています。**東京拠点では、求職者1件獲得あたり10.1時間かけていたのが7.7時間に、福岡拠点では10時間から5.6時間まで削減しています。**それぞれマイナス2.4時間・4.4時間と、大幅な削減**です。求人ピックアップなど、架電以外の業務に時間をかけることができ、効率的に業務をおこなうことができるようになりました。

また、副次的な効果として、架電担当者の自己認識の向上が挙げられます。管理者からのフィードバックの際に、録音確認とオペレーター分析の結果をもとに振り返りを行うことによって、納得感を持って客観的に振り返りができ、改善に繋がるようになりました。List Navigator. (現lisnavi) 導入前は、自覚症状がない中で管理者からアドバイスをもらうことも多く、納得感を持って業務に活かすことができず、根本的な改善に繋がりにくい状態でした。List Navigator. (現lisnavi) を使うことによって、架電担当者自身で気づきを得ることができるようになったと感じています。

これらの結果、1番の目的である求職者の獲得数増加を実現できています。



よく使っている機能はありますか？

架電担当者は「プレディクティブコール」、管理者は「一覧分析」「モニタリング・ささやき」「リストマーケティング」をよく使っています。プレディクティブコールは、毎日の架電業務で使用していて、前述の通りプレディクティブコールがあることで発信時の無駄な時間が削減され、架電数の大幅な向上に繋がっています。

一覧分析は、全体を俯瞰で見えて判断するために活用しています。List Navigator. (現lisnavi) の一覧分析機能では、複数の分析結果を一度に確認することができるため、そこからドリルダウンして改善点を見つけやすいと感じています。

それ以外だとモニタリング・ささやき機能は、架電担当者の教育に役立っていますね。モニタリングでは、誰がどんな内容で会話をしているかがリアルタ

イムで分かるため、タイムリーにフィードバックをすることができています。

そして、内容を聞きながらすぐにフォローに入った方がいい場合は、ささやき機能が便利です。ささやき機能は、求職者との架電中に、管理者が架電担当者に直接アドバイスをすることができます。架電担当者は管理者のアドバイスを聞き、そのまま求職者と対応を続けることができるため、非常に便利です。

また、リストマーケティング機能を使ってリスト別の結果を確認し、リスト選定や優先順位付けをしています。リストマーケティング画面では、**リスト別の詳しい架電結果を一覧で確認できるため、ひと目でリスト別の良し悪しを把握することができて便利**です。具体的には、リスト別に通電率や受注率を確認し、結果が良いリストからアプローチをするように促し、結果的に効率的な架電と接触率アップに繋がっています。

導入時の支援・導入後のサポート対応はいかがでしょうか。

導入時・導入後ともに非常によい対応をいただいています。具体的には、「レスポンスが早い・的確な回答」「現場導入前のサポートが手厚い」「活用方法に応じて、的確なアドバイスをもらえる」という点が挙げられます。

まず、何か不明点が発生した際は、すぐに回答をいただけます。レスポンスが早いだけではなく、自社の状況に合わせた的確な回答をいただいています。また、現場導入前のサポートが手厚かったことも印象的です。具体的には、導入時の管理画面の設定方法を事前に細かくチェックいただきました。実際の現場で活用ができなければ、管理者側としてはシステムの導入がしづらいますが、**自社が希望する運用に合わせて設定の過不足がないかをチェックいただき、安心して現場に導入することができています**。そして、List Navigator. (現lisnavi) の活用方法について、自社に合わせた的確なアドバイスをもらえることも大きなポイントです。例として、リスト分析の結果、通電率と受注率がエリアによって大きく差が出てきたタイミングがありました。その際に、「プレディクティブコールを使う際に、繋がりがづらいうエリアは倍率を上げる」「繋がりがづらいリストを差配する場合、架電担当者に事前にその旨を伝え、メンタルケアをおこなう」という2つのアドバイスをいただきました。結果、数値が改善され、架電担当者の事前のフォローもでき、大変助かりました。このように、**自社の実際の状況に合わせて具体的にアドバイスをいただける**のはありがたいと感じます。

最後に、List Navigator. (現lisnavi) を導入検討されている方にメッセージをお願いします。

架電業務をメインとしている企業さまにはおすすめできるシステムです。

まず第一に、プレディクティブコールが使いやすく、架電数が大幅に向上し、行動量を担保することができます。実際に当社は月の架電数が約3.5倍になり、効果を実感しています。その他にも、データ分析機能やモニタリング機能等により、質の向上を図ることもできます。現場を指導するうえで、管理者として持っておいた方が良い情報を、List Navigator. (現lisnavi) 上で簡単に把握することができます。必要な情報を簡単に確認できることで、現場の管理がしやすく、質の向上に繋がっています。

また、サポートの体制もよく、CTIシステムの導入が初めてでも使いやすいです。当社もビジネスフォンからのシステム導入でしたが、前述の通り常にレスポンスが早く、親身になって回答をしていただけるため、安心して使用することができます。

架電業務に必要な量と質、両方を担保したい方は、一度ご検討をおすすめします。



プレディクティブコール*で 架電数が1.5倍、アポ獲得数が2.5倍に！



社名

株式会社ミナトさま

業種

リフォーム業

従業員規模

50～99名

導入前の課題

- 1 架電担当者ごとの架電数、架電効率の差が大きかった
- 2 アポ獲得数が伸び悩んでいた
- 3 断片的な情報しか取得できず、各担当者の状態に合わせた教育が難しかった



導入後の効果

- 1 プレディクティブ発信*により、一定の行動量と架電効率を担保できるようになった
- 2 接触効率も上がり、アポ獲得数が2.5倍に
- 3 各担当者の状態を可視化し、それぞれの状態に合わせた教育ができるようになった

まずは事業内容と、ご担当者さまの役割をお聞かせください。

当社は、分譲マンションのユニットバス・キッチン・トイレ・洗面台などを中心としたリフォーム事業に取り組んでいます。「安心」をテーマに、お客さまのより良い生活を守るために長期的なメンテナンスやサービスを実施し、リフォームを通して想像を上回る価値を提供し、ポジティブな社会の実現を目指しています。私たちの役割としては、主に「チームマネジメント」と「外回りの営業」の2つです。

※lisnaviにて近日リリース予定

マネジメント業務では、アルバイトの方々がおこなっている架電業務のサポートをしています。List Navigatorで取得できるデータを元に、架電効率や各メンバーの状況を把握し、フォローできるような体制を作っています。外回りの営業活動では、架電担当者が取ったアポをもとに実際に訪問をしています。

List Navigator. (現lisnavi) を導入された経緯を教えてください。

導入前は、別のCTIシステムを使用していました。しかし、プレディクティブコールがなく、オペレーターによって架電数に差があり、架電効率が低いことが課題でした。そのため、プレディクティブコールがあるCTIシステムで、行動量を担保したいと考えていました。また、オペレーターごとの詳細がすぐに確認できないなど、分析面での使いづらさもあったことも乗り換えを検討していた理由です。

List Navigator. (現lisnavi) に決めた理由は、カスタマーサクセスの充実度と、豊富な機能です。以前にList Navigator. (現lisnavi) を利用していた際、ちょっとした困りごとであっても、カスタマーサクセスの方に丁寧に対応してもらっていたため、いつでも気軽に相談できるという安心感がありました。そのうえで、プレディクティブコール機能、豊富な分析機能を含め、**自社の課題を解決するための機能が搭載されており、UIもシンプルで使いやすいと感じた**ので、導入を決めました。また、何社か比較したなかで、やりたいことと価格のバランスはList Navigator. (現lisnavi) が最も良かったです。

実際の運用方法を教えてください。

おおまかな流れとしては、「リスト戦略の策定⇒架電担当者が架電⇒アポ獲得⇒責任者が確認電話⇒外回り営業部隊が実際に訪問」という流れです。リスト戦略から確認電話まで、List Navigator. (現lisnavi) を活用しています。

まず、リスト戦略の策定では、購入したリストをもとに、主にエリアやマンションの築年数などでリストを分けて作成しています。その後、実際にリストを各架電担当者に差配し、架電結果をもとに最もアポイント獲得効率が高いリストへアプローチできるよう運用しています。

後確の電話では、架電担当者が獲得したアポに対して、その後実際に訪問する営業担当者からおさまへ電話し、より詳細なヒアリングや訪問日程の確認をしています。

このように、マネジメント担当者と架電担当者、外回り営業部隊で役割分担をし、効率的に業務がおこなえる体制を作っています。

List Navigator. (現lisnavi) を導入してみて、率直な感想を教えてください。

管理者目線では、分析機能を活用して架電担当者ごとの傾向を把握することで、それぞれの課題に合った適切な教育ができるようになりました。

架電担当者のパフォーマンスや架電効率の部分などは一覧分析ですぐに確認し、もっと詳しくデータを見たいときにはcsvでデータをダウンロードして分析しています。Excelで、ダウンロードしたデータと過去データと合わせて統計を出してみたり、各架電担当者ごとの傾向を割り出してみたりと、List Navigator. (現lisnavi) で取れる様々なデータを活用しています。経験則ではなく、数値データをもとに声掛けや具体的なアドバイスができるので、改善のサイクルも早く、効果的なマネジメントができています。架電担当者目線では、とにかくUIが使いやすいです。新しいメンバーが入っても定着には時間がかからず、すぐに慣れていきます。

私もテレアポ経験があり、様々なツールを使ってきましたが List Navigator. (現lisnavi) が圧倒的に使いやすいと思います。UIがスマートで好きですね。

List Navigator. (現lisnavi) 導入の効果を教えてください。

導入前と比較すると、**架電数が約1.5倍まで伸びました。**List Navigator. (現lisnavi) 導入のタイミングで異動があり、1人オペレーターが減ったので、人数が減ったなかで架電数は1.5倍です。具体的には、**月間約5万件だった架電数が、約7万8,000件まで伸びました。**これはプレディクティブの効果だと感じています。そして、**アポ数は導入前の40件と比べ、2.5倍の100件まで増えました。**架電数、アポ数ともに増加傾向にあり、数字としても確実に効果が出ています。

また、定性的な面では、モニタリング機能を使うことで研修がスムーズにできています。新しい方が入ったときには、まず会社の概要を説明し、通話内容の録音データを聞いてもらいます。その後、実際に架電している担当者の対応をモニタリングし、イメージを掴んでいただきます。リアルタイムでモニタリングができるので、具体的な架電対応のイメージが湧き、すぐに独り立ちができています。



数字としても確実に成果が出ていますね。今後さらに力を入れていきたい部分がありますか？

エリアマーケティングの部分にまだあまり手が付けられていないので、これから強化していきたいです。

エリアごとの通電率や時間帯別の通電率、アポ率なども詳しく見ていきたいと考えています。効果的にアポイントを獲得するためには、誰がいつどうやってアプローチしたらアポが取れるのか、という点をもっと深掘りしていき、傾向を把握していければと想定しています。こういった課題では、専門家であるカスタマーサクセスの方々へ相談しながら、一緒に進めていけると嬉しいですね。

サポートの対応はいかがでしょうか？

不明点が発生したときに、基本的にはすぐに回答をしてもらっていて助かっています。以前使ったことがあるシステムでは、回答に1週間ほどかかることが多く、「自分たちでなんとかしよう」という気持ちになっていました。

Scene Liveさんは、問い合わせへの回答も早く、丁寧に対応いただけるのでありがたいです。

最後に、List Navigator. (現lisnavi) を導入検討されている方にメッセージをお願いします。

CTIシステムを選定する際に重要なポイントは、機能、価格、サポートの3方面でバランスが良いことだと考えています。具体的には、テレアポをするのに必要な機能が全て備わっていて、分かりやすいUI。それでいて価格も高すぎず、分からないことがあったらすぐに回答してもらえるサポート体制があることです。List Navigator. (現lisnavi) であれば、それらのバランスが取れているので、初めてCTIシステムを導入する企業様にもぴったりだと感じます。CTIシステムの導入は、会社にとっての投資です。せっかくお金をかけるのであれば成果も出て使いやすい、List Navigator. (現lisnavi) の導入をおすすめします。



豊富な分析情報を活用して アポ獲得数が1.7倍に！



社名

株式会社
アライアンスクラウドさま

業種

BPO・テレアポ代行

従業員規模

50～99名

導入前の課題

- 1 以前使っていたシステムでは、**分析に時間がかかっていた**
- 2 リスト戦略策定に必要な**情報をより効率的に収集しなかった**



導入後の効果

- 1 豊富な分析機能を活用して、**分析業務の効率化を実現**
- 2 **効率的にアポイント獲得できるリスト**作成ができるようになった
- 3 分析と改善を繰り返すサイクルが確立され、**アポ獲得数が1.7倍に増加**

事業内容と、ご担当者さまの役割をお聞かせください。

当社は、企業の決裁者同士を繋ぐビジネスマッチングプラットフォーム「アポレル」の運営と、BPO事業をおこなっています。「人との繋がりを大事にし、企業様の未来を繋ぐ一助になりたい。」というミッションの実現に向け、活動しています。List Navigator. (現lisnavi) は自社のサービスのアポイント取得と、BPOの2軸で使っていますが、現状、BPO業務での使用が圧倒的に増えています。そのため、本日のお話もBPO事業での活用方法についてお話できればと思います。私たちの役割としては、ターゲット選定などの戦略策定と、架電スタッフの業務マネジメントを担当しています。

List Navigator. (現lisnavi) を導入された経緯を教えてください。

元々は別のCTIシステムを利用していたのですが、分析業務において使いにくさを感じていて、乗り換えを検討し始めました。具体的には、分析に使える項目が少なかったり、架電結果を一覧でエクスポートできなかったりする点があり、改善したいと考えていました。

当社のBPO事業では、「クライアントの要望に応じたリスト戦略策定⇒リストへのアプローチ⇒クライアントへの稼働実績報告」という大まかな流れがあります。その中で、成果を最大化するための戦略を立て、レポートिंगをおこなうには日々の分析業務が重要です。

しかし、以前使っていたシステムでは、システムの画面上で確認できる指標が少なく、クライアントさまに対して十分なレポートिंगがおこなえず、不便さがありました。

そうした中で他サービスも含めて検討したところ、**List Navigator. (現lisnavi) の分析画面が1番見やすく、項目のカスタマイズも柔軟に対応できると、機能性の高さに対して安価に導入できることの2点**を理由として、導入を決めました。

また、今後の展望にはなりますが、ゆくゆくはList Navigator. (現lisnavi) のAPI連携機能を活用して分析業務をおこないたいと考えていたので、そういった点も決め手のひとつになりました。

実際の運用方法を教えてください。

管理者と架電担当で役割を分担し、運用しています。管理者の業務としては、主に「ターゲット像にもとづいたリスト作成」「架電担当者へのリスト割り当て」「スタッフの業務管理」「レポート・定期ミーティング」の4つです。

まず、リスト作成では、List Navigator. (現lisnavi) を使って分析できる内容をもとに最適なリスト戦略を立て、効率的にアポイント獲得できるようPDCAを回しています。次に、スタッフの業務管理では、**架電担当者の稼働状況を把握することでお客さまへの効率的なアプローチを実現**しています。具体的には、オペレーター分析画面を活用し、実際の通話時間、ACWなど入力業務にかかる所要時間、リスト検索時間といった数値から業務工数が適切かどうかを

確認しつつ、モニタリング機能を通して架電担当者の業務をサポートしています。テレワークの架電担当者もいるのですが、離れていても稼働状況を把握することができ、管理が簡単にできると感じています。また、クライアントさまへのレポートと定期ミーティングでは、架電結果のローデータをも用いて実績報告書を作成することもありますし、List Navigator. (現lisnavi) 内にある録音データを使って、「お断り文句の傾向」や「会話から想定される効果的な切り替えトーク」といったような情報をクライアントさまに共有しています。架電担当者は、自分が担当するリストに対して架電をし、アポイントを取得していきます。List Navigator. (現lisnavi) を使って、1件1件架電結果の入力をしていて、それらの情報が管理者の分析にも役立っています。このように、**管理者と架電担当者で役割を分担することでバランスの取れたチーム運営ができています**と考えています。

List Navigator. (現lisnavi) を導入してみて、率直な感想を教えてください。

管理者目線では、管理画面が前述の通り分析もしやすく使いやすいです。導入前に営業担当の方に事前にかなり詳しく詳細を伺い、デモ画面を見てイメージもついていたので、大きな齟齬もなく、導入後からすぐに活用することができています。前システムで実現できていなかったことが簡単にできるようになり、日々の業務効率化に繋がっています。

また、UIが使いやすいこともあり、架電担当者はシステムに慣れるまでが早く、助かっています。現状、新しく入社された担当者の方々に、オンラインでList Navigator. (現lisnavi) の操作説明を20~30分ほど実施していて、その後本格的にリストへ架電していく流れとなりますが、使い方に関する質問はほとんどないので、システムとしての使いやすさを実感しています。

List Navigator. (現lisnavi) 導入の効果を教えてください。

1つ目の効果は、自社サービスのマーケティングに関して、導入前と比較して、**アポ獲得数が30件から51件と、約1.7倍まで伸びた**ことです。理由として、架電数が増えたこともありますが、前述の通りList Navigator. (現lisnavi) 上で様々なデータを取ることができ、分析と改善を繰り返し実施できているこ

とが大きいかなと思っています。

2つ目の効果は、架電担当者の稼働状況が把握しやすくなったことです。オペレーター分析の機能を使うことで、担当者ごとの架電時間、ACWの時間などが細かく出せるのでフィードバックに活用し、効率的なマネジメントの実現に取り組んでいます。

3つ目の効果は、管理工数が大幅に削減できたことです。現在は架電担当者も数十人になり、BPO事業が加速しています。仮にですが、以前のシステムで同じチーム規模を管理しようとすると、管理者側の負担がかなり多くなってしまい、おそらく耐えられなかったと思います。**List Navigator. (現lisnavi) は分析面と管理面の機能が充実しているので、現在の規模でも問題なく運営ができています。**

4つ目の効果としては、レポートの自由度が高くなったことです。管理画面にある一覧分析をそのままエクスポートすることも可能ですし、ローデータをエクスポートして自社用にデータ加工することもできます。BPO事業では、クライアントごとに報告レポートを変更する必要があるため、クライアントの要望に合わせてデータの出力形式を変えられる点は非常に助かっています。

最後に、List Navigator. (現lisnavi) を導入検討されている方にメッセージをお願いします。

List Navigator. (現lisnavi) の導入を検討しているということは、自社の営業力を高めていきたいと考えている方が多いと思います。架電数、行動量を上げることはもちろん大事ですが、やみくもに電話するだけでは意味がないと考えています。営業組織として、**効率的に新規開拓をおこなっていくには戦略的なアプローチを重ねることが重要**です。そのためには架電結果の分析や時間帯のパフォーマンス分析をしていくことが絶対に必要になります。もし、自社の新規開拓営業を加速させたいと考えている企業様であれば、List Navigator. (現lisnavi) のように分析に長けているシステムの選定をおすすめします。



API連携でスムーズな集計！ プレディクティブコール*活用で架電数30%UP



社名

株式会社soraプロジェクト
さま

業種

BPO・テレアポ代行

従業員規模

100～199名

導入前の課題

- 1 既存のコールシステムでは、**架電数が伸び悩んでいた**
- 2 **運用フローを変えずに**導入できるシステムを探していた
- 3 **早期稼働ができる**システムを探していた



導入後の効果

- 1 プレディクティブコール*の活用で、**架電数が30%UP**
- 2 **自由度の高いAPI連携**により、既存運用を変えずに乗換えを実現
- 3 状況把握が迅速に行われ、**スムーズに導入と稼働**ができた

まずは貴社の事業内容をお聞かせください。

アウトバウンドのコールセンター事業です。具体的には、「営業がアポ取りしているが時間が足りない」「企業リストはあるのに電話する人がいない」などのお悩みを抱えたクライアント様の営業活動を代行しています。そのため、複数のクライアント様の案件を抱えており、架電効率が非常に重要となっています。私は、主にシステム運用管理とデータ活用を担当しております。

※lisnaviにて近日リリース予定

List Navigator. (現lisnavi) を導入された経緯を教えてください。

List Navigator. (現lisnavi) 導入前は、自社専用システムのみで運用していたのですが、架電効率に課題を感じておりました。その課題を解決できそうなシステムを探している中で、プレディクティブ発信機能があるList Navigator. (現lisnavi) をご紹介いただきました。導入の1番の決め手は、早期稼働ができた点です。できるだけ早くシステムを導入したく、早期稼働ができるシステムをいくつか比較した中で、最もスムーズに導入ができそうなのがList Navigator. (現lisnavi) でした。

また、営業担当の方に丁寧にご対応いただき、状況把握と導入までがスムーズだったことも大きいです。初回の提案時から、導入前の自社の運用方法をしっかりと把握いただき、自社に合った課題解決方法を提示して下さったことが導入の決め手のひとつとなりました。さらに、通話品質や機能性は事前に確認できたので、安心して導入を決めました。

List Navigator. (現lisnavi) を導入してみて、率直な感想を教えてください。

導入前に使用していたシステムからUIが大きく変わったのですが、List Navigator. (現lisnavi) は直観的に操作ができるUIで、架電担当者も戸惑うことなくスムーズに対応ができました。『通話完了後、結果登録を行い、次の番号に架電する』という一連の動作は、数回行えば誰しも容易にできると思います。架電担当者の運用サポートで大変だと思ったことはありません。また、管理者側では、自社システムと同様のことができ、管理業務も簡単に行えています。

実際の運用方法を教えてください。

どれくらいの架電を行ったのか等のデータを日時に集計を行っています。その際に、ご提供いただいているAPIを経由してデータの抽出を行っています。プログラムベースで簡単に制御が可能かつ、豊富なオプションが存在するので、自由度が高く非常に助かっています。また、List Navigator. (現lisnavi) のカメラがデフォルトで非常にたくさん用意されており、将来的に分析を行いたい場合は間違いなく有効活用できそうだと感じています。

APIを活用した本格運用も始められているということですね。このあたりの使用感はいかがでしょう？

APIを使用することで、日々の業務が効率化されています。毎日の業務の中で、その日の架電結果をまとめ、報告先に指定のフォーマットで連携する、という作業があります。APIを使用しない場合、指定のフォーマットに合わせることができず、非常に煩雑な管理となりますが、APIを使用することで簡単に指定フォーマットに合わせることができ、効率的に報告業務ができています。今後は、APIで繋いだデータを活用して、より詳細な分析業務も行っていきたいと考えています。

APIを使用する場合

自動で報告書の作成が可能



APIを使用しない場合

手動作業で時間がかかる



List Navigator. (現lisnavi) の導入で具体的にどのような効果がありましたか？

システムの導入前は、相手が電話に出るまで待たないといけない状態だったのですが、プレディクティブコールの活用により時間のムダを省くことができました。結果、**導入前と比較して、架電数が30%向上し、架電効率が飛躍的に高まりました。**導入前の課題のひとつであった架電数の向上が実現され、List Navigator. (現lisnavi) を導入してよかったなと思います。

最後に貴社の今後の展望をお聞かせください。

弊社は、インサイドセールス代行の専門会社として売上シェアNo.1をいただいております、多くの企業様とお取引がございませう。

今回お話をさせていただきましたList Navigator. (現lisnavi) を活用し、ご満足いただける結果をお届けできるよう、社員一丸となって対応してまいります。



導入前と比べ、発信数が約4倍に激増。 蓄積されるデータで深層的な分析が可能に。



社名

株式会社YOLO JAPANさま

業種

人材業

従業員規模

20～49名

導入前の課題

- 1 ACW※に手間が取られすぎて**コール数が伸び悩んでいた**
- 2 架電数が多く、CRMからクリックトゥコールで**発信するのが手間だった**
- 3 **録音や履歴を自動で残したかった**

※ACW (After Call Work) ...平均後処理時間

導入後の効果

- 1 入力項目のテンプレート化やプルダウン化で**ACWの時間を削減**
- 2 リスト管理と架電のシステムを一元化し、**発信数が約4倍に**
- 3 録音や履歴データの自動保存により、**教育やデータ活用の精度が向上**

まずは貴社の事業内容をお聞かせください。

弊社は日本に住む外国の方をサポートし、雇用促進や働きやすい環境づくりを通して、日本企業における外国人採用・定着をサポートしています。近年の日本は、労働者不足・少子高齢化の問題を抱えながらも新しい時代に突入しようとしており、グローバルな競争にも負けない企業力を求められるようになってきました。そういった時代のなかで、弊社では国籍に関係なく、日本人と外国人がお互いに共同しながら暮らしていけるダイバーシティを確立したいと考えています。

List Navigator. (現lisnavi) を導入された経緯を教えてください。

元々はCRM上からクリックトゥコールで企業の担当者様との接触をおこなっていました。ただ、架電自体はワンクリックで出来ても、その後の情報整理や入力に抜け漏れがあったり、とにかく時間がかかっていたことが問題点でした。また、当時の分析はコール数とアポ数のみで行っていて精度が低かったことや、コールログをすべて聞いて評価していく工数も取れないため、今後大きな組織にしていく上で危機感をもっていました。そこで、よりアウトバウンドコールに特化したコールシステムを探し、その中で発信効率や案件管理、分析機能において最も使いやすいと感じたList Navigator. (現lisnavi) を導入することに決めました。

List Navigator. (現lisnavi) を導入してみて、率直な感想をお聞かせください。

これまでは、コール数とアポ数を基準として運用していました。List Navigator. (現lisnavi) を導入してからは、**コール数とアポ数に加えて、各オペレーターの稼働時間やACW※時間の計測など細かい部分まで可視化できるようになったことで、より多角的な分析が実現**できています。また、エリアマーケティング機能も弊社のインサイドセールスチームでうまく活用できています。これまでは架電した結果として、アポに繋がりがやすいリスト、繋がりにくいリストが分かりましたが、List Navigator. (現lisnavi) を使うことで各リストの傾向を蓄積し、実際に架電したデータを参考に戦略を練ることができず。やはりリスト精査の実施や戦略を練るうえで、一般論やネットの情報だけではなく、現場で得られたデータをしっかり活用できるのは納得感があるので重要だと思います。

分析機能以外で、List Navigator. (現lisnavi) に魅力を感じているところはありますか？

1つ目は料金体系です。架電するユーザーの数ではなく、実際に架電する人数に合わせて利用できるところはコスト面を考えたときに負担が少なくなるのでうれしいですね。2つ目は、リストに漏れなく架電できる機能ですね。大量架電をするとコール音のみでつながらないリストもありますが、

List Navigator. (現lisnavi) では未通のリストが翌日には架電リストに戻り、見込みリストに対するアプローチ漏れがなくなるので、アポイント最大化のサポートになっています。他社様のコールシステム利用経験もある中で、営業担当者がアポイントを獲得するために必要な機能をここまで追求しているのは、List Navigator. (現lisnavi) の強みだと実感しています。

List Navigator. (現lisnavi) 導入後の定量的な効果について教えてください。

オペレーター数を増やしたことも要因としてありますが、UIの使いやすさや定着の速さが影響し、**発信数は導入前の約4倍**になりました。List Navigator. (現lisnavi) では、1つのコール画面に架電に必要な項目が全て揃っていて非常に見やすいので、行動量の属人化がなくなり全体的に底上げできました。また、ACW時間の削減や実際の通話時間を可視化でき、管理者側の管理工数が減り、さらに「深掘りした分析」に時間をあてることができるようになったため、リスト選定やトーク内容の見直しが可能になりました。

導入後にオペレーターさんを増員されたとのことですが、教育に対するコスト面では、どのような効果がありましたか？

簡単な説明用の動画を作成し、それを見るだけで架電業務が完結できるので、教育コストは大幅に削減できています。また、**操作画面のカスタマイズも自由度が高く**、入力項目をプルダウン形式にしたり、ワンクリックで呼び出せるACW用のテンプレートを作成したりすることで自分たちが使いやすいように改良できるので、**オペレーター負担の削減に大きく貢献している**と考えています。

安井様がインサイドセールスチームを運営される中で役立っている機能はありますか？

オペレーター分析機能を活用しています。特に、オペレーター別の架電時間を見られる点が非常に便利です。コール数だけの分析では、オペレーターの

稼働率が悪いと仮説を立ててしまいがちですが、架電時間を参照することで1件の架電の通話時間が長いことが原因かもしれないと新たな仮説を立てることができます。その結果、実際の録音データを聞いて、話し込みすぎている箇所やアポを取る目的から外れた会話をしていないか等を確認し、それぞれのオペレーターに合わせた教育ができるようになりました。

貴社の今後の展望を教えてください。

私たちのゴールは日本人と外国人が共存するダイバーシティをつくることです。そのために、外国から日本を選んできていただく方を様々な方面からサポートしたいと考えています。今でこそ求人サイトで仕事自体は見つかるかもしれませんが、しかし、母国を離れて暮らすことにおける課題は仕事探しだけではありません。私たちは日本に住む外国人のライフサポートメディアとして、仕事だけでなく在留資格の変更取次、賃貸物件や医療サポート、携帯電話や運転免許の取得、調味料や中古家電の販売まで様々なサービスを提供しています。今後もより多くの外国人に、幅広いサポートを届けていきたいです。



どこからでも現場をリアルタイムで把握でき、 分析・改善までのスピードUP！



社名

株式会社 clickさま

業種

小売業

従業員規模

50～99名

導入前の課題

- 1 分析データ範囲の制限が多く
電卓を使用して計算していたこともあった
- 2 会社に出社しないとデータが見られず
状況の把握に遅れが生じていた
- 3 ヒアリング記録項目等に変更制限があり
使いやすさはあまり感じられなかった



導入後の効果

- 1 知りたい情報がリアルタイムで表示されるため
問題点の発見や改善までのスピードがあがった
- 2 自宅でも会社にいるかのように
現場を把握できるようになった
- 3 管理者・オペレーター共に使いやすく
わかりやすいカスタマイズが可能になった

まずは貴社の事業内容をお聞かせください。

オール電化・太陽光・エコキュートをはじめとした、エコ商材の販売を行っています。個人のお客様向けに、一戸建てにお住まいの方にテレアポをしています。テレアポでアポイントを獲得し、その後、訪問営業を行い成約という流れです。

どうしてList Navigator. (現lisnavi) 導入を決められたのでしょうか？

新しくコールセンターを立ち上げるために、コールシステムの導入を考えていました。既に何か所かコールセンターはあるのですが、そこではオンプレミス型のシステムを使用しています。ただ、導入中のシステムは生産終了しており、新しい拠点での導入は難しかったこともあり、今回はクラウド型に決めて、様々な企業にお話を伺いました。その中でも**List Navigator. (現lisnavi) の使いやすさや、初期費用を抑えて安く導入できる点に魅力を感じ、**利用を決定しました。また、すでに導入していたオンプレミス型のコールシステムでは、分析データ範囲の制限が多いと感じていたので、リアルタイムで様々なデータを可視化できる点は、とても魅力的でした。

List Navigator. (現lisnavi) を導入して良かった点はございますか？

現場をリアルタイムで把握できるようになったことが一番ですね。誰がどこに電話していて、どういう会話をしているのかなど、コールセンターを運営する上で重要なポイントがタイムラグなく把握でき、瞬時に判断できるようになりました。また、分析結果も簡単に細かく見れるため、運営計画を練るのに非常に役に立ちます。オンプレミス型だと、会社に出社しないとコール履歴さえもデータが見れませんでした。が、**クラウド型にすることで自宅でも会社にいるかのように現場を把握できるようになり、改善までのスピードも上がりました。**

管理者様がよく使う項目や使いやすさはいかがですか？

オンプレミス型のシステムに比べ、List Navigator. (現lisnavi) は分析画面のカスタマイズができるため、自社にあった分析ができていると考えています。また、必要な項目を表示させたり、不要な項目を削除することで、分かりやすい分析画面を自由に作成することが可能で、汎用性が高いと感じています。これまでは、大まかな分析結果しか確認ができなかったり、そもそも分析できない部分もありました。たとえば、何件発信して何件繋がってますとい

うのも、電卓を使用して計算しないとわからなかったです。今はパッとステータスの画面にいけば出ますし、パーセンテージも出るなのでそこは結構助かりましたね。List Navigator. (現lisnavi) を使用することにより、細かい分析も一覧ですぐに表示されるため、使い勝手が良いと感じています。

オペレーター視点で見た画面の使いやすさはいかがですか？

弊社は規模が大きく、オペレーターさんの年代も10代から60代までと幅が広いです。パソコン自体の慣れにも差があるものの、テレアポ業務に特化したシンプルな仕様なので、簡単で使いやすいという声が多いです。

導入後の運用サポートチームの対応はいかがですか？

規模の大きいコールセンターのため、カスタマイズをお願いしました。様々な要望を出しましたが、一件一件の要望に真摯に向き合ってください、共に解決案を出し合いながら期待に応えてくださいました。

今後の展望についてお聞かせください。

会社やコールセンターを大きくして、よりも多くの商材を扱えるようにしたいですね。具体的には、来年の売上を前年の1.5倍に出来るくらいに頑張りたいと思っています。そのために、List Navigator. (現lisnavi) を使いこなして、効率の良い運用ができる体制を整えたいですね。



充実の伴走支援で事業立ち上げが成功！ 分析や教育体制が確立



社名

株式会社E.G.Tさま

業種

その他

従業員規模

20～49名

導入前の課題

- 1 事業立ち上げ期で運用が安定していなかった
- 2 スプレッドシートへの入力作業に時間がかかり、かつ属人化していた
- 3 分析できる範囲が少なく、詳細な分析や教育が難しかった

導入後の効果

- 1 自社に合わせた伴走支援で
運用体制が確立し、架電数も2倍に
- 2 再コール機能の活用で、**属人化が解消**
- 3 分析機能の活用で、**教育体制が確立**

事業内容をお聞かせください。

当社は、「世の中にない価値を創造する」というビジョンの実現に向け、AI事業を筆頭にさまざまな事業を手がけています。具体的には、「AI事業」「CBD事業」「パーソナルジム事業」「エネルギー事業」の4つの事業を展開しています。

List Navigator. (現lisnavi) は、企業さま向けのAI研修事業をおこなっているAI事業部で活用しています。

ご担当者さまの役割とList Navigator. (現lisnavi) の運用方法を教えてください。

List Navigator. (現lisnavi) の管理者兼営業担当として、管理と架電業務を担当しています。

管理者としては、リストの選定と結果の分析・改善をおこなっています。リスト選定では、AIを活用できそうな業種を中心に選定をしています。結果の分析と改善では、アポを獲得した企業の傾向分析をおこない、リスト選定に役立てています。業種や事業内容、従業員数などで分析をすることが多いです。また、架電担当者のトーク内容分析をおこない、フィードバックをすることで改善に繋がっています。

架電業務は、社員とアルバイトの両方が実施しており、アポ取得までをList Navigator. (現lisnavi) でおこなっています。アポ取得後は、社員がオンラインで商談をしています。AI研修についての助成金や、AIのできることの概要や活用提案をしていますね。

架電の際には、List Navigator. (現lisnavi) のグループ発信機能を使って架電しています。**グループ発信では、1つのリストに対して複数の架電担当者が一斉に発信でき、効率よく架電ができる**ので便利です。

List Navigator. (現lisnavi) 導入前はどのような課題がありましたか？

導入前はスプレッドシートでリストを管理し、社用携帯で架電をしていました。

その状態での1番の課題はアポ数が少なかったことです。立ち上げ期で運用が走り出したタイミングということもありますが、具体的には3つの課題がありました。

1つ目は、スプレッドシートへの入力作業に時間がかかっていたことです。**全ての作業が手作業のため、企業情報の管理に時間がかかっていました**。また、PC操作が得意でない人もいたので、そもそもの入力作業に時間がかかることも多かったです。

2つ目は、属人化していたことです。運用ルールを細かく定めていなかったため、見込み先や再コール先の管理が属人化していた状態でした。**過去にいつ誰が架電したか、先方は同意したのかななどの記録が不明瞭**でした。

3つ目は、分析や教育が難しかったことです。社用携帯の架電では、分析範囲は架電数とアポ数のみで、通電率などの詳細の数値はそもそも取得ができない状態でした。また、携帯発信のため会話内容の確認ができず、アポが取れていないメンバーへのフィードバックが難しかったです。

List Navigator. (現lisnavi) の導入の決め手を教えてください。

「コスト」「機能性」「レスポンスの早さ・サポートの充実度」の3つが決め手です。

1番の決め手は「コスト」でした。事業を始めたばかりだったため、いきなり大きな金額を投資するのが難しい状態で、極力コストを抑えたい思いがありました。List Navigator. (現lisnavi) は、シンプルな料金形態で、必要な分だけ料金がかかる設定が分かりやすかったです。

「機能性」としては、架電と分析に必要な機能がひと通り揃っていたことが決め手でした。具体的には、自動録音ができ、ダウンロードが可能であること、モニタリングができ、分析や振り返りに重宝しそうであったことが決め手です。

また、**サポートについては、常にレスポンスが早く、導入後のサポートも充実していて安心感がありました。**

これらを含め、総合的に他社よりもList Navigator. (現lisnavi) が優れていると考え、導入を決定しました。

List Navigator. (現lisnavi) を導入したことで、どのように課題が解決されましたか？

前提として、スプレッドシート管理からの脱却で、全ての作業時間が大幅に削減できました。また、**貴社のご担当者から、状況に合わせて各機能の活用アドバイスや運用提案をいただくことで、成果を上げることができています。**

具体的にList Navigator. (現lisnavi) の機能で言うと、まず再コール機能によって「アポ数の少なさ」「属人化」の課題を解決できました。導入前は、スプレッドシート管理による属人化が起っており、見込み管理や再コール管理が適切にできていませんでした。List Navigator. (現lisnavi) の再コール機能を使えば、再コール保有時には分かりやすくアナウンスが表示され、見込み管理が簡単にできるようになり、属人化が解消されました。

次に、モニタリング機能で「教育が難しい」という課題を解決できました。導入前は、全員が社用携帯での架電で、誰がどのような内容を話しているのか、詳細な会話内容を把握できない状態でした。List Navigator. (現lisnavi) のモニタリング機能では、**架電担当者の会話内容をリアルタイムで把握できるようになり、即時でフィードバックできる体制が整いました。**すぐにフォローに入った方がいい場合には、ささやき機能を使って、通話中にフィードバックをすることも可能なので、アポが取れていないメンバーへのフォローが適切にできるようになりました。

最後に、分析機能によって「分析ができない」課題が解決できました。導入前は、分析できる範囲は架電数とアポ数のみでしたが、List Navigator. (現lisnavi) では、通電率をはじめ、リストやオペレーターの詳細な分析ができます。各項目で細かい数値の取得が可能で、詳細な分析をもとに戦略策定をする体制が確立できました。さらに、架電結果を表すステータス項目の設計では、貴社ご担当の方にアドバイスを多くいただきました。例えば、導入前の架電結果の振り返り項目は「○、△、×」程度の粒度のみでしたが、現在は不在の場合だけでも「担当者不在（戻り時間不明）」「担当者不在（戻り時間間けた）」「お断り（受付）」など、アドバイスをもとにより詳細な状況を把握できるように設計をしています。

これらの課題解決により、**アポ数が増えることで最終的な成約数向上に繋がっています。**

具体的な導入効果を教えてください。

まず、架電数が大幅に増加しました。1人あたりの1時間での架電数で比較すると、**導入前は16件/時間だったところから、導入1週間で22件/時間、2週間で27件/時間、1ヶ月半で34件/時間まで増加**しました。導入1週間は、List Navigator. (現lisnavi) を使っただけで大幅に件数が増加しました。その後、貴社のサクセス担当の方から、「発信前とACWの時間が長いので、短くするように意識してみては」とアドバイスをいただき、実践したところ、導入前と比

較して約2倍まで増加させることができました。架電数が少ないメンバーにはオートコール機能を使用してもらい、自動発信をすることで行動量を担保するようにしています。

また、受注効率も大幅に改善されました。**アポ獲得1件あたり9.39時間かかっていたのですが、導入後は1件あたり2.91時間で獲得ができるようになりました。**架電数や業務効率、架電先へのリスト選定や見込み管理の改善など、各改善が重なり、大幅な時間短縮に繋がったと考えています。

よく使っている機能はありますか？

「モニタリング」「オペレーター分析」「エリアマーケティング」をよく使用しています。

「モニタリング」は、前述の通り、アポが取れていないメンバーの会話内容把握とフィードバックのために活用しています。架電担当者の対応している声だけを聞いていれば問題ないと思う場合でも、実際にお客さまとの会話内容を聞くと見当違いな回答をしていることもあります。実際のお客さまとの会話内容を把握することで、教育面に活用できていると感じています。

また、「オペレーター分析」では、架電数や DPH^1/SPH^2 、有効コール率などの数値を確認して、仮説付けをするのに役立てています。仮説をもとに確認やフィードバックをすることができ、データに基づいた運営ができています。例えば、「有効コール率が高いのに異様に架電数が多い」場合は、担当者や会話しても良い提案ができていないのでは？という仮説付けができたり、「有効コール率が低い」場合は、受付時のトーク内容に問題があるのでは？と推測ができたりします。**数字の根拠があることで問題の要因特定がしやすく、改善のサイクルを早めることができていると実感**しています。

「エリアマーケティング」では、商材の特性に合わせて、企業規模で項目を設定し、詳細なリスト分析に活用しています。例えば、「この業種のこの従業員規模が1番成果がいいから、次はこのリストに集中しよう」など、リスト結果から次の戦略策定をすることができるようになりました。また、「慣れていない方にはこのリストが良いだろう」など、リストの差配にも役立っています。

*1…DPH (Dial Per Hour) : オペレーター1人の1時間あたりの発信数 *2…SPH (Sales Per Hour) : オペレーター1人の1時間あたりの成約数

導入後の伴走支援対応はいかがでしょうか。

伴走支援は非常に充実していると感じています。

まず、常にレスポンスが早いです。不明点が発生した際の間合せ対応が迅速で、すぐに不明点が解消でき、安心感があります。

また、導入時から定期的なミーティングを実施していただき、自社に合わせた運用提案をしていただいています。KPI達成に向け、定期的な進捗確認を一緒におこない、今自社に何が必要なかのアドバイスをいただけるので、非常に役立っています。

自社に合わせた運用提案では、状況に合わせて、自分たちが気づいていない潜在的なニーズも掘り起こしてくれていると感じています。例えば、エリアマーケティングの分析項目について、最初は都道府県別での項目設定をしていました。しかし、ご担当の方に「貴社の商材の特性上、都道府県はあまり関係ないので企業の数別にしてみては」とアドバイスをいただきました。アドバイスに合わせて運用変更をしたところ、企業規模別の傾向が可視化され、「意外と特定の従業員規模からアポが取れている」など、新たな発見がありました。

伴走支援では、**自社の課題の可視化と言語化、いつまでに実施していくのかのロードマップを描いてくれるため、長期的な目線と短期的な目線で何をしなければならぬかが明確**になります。本来は自分たちでもやらなければならないものの、つい後回しになってしまう部分を提案してくださり、成果向上に繋がっています。

最後に、List Navigator. (現lisnavi) を導入検討されている方にメッセージをお願いします。

List Navigator. (現lisnavi) は、電話営業に必要な機能が揃っていて、非常に便利なツールです。架電数を上げるための機能はもちろんのこと、数値分析や見込み管理、録音再生、モニタリングなど、管理者の目線でも「あるとありがたい機能」が豊富に揃っています。

また、サポート面が手厚く、初めてのシステム導入でも安心です。迅速なレスポンスで不明点を解消でき、自社の状況に合わせたアドバイスをいただけます。**売上を伸ばしたいとお考えの電話営業をしている企業さま**は、導入を検討することをおすすめします。

お問い合わせはこちら

製品について詳しくは

[lisnavi 公式サイト](https://lisnavi.com)

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



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。

