

# 会話のブラックボックス解消！ 音声解析 AI 搭載電話「MiiTel(ミーテル)」

株式会社 RevComm (レブコム) (東京都)

## [概要]

- 電話対応品質を改善することが可能となるセルフコーチングツール『音声解析 AI 搭載 IP 電話「MiiTel」』
- 自動録音、文字起こし、音声解析 AI、SFA\* 連携により、電話対応の内容を可視化
- 文字起こし機能により電話対応後の対応内容の記録の手間も低減
- 話速、talk・listen(トーク・リッスン)比率、ラリー回数、被せ率、沈黙回数などをAIが自動で分析し、フィードバックを得ることで自身の対応を振り返り、セルフコーチングに活用することができる

\* SFA Sales Force Automation の略。営業支援システムを指す  
営業活動の効率化、見える化などの効果が期待されている

## [特徴]

- 従来、ブラックボックス化が課題であった営業やコールセンターの電話対応を即座に可視化することで、自身の活動の振り返りや他者への共有を容易にすることが可能
- セルフコーチングだけでなく、優秀な担当者の事例を共有するなどの活用方法で生産性向上を図ることができる
- 労働状況の把握が困難なリモートワーク環境下においても行動ログを可視化することができる
- ①通信、②人工知能(音声解析エンジン)、③既存サービスと API 連携可能なウェブアプリケーションの 3 つの技術で構成され、全て自社開発である。ビジネス領域に特化した音声解析エンジンが強みとなっている
- 属人的になりやすい営業組織に着目し、電話対応を可視化して生産性の高い組織を作ることで、日本の労働力人口減少問題への貢献を目指す

## [サービスイノベーションの観点から]

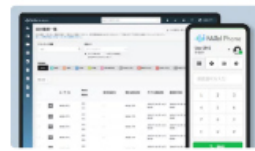
従来ブラックボックスであった電話での顧客対応の品質やスキルを見える化し、セルフコーチングツールを提供することで営業やコールセンターの生産性向上に寄与している。革新的で優れた価値提案を行ってサービスイノベーションを実現している

## [組織データ]

所在地	東京都渋谷区
従業員数	192 名 (2023 年 3 月現在)
創業	2017 年
キーワード	デジタルコーチング、音声解析
売上規模	10~100 億円

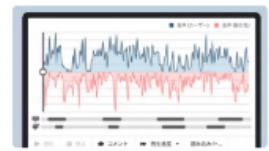


▲IP 電話は、インターネット回線を活用した電話サービス。オフィスでも在宅でも同じ番号で架電・受電できる



### IP 電話

PCとヘッドセット、ネット環境さえ整えば、固定電話は不要。  
どこからでも電話業務が可能に。



### 自動録音

全ての電話内容を自動で録音。  
URLのコピペで簡単共有、  
2倍速再生で確認も効率的に。



### IVR / 待ち呼

着信時に再生する自動音声や着信先の振り分けを設定。  
待ち呼の件数も設定できます。



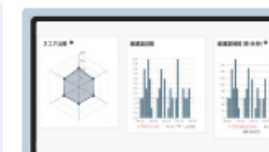
### キューイング

指定した順番でオペレーターを呼び出すまでの間、お客様に  
音声を流すことが可能。



### 文字起こし

全ての電話内容を文字起こし。  
議事録作成の手間を省き、  
引継ぎの漏れも防げます。



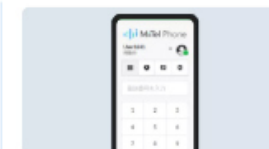
### 通話のスコアリング

話す速度、ラリー回数、被せ率など  
AIが話し方を定量的に評価します。  
自己学習やフィードバックで活躍。



### SFA/CRM連携

SalesforceやKintone等の  
ツールと自動連携することで  
情報共有や蓄積を効率的・正確に。



### スマホアプリ

パソコン版と同じ電話番号での  
発信を、外出先や  
在宅環境下でも利用可能。

▲主な機能の例