

C O L U M N — A I 活 用 | 株 式 会 社 D n D

「なぜあの人は売れるのか」が データでわかる

営業電話のAI会話分析を始める
3つのポイント

株式会社DnD | Distill n Develop
<https://dnd-inc.jp/>

AI会話分析が計測できる主な指標

計測項目	内容	活用の視点
話す速度	1分あたりの発話文字数（WPM）	速すぎると伝わりにくく、遅すぎると間延び。成約通話の平均と比較する
傾聴割合	通話全体のうち相手が話している時間の割合	高い傾聴割合は「相手を話させている」サイン。成約通話は傾聴割合が高い傾向
かぶせ回数	相手の発話中に話し始めた回数	かぶせが多いと相手が話しにくい。少ないほど良好なコミュニケーション
沈黙の数・長さ	無言状態の回数と秒数	適切な沈黙は相手に考える間を与える。沈黙ゼロは一方向的な説明のサイン
キーワード出現	「価格」「競合」「検討」「予算」などが出現したタイミング	競合の話題が出た段階でどう対応しているかをパターン分析
通話構造	自己紹介→課題確認→提案→クロージングの流れ	フェーズの順序・割合を成約通話と比較してスクリプト改善の根拠にする

AI会話分析のフロー早見図

ステップ	内容	使うもの（例）
①録音・取得	通話を録音または録画する	MiiTel Phone / Zoom / Teams
②文字起こし	音声をテキストに変換する	MiiTel内蔵 / Notta / Whisper API
③指標計測	話す速度・傾聴割合・キーワードを自動算出	MiiTel内蔵スコアリング / 生成AI分析
④比較・分析	成約通話vs失注通話の違いを見る	MiiTelダッシュボード / ChatGPT / Claude
⑤学習・改善	良い通話を共有し、スクリプトを更新する	月次勉強会 / トークスクリプト

低コストで始める3ステップ

Step 1 | 録音・文字起こしを日常にする

Web会議（Zoom・Teams）の録画を今日から開始。固定電話・スマートフォンはクラウドIP電話（MiiTel Phone等）に切り替えると録音が可能になる。顧客への事前説明と社内規程の整備を先に済ませること。

コスト目安：

Web会議ツールの録画機能は追加費用なし。文字起こし（Notta等）は月1,000～3,000円程度。

Step 2 | 成約通話と失注通話を10件ずつ比較分析する

直近の成約・失注各10件の文字起こしを取得し、ChatGPTやClaudeに「この通話で担当者が相手の話を引き出せていた部分・できていなかった部分を具体的に指摘してください」と投入する。マネージャーが30分で確認・補正して「学びメモ」を作成する。

コスト目安：

ChatGPT/Claude利用料は月数百～数千円。作業工数は月2～3時間。

Step 3 | 月次勉強会でチーム全体の底上げをする

月1回、高成約率の通話を全員で聴き「なぜここで相手が動いたか」を行動レベルで言語化する。発見した行動をトークスクリプトに反映し、翌月また録音・分析するサイクルを回す。

工数目安：

月次勉強会は60～90分。スクリプト更新は月1～2時間。

専用ツールの比較

ツール	特徴	向いているケース
MiiTel Phone	IP電話 + 録音 + AI解析が一体。BOXIL ランキング 中小企業部門1位（2026年上半期）	電話商談が多い会社のシステム刷新時
Salesforce Einstein Conversation Insights	CRMと深く連携。商談フェーズ別の通話分析が強い	Salesforceをすでに使っている会社

録音 + Notta + ChatGPT/Claude	既存ツールの組み合わせ。自動スコアは不可だが低コスト	まずトライアル。月50件未満の通話数
--------------------------------	----------------------------	--------------------

AI分析を学習に活かす月次勉強会テンプレート

時間	アジェンダ	ポイント
0～5分	先月の成約率・通話件数を共有	全体の数字を確認。個人の比較は避ける
5～25分	高成約率通話を1～2件全員で聴く	「良いところ探し」のスタンスで聴く。批判・評価はしない
25～40分	「なぜここで相手が話し始めたか」を議論する	行動レベルで言語化する（「間を置いたから」「〇〇を聞いたから」）
40～55分	発見した行動をトークスクリプトに落とし込む	「来月から試すこと」を1～2個だけ決める。多すぎると続かない
55～60分	来月の分析対象を選定して終了	「来月これを確認しよう」という仮説を持って次回に臨む

導入時の注意点チェックリスト

- ☐ 顧客への録音告知文をスクリプトに追加した
- ☐ 社内プライバシーポリシーに録音・AI分析の記載を追加した
- ☐ 担当者に「評価目的ではなく学習目的で使う」と説明・合意した
- ☐ 分析結果の閲覧者（マネージャーのみ等）を決めた
- ☐ 録音データの保管期間・削除ルールを定めた

AI会話分析の導入をご検討の方へ

株式会社DnDでは、ツール選定から社内運用ルールの整備・定着支援まで伴走型でサポートします。
ご相談・お見積りは無料です。

<https://dnd-inc.jp/contact.html>