



トーク：リッスン比率、話速、被り回数などをAIが解析

とは対象的に初々しい笑顔が印象的だ。同氏は音声解析AI電話を導入した育成プログラムの強みについて「新入社員が一番怖い事は営業

# Topics

## ウィルオブ・ワークがレブコムと連携し、AIツールを導入した次世代型の新入社員研修を本格始動

### Z世代の職場の相棒はAIツール、これからの新人育成のあり方を模索する



近年、人手不足や外部環境の激変などが原因で、効果的な企業研修を行うことが難しくなっている。その一方で、コールセンターなどBPOの現場では一日でも早く、一人でも多く、即戦力となる営業スタッフを配置することが喫緊の課題となっている。こうした背景から営業支援事業を展開するウィルオブ・ワーク（東京都新宿区、村上秀夫代表取締役社長）は新入社員研修にAI音声解析ツールを導入、研修修了後、即戦力として営業現場に配属できるレベルに仕上げられることをミッションに掲げ、「Z世代」の人材育成プログラムにチャレンジする。今回はその研修現場を訪問し、同社セールスアシスト事業部・豊田陽介マネージャーにその詳細を聞いた。

ウィルオブ・ワークは金融業界、IT業界、不動産業界、ECコマース業界などの幅広い顧客に対してBtoB特化の営業代行サービス「セイヤク」を展開する。

今年も同社は入社式を経て新入社員研修を実施。夢と期待に胸を膨らませたZ世代の新入社員30名が参集した。

例年と違うのはオンラインではないこと、人工知能（以下AI）を搭載した音声解析ツールが相棒になることだ。

同研修は20日間で構成され、ビジネスマナーや名刺交換などの一般的な座学を3日間、残りの17日間でOJTを実施する。取材日は研修12日目。OJTだけに研修チームはまさにコールセンターのような緊張感に包まれていた。

### 電話ができないデジタルネイティブ

AI音声解析ツールの導入までの道のりを同社セールスアシスト事業部・豊田陽介マネージャーに聞いた。

「私の時代もそうでしたが導入前は新入社員研修の座学が終わるとそのままクライアントの営業現場に配属されました。しかし、ク

れたアポイント獲得数や本人の強みや弱みなどのデータと現場常駐を希望するクライアントとオンラインで対応できるクライアントのリクエストを照らし合わせて配属先を決定します。当社の拠点は東京・大阪・名古屋・福岡にあり、フレキシブルに研修後のチーム編成をしています。

続けて音声解析AI電話の導入効果について、「研修後、クライアントから『こんなに営業ができる新人に出会ったことがない。これからも期待している』とお褒めの言葉を頂くことが増えてきました。当社としてもAIツールを社員研修と営業現場に導入したことで顧客満足が高まっていることを実感しています。今後もAIツールを活用し当社のBPOサービスの価値向上を高めていきたい」と述べた。

取材中、新人研修生がインカメラのマイクを手で覆いながらテレアポをしていた。なぜ手でマイクを覆うのかと聞くと「営業電話の雰囲気伝わると相手の心象が悪くなるのが分かりました。グループワークで話し合い、静かな雰囲気を作れば受け手の心象が変わるのか検証しています」とあどけな

ライアントへの価値提供という観点から、営業担当としてキッチリ育て、クライアントの営業現場に配属すべきだという方針のもと、座学だけの新入社員研修ではなく、研修期間を1ヶ月に拡大して、OJTで営業体験を積み上げていくことが必要だという結論に至りました。

続けて、「それらを実現するためには何が課題なのか、議論を進めると『営業活動の可視化』という解が出てきました。こうして営業現場でも導入予定だった音声解析AI電話MiiTei（ミイテル）を新入社員研修でも導入することになりました。営業担当の架電時の声をAI解析することで、抑揚やフィラー（話中に、次の言葉を選んでい間の隙間を埋める「あの、その」といったつなぎ言葉）、沈黙回数、クライアントと営業担当の会話の割合などが各種グラフなどで可視化されるので上司は適切なフィードバックができ短期間でスキルアップできるという理由で導入しました」と述べた。

取材中、研修中に編成された各チームの中でアポイント獲得を称える同期からの拍手が沸き上がる。アポイント獲得中の真剣な眼差し



い笑顔でコメントしてくれた。AIツールを相棒に、営業現場に飛び込んだZ世代の奮闘する日々はスタートしたばかりだ。

### 音声解析AI電話MiiTei（ミイテル）

AI解析機能を搭載したIP電話。主に営業担当とクライアントが会話した内容を「自動録音」、「自動全文文字起こし」、「音声解析」、「SFA・CRMツール連携」する機能がある。音声解析では個人の録音された電話データから「沈黙回数」、「被り回数」、「声の抑揚」、「トーク・リッスン比率」、「会話速度」、「周波数」等を全て数値化して確認できる。