

報道関係各位

2022年4月4日

ブリッジインターナショナル株式会社

インサイドセールス支援ツール「SAIN モニタリング」に 会話音声进行分类する AI 機能を実装 -インサイドセールス業務の効率を約 30%アップ-

ブリッジインターナショナル株式会社（本社：東京都世田谷区、代表取締役社長：吉田融正、以下『ブリッジ』）は、インサイドセールス業務を支援するツール「SAIN（サイン）モニタリング」の会話音声データを分析する機能を強化し、AI 機能による会話の自動分類を行う機能を提供します。

具体的には、インサイドセールスと顧客が電話で行う会話をテキスト化し、営業や商談活動で重要となる、予算や時期などの発話カテゴリ別に自動分類します。その結果、会話内の重要なキーワード把握、高度な検索、ユーザによる会話骨子の理解にかかる業務時間を、現行に比べて約 30%減少させることが可能になりました。（※弊社実測値比較）

新型コロナウイルスによる働き方改革の進展により、対面を伴わないインサイドセールスを法人営業活動に取り入れる企業が増えています。ブリッジは、法人向けインサイドセールス事業のリーディングカンパニーであり、インサイドセールスに伴う 10 万件前後の会話データを AI に学習させており、音声認識機能を利用した、会話音声データのテキスト化サービスを 2018 年から提供しています。

今回の機能拡充は、独自の AI モデルによる会話の意味理解、分類を実現し、インサイドセールス活動の管理者や『顧客の声』を活用・分析する営業・マーケティング担当者に対して、業務時間の短縮だけでなく、付加価値の高い情報提供ツールとしての機能を提供します。

今後弊社はこのようなテレワーク環境下でのリモートワーク管理のニーズ拡大に対応し、営業トークの質や営業スキルの可視化するだけでなく、顧客の反応や提案・訴求内容を俯瞰し、会話指導やコール活動のPDCAに必要な着眼点をもとにした機能追加、サービスの拡充を継続して行って参ります。

■ 「SAIN モニタリング」機能拡充が解決する課題・ニーズ

- テキスト化された情報から、具体的に営業活動に重要な情報や発話を見つきたい
- 集約された営業活動の会話を比較、利用して、営業成果を出せるコツを理解したい
- インサイドセールス同士のナレッジや、顧客反応などの情報共有を臨場感のある情報を使って行いたい

■ 「SAIN モニタリング」拡充により、提供される機能

- インサイドセールスと顧客の重要な会話を自動的に以下のカテゴリに仕分ける
- カテゴリ別の発話の前後や該当箇所のみピンポイントで抽出できる
- インサイドセールス活動の実態把握のための高度な（フレーズ）検索
- 重要な顧客の声をいち早く検索でき、切り返しトークや会話の改善検討を支援する
- カテゴリ別に手本フレーズ、過去顧客の声などのナレッジ登録機能

汎用的カテゴリ分類

- ・ 共通：予算、決裁権、ニーズ、商流、顧客現状
- ・ インサイドセールス（営業）：提案説明
- ・ 顧客：深堀ポイント、断り文句、予算なし

■ 「SAIN モニタリング」の活用事例・ベータ版利用ユーザ企業の声

自然言語処理 AI 機能付き「SAIN モニタリング」は既に 10 社以上のお客様で利用されており、営業スキルの改善スピード向上、指導・管理サイクルの効率化などの成果事例を複数いただいています。

活用事例と効果の声

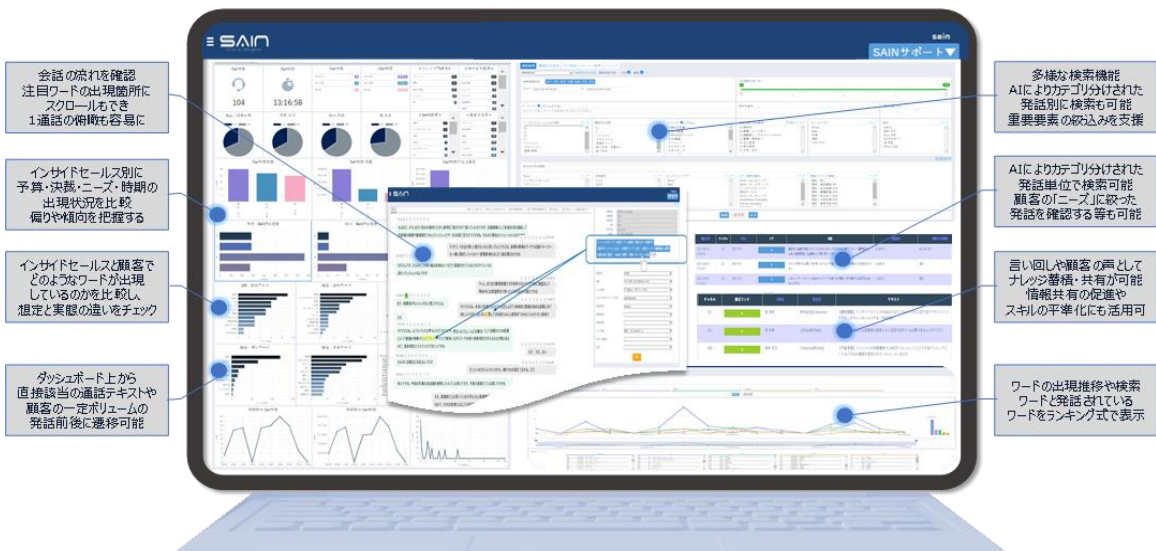
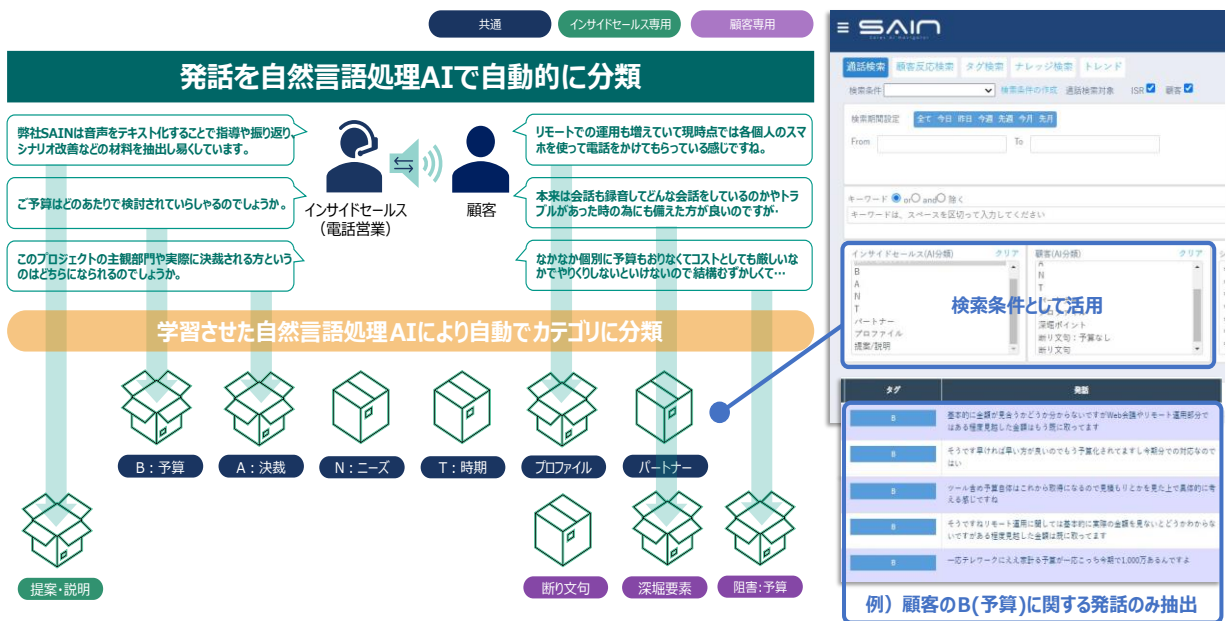
- ・ 優秀なインサイドセールスの「提案説明」や「予算・決裁・ニーズ・時期」などの言い回しを検索しナレッジ登録、具体フレーズとして活用することで、**インサイドセールス全体のスキル向上に役立っている**
- ・ インサイドセールスが確認する「顧客現状(プロファイル)」や「ニーズ」に関する会話に絞り込むことで、他社製品の導入理由や背景を簡単に理解することがで

きた。結果、カウンタートークや訴求内容の補強を迅速に行うことで**提案機会が増加した**

- ・インサイドセールスと顧客の会話を俯瞰することで、想定課題と事実との差に気づき、早い段階で変更することで**商談創出率が上がった**
- ・カテゴリ分けされるキーワード・発話の出現数により、インサイドセールスの会話スキルが客観視でき、通話時間などの指標では判断がつかない**スキルを可視化**できた

<AIによる発話内容の分類イメージ>

<SAIN モニタリング画面イメージ>



■SAIN 概要 <https://bridge-g.com/sain/>

SAIN (Sales AI Navigator) は、AI を活用したインサイドセールス業務支援ツールとして、次の3つのサービスを提供しています。

1. SAIN モニタリング

会話音声データをテキスト化し、営業スキルの土台となる顧客とのコミュニケーション、会話状況の把握、適切な指導を促す機能を提供しています。自然言語処理 AI 機能による会話（キーワード）の自動分類を提供、多様な検索機能を具備することで、コミュニケーション課題の根本原因や改善点、重要ポイント、顧客反応などの”気づき”の発見を支援します。

2. SAIN ターゲティング

ユーザ様が保有する商談履歴、購買データ、顧客属性情報などをもとに、機械学習 AI 機能を用いてスコアリングし、相対的に受注や商談化に繋がるポテンシャルの高い見込み顧客の選別をサポートします。

3. SAIN コールナビ

『SAIN モニタリング』サービスの上位サービスとして提供。
インサイドセールスと顧客との会話を AI がリアルタイムに理解し、商談進捗や提案に必要な重要項目の確認漏れ、聞き逃し等を示唆します。またリアルタイムモニタリング機能によって、スーパーバイザー（管理者）からの適切なアドバイスを活動担当者へ共有する機能を提供するなど、テレワーク等のリモート運用の円滑な実施を支援します。

【ブリッジインターナショナル株式会社 会社概要】

社名	: ブリッジインターナショナル株式会社 https://bridge-g.com/
設立	: 2002年1月
本社	: 東京都世田谷区太子堂 4-1-1 キャロットタワー19階
資本金	: 543百万円
代表者	: 代表取締役社長 吉田融正
事業内容	: ・インサイドセールス事業 アウトソーシングサービス コンサルティングサービス システムソリューションサービス

・研修事業

【報道関係のお問い合わせ先】

ブリッジインターナショナル株式会社

営業本部 マーケティング&コミュニケーション

〒154-0004 東京都世田谷区太子堂 4-1-1 キャロットタワー19階

TEL : 03-5787-3080 E-mail:mktg@bridge-g.com