

AI 対応評価「Dr.Tel」と教育クラウド 「shouin for コンタクトセンター」が API 連携を開始 評価から個人別カリキュラム生成までを自動化

—— オペレータの課題に応じた研修内容が自動で用意され、
SV・センター管理者の教育工数を大幅に削減 ——

コンタクトセンター向け教育管理システム「shouin for コンタクトセンター」を提供するブライシス株式会社（本社：東京都港区、代表取締役：眞神 克二）は、株式会社スタジアム（本社：東京都港区、代表取締役：河嶋 孝俊）が提供する AI 対応評価・品質管理サービス「Dr.Tel（ドクターテル）」との **API 連携**を本日より開始します。

本連携により、Dr.Tel が自動評価したオペレータごとの課題にもとづいて、shouin for コンタクトセンターの研修カリキュラムが自動生成されます。スーパーバイザー（SV）が担ってきた「通話を聴いて評価する → 課題を見つける → 何を教えるか考える → 教材を用意する」という工程が自動化され、SV は実際にオペレータを指導することに時間を使えるようになります。



■SV がもっとも長い時間をかけているのは「オペレータの教育・指導」

オペレータの教育は、スーパーバイザー（SV）の仕事の中心にあります。「コールセンター白書 2025」の全国 SV／リーダー意識調査では、SV が担当する業務の第 1 位が「オペレータのフォローや指導、教育」で **90%**。1 カ月のうち最も長い時間をかけている業務も、同じ項目が **62%**で第 1 位でした（※1）。

その一方で、評価の足並みはそろっていません。評価基準をすり合わせる「カリブレーション（耳あわせ）」を実施していないセンターは **51%**（※2）。誰が聴くかで評価が変わり、オペレータの納得感も得にくくなります。

時間の制約も重くのしかかります。課題が見えても、一人ひとりに合わせた研修を組むところまでは手が回りません。研修は全員一律に落ち着き、評価はしているのに対応品質は上がらない。多くの現場がこの状態に置かれています。

コンタクトセンターの AI 活用は、FAQ 作成や通話の要約から着実に広がっています。しかし、SV のマネジメント業務そのものを支える動きは、まだ十分とはいえません。AI による通話評価も、研修管理も、それぞれ優れたツールがあります。ただ、両者がつながらない限り、評価結果から「誰に何を学ばせるか」を決める工程は SV の手元に残り続けます。そして、ここに最も時間がかかります。

※1 出典：「コールセンター白書 2025」（リックテレコム／月刊コールセンタージャパン編集部 編）第 1 章第 4 節「全国 SV／リーダー意識調査」（調査時期：2025 年 9 月／インターネット調査／回答者 104 名）図 1-4-2「主な業務内容」より（担当する業務 n=91、1 カ月で最も長時間たずさわっている業務 n=92、いずれも複数回答あり）。

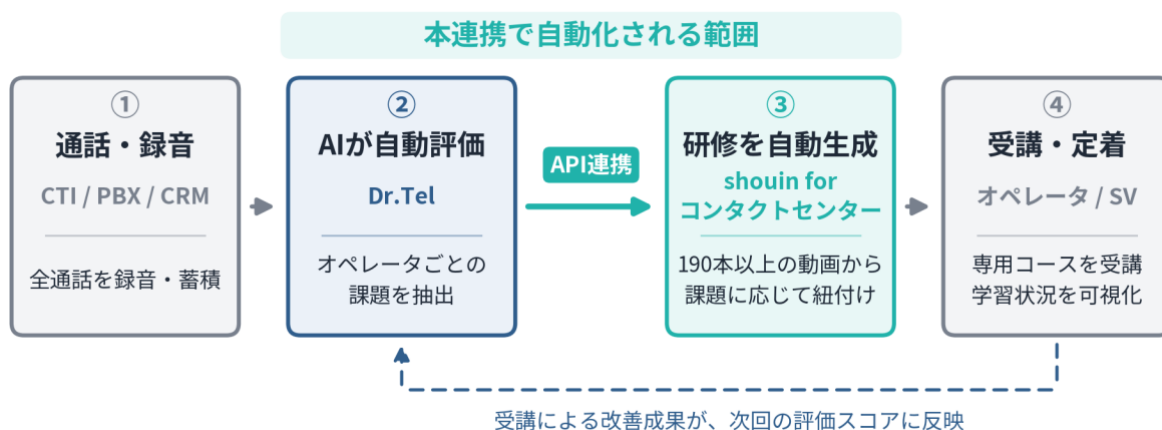
※2 同調査 図 1-4-21「指導方法についてカリブレーション」より（n=84）。

■通話の評価から研修の配信までが、システムでつながる

本連携では、shouin for コンタクトセンターが提供する API を Dr.Tel が呼び出します。評価が終われば、その結果にもとづいて研修カリキュラムが自動で組まれます。オペレーター一人ひとりについて「何を教えるか」を考え、教材を探し、研修を組み立てる。この一連の作業が不要になります。

◆連携の流れ

- ① 通話・録音：CTI / PBX / CRM で全通話を録音・蓄積
- ② 自動評価：Dr.Tel が AI で客観評価し、オペレーターごとの課題を抽出
- ③ 研修自動生成：評価結果をもとに、shouin 側 API を通じて専用カリキュラムを自動生成
- ④ 受講・定着：オペレーターが自分専用のコースで学習。学習状況は SV が把握でき、改善成果が次回の評価スコアに反映



▲ Dr.Tel × shouin for コンタクトセンター 連携フロー

Dr.Tel は電話ツールに依存せず、音声データがあれば解析可能です。既存のシステム環境を大きく変更することなく、本連携をご利用いただけます。

評価と研修内容の用意までを自動化することで、**SV は本来もっとも時間をかけたいオペレーターへの指導に向き合えるようになります**。履修状況を確認しながら一人ひとりと対話し、成長を後押しする。この領域は人にしか担えません。

前掲の調査では、SV／リーダーがやりがいを感じる瞬間の第 1 位が「担当オペレーターの成長を感じたとき」で **81%**でした（※3）。本連携が目指すのは、SV がその成長に向き合う時間を取り戻すことです。

※3 同調査 図 1-4-13「やりがいを感じる瞬間」より（n=90）。

■本連携で SV の業務はこう変わる

	これまで	Dr.Tel × shouin（連携後）
通話の評価	SV が通話をランダムに抽出して聴取・採点。評価できる件数が限られる。	AI が全通話を自動評価。聴取と採点の工数がかからない。
課題の特定	評価者によって基準がぶれ、オペレータの納得感も得にくい。	統一された基準でスコアリング。改善ポイントを具体的に抽出。
研修内容の用意	「何を教えるか」を考え、教材を探すか作る。人数分は手が回らず全員一律の研修になりがち。	課題に応じた研修内容が自動で用意される。教材の選定も研修の組み立ても不要。
オペレータへの指導	評価と研修準備に追われ、受講後の対話まで手が回らない。	空いた時間を履修状況の確認と対話に充てられる（SV が担当）。

■連携で実現する 3 つの価値

◆1. 全通話を AI が評価し、一人ひとりの課題を特定する

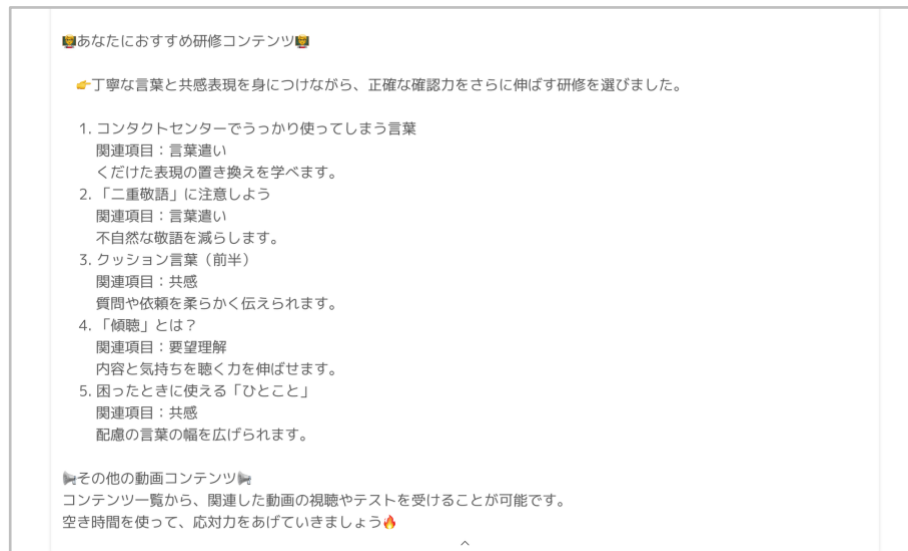
AI がプロ監修の基準でぶれなくスコアリングします。評価項目・評価基準は企業ごとにカスタマイズ可能です。感情解析と音声認識により、言葉遣い・発声・話す速さなど、改善ポイントを具体的に抽出します。抽出された評価コメントは、shouin for コンタクトセンターの個別コース画面から確認できます。



▲ Dr.Tel の評価コメントが表示された個別コース画面

◆2. 評価結果から、最適な研修を自動でレコメンドする

Dr.Tel の評価結果と、shouin for コンタクトセンターが保有する 190 本以上のプロ監修研修動画を、API 連携により自動的に紐付けます。「誰に」「何を」学ばせるかを考えて教材を探す作業は発生しません。



▲ 課題に紐づいて選ばれた研修コンテンツ

◆3. 「自分専用」のカリキュラムだから、受講が続く

管理者は自動生成されたコースを確認し、公開ボタンを押すだけで受講を開始できます。オペレータにとっては「自分の課題を解決するためのコース」であるため、一律の研修に比べて高いモチベーションで受講できます。受講後の学習状況はSVが一覧で把握でき、次の対話の材料になります。



▲ 受講状況が一覧で確認できる個別コース画面

■評価と育成をつなぐ機能改修を今後も加速

shouin for コンタクトセンターは、コンタクトセンターの対応品質改善に寄与するオンライン教育ソリューションとして、人材育成に携わる方のさまざまなご要望をもとに、高品質な学習コンテンツの提供および業務を効率化するための機能改修を今後も継続・加速させていく予定です。外部サービスとの連携についても、現場の工数削減に直結するものから優先して拡充してまいります。

Dr.Tel（ドクターテル）概要

通話の録音データをもとに、AI が企業の評価基準どおりにスコアリングとフィードバックを行うクラウドサービスです。生成 AI と感情解析を活用し、非言語領域だけでなく発話内容や文脈も評価します。電話ツールに依存せず、解析件数単位の料金体系を採用しています。

サービスの詳細は、<https://dr-tel.com/> をご覧ください。

shouin for コンタクトセンター概要

shouin for コンタクトセンターは、センターで働くすべての方が、自らの可能性を最大限に引き出し、スキルアップすることができるオンライン教育ソリューションです。

コミュニケーターのフェーズに応じた最適なコンテンツと、一人ひとりの成長を促すコーチング等の機能によって継続的なスキルの習得と向上を実現。学習状況の把握等、管理業務を効率化する機能も備えており、組織全体のパフォーマンスを高めます。

お客様の声に寄り添い、最高の体験・価値を提供するために、個人・組織が学び続ける。

サービスの詳細は、<https://shouin-cc.jp/> をご覧ください。

株式会社スタジアム概要

商号 : 株式会社スタジアム

所在地 : 東京都港区赤坂 3-4-3 赤坂マカベビル 6F

代表者 : 代表取締役 河嶋 孝俊

事業内容 : 営業支援・BPO、Web サービス／アプリ／システムの企画・開発・販売

資本金 : 2,026,560,000 円（準備金含む）

設立 : 2012 年 8 月 30 日

URL : <https://stadium.co.jp/>

ブライシス株式会社概要

商号 : ブライシス株式会社

所在地 : 東京都港区南青山 3 丁目 8 番 38 号

代表者 : 代表取締役 眞神 克二

事業内容 : クラウド PBX 事業 : BIZTEL

教育事業 : shouin for コンタクトセンター／shouin for セールス

ゴルフ事業 : グレインクラウド／人材 DX 事業 : ソクラテス／システム開発事業

資本金 : 16,978,800 円

設立 : 2003 年 5 月

URL : <https://www.brisys.co.jp/>

本プレスリリースに関するお問い合わせ先
ブライシス株式会社 広報担当：高原 TEL：03-4590-3500 / FAX：03-4590-3501 / Email：pr@brisys.co.jp