

<ご参考資料>

2018年11月30日
ブリッジインターナショナル株式会社
日本アイ・ビー・エム株式会社

IBM® Watson をアウトバウンド型営業活動に適用

ーインサイドセールスの効率を飛躍的に向上ー

法人営業改革支援の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、以下「ブリッジ」）は日本アイ・ビー・エム株式会社（本社：東京都中央区、以下「日本IBM」）の協力を得て、アウトバウンド型営業活動に IBM Watson の AI（人工知能）を活用するソリューション『SAIN』※(Sales AI Navigator)を開発し、10月より本番稼働を開始しました。

コールセンターを中心としてインバウンド型の問い合わせやサービス対応に AI を活用して担当者の効率をアップするシステムは広がりつつあります。これに対し、インサイドセールスと呼ばれる、電話や eメールを活用したアウトバウンド型法人営業においては、担当者がエンドユーザーのニーズをタイムリーに把握しつつ複雑な商品やサービスの成約を目指すために、より高度かつ柔軟な会話や交渉が必要となります。

ブリッジでは、インサイドセールス担当者がお客様企業に電話や eメールでコンタクトして、見込み客の発掘、絞り込み、案件契約を行います。これらの一連のプロセスを支援するために SAIN はモニタリング、ターゲティング、コールナビの 3つのサービスを備えています。モニタリング、ターゲティングは本年5月に販売を開始していましたが、このたび実際のお客様との会話を支援するコールナビの初期開発を完了し、ブリッジのインサイドセールスのスキルアップを担う研修部門で利用を開始し、対象となる会話の選出や会話内容・指導ポイントの把握からフィードバックまでの作業時間が47%の削減により生産性の向上が達成できました。

SAIN のコールナビサービスは以下の3つの機能を提供します。

- ・お客様とインサイドセールス担当者との会話を Watson の音声認識機能でテキスト化
- ・リアルタイムにお客様の会話の意図を Watson の自然言語分類機能で26種に分類
分類例 経営課題、阻害要因、ニーズ、予算 など
- ・分類結果よりインサイドセールス担当者からお客様に行う会話内容の助言をリアル

タイムにナビゲーション

The screenshot displays the SAIN application interface. At the top, there is a navigation bar with the SAIN logo, a user profile for Kota Kobayashi, and various control icons. Below this, there are several filter panels for 'コール目的' (Call Purpose), '提案商材' (Proposal Materials), '業種' (Industry), '企業規模' (Company Size), 'Team', and '担当 #1' (Responsible Person). The main area shows a transcript of a meeting with timestamps and a score for each segment. On the right side, there are several interactive buttons and panels, including '担当役割' (Role), '興味具体' (Interest Specifics), '具体スケジュール' (Specific Schedule), '時期関連' (Timing Related), '租費要因' (Cost Factors), '重要課題' (Key Issues), '提案チャンス! 候補の製品は? 製品提案できている?' (Proposal Chance! Candidate products? Product proposals possible?), '相触' (Touch), 'プロファイル' (Profile), '対象範囲は? 確認を!' (Target range? Check!), and '予算関連' (Budget Related), '希望の予算感は?' (Desired budget?). At the bottom, there are two panels for '課頭確認 #1' (Section Head Confirmation #1) and 'プロフィール #1' (Profile #1).

ブリッジでは今後、インサイドセールスを運営されている企業に向けて当サービスの販売を予定しております。

インサイドセールス事業は人手不足や働き方改革を追い風として、日本において急速に拡大しつつあります。ブリッジではSAINを活用して一層のインサイドセールス事業拡大を目指します。

以上

IBM、IBM ロゴ、ibm.com、IBM Watson は、世界の多くの国で登録された International Business Machines Corp. の商標です。他の製品名およびサービス名等は、それぞれ IBM または各社の商標である場合があります。現時点での IBM の商標リストについては、

<http://www.ibm.com/legal/copytrade.shtml> (US) をご覧ください。

補足資料

■SAIN で活用されている AI テクノロジー

SAIN の開発にあたっては、インサイドセールスにおけるコール活動の膨大な音声データをテキスト化し、これをビッグデータとして AI エンジンで解析することで、これまでは「人」が時間をかけて行っていた様々な業務を効率化するとともに、より精度の高い営業活動を実現しています。例えば、案件発掘・醸成が上手く出来ている会話を AI が学習し、「そのとき、どのような会話の展開をしているか」など、有効なコミュニケーションパターンを認識し、成約に結びつくような活動を支援します。これを実現するために SAIN では Watson の API (STT : Speech To Text、NLC: Natural Language Classifier) を利用しています。

■SAIN のモニタリングサービスとターゲティングサービス

モニタリングサービス

インサイドセールスの品質を向上するためには、コール担当者の顧客との会話内容の改善やスキルアップが必要です。このインサイドセールス特有の指導（コールモニタリング）で行う業務は以下となります。

- ① コール担当者やチームのコンディション把握
- ② 聴くべきコール（指導対象・見本対象）の選定
- ③ 会話内容の確認、気付きの習得
- ④ 指導・改善点のフィードバック・共有
- ⑤ VoC(Voice of Customer)分析

モニタリング機能では、会話音声のテキスト化によるデータ蓄積、豊富なダッシュボードによるコンディション把握、多様なコール検索により、改善・指導の効率化と定着化を実現させます。

ターゲティングサービス

インサイドセールスの成果を向上させるためには、可能性の高い見込み客を選ぶ必要があります。見込み客の選定においては、属人的な運用やリスト作成の工数など、多くの課題があります。ターゲティング機能では、AI (人工知能) のモデルを活用することで、より精度の高い、且つ、素早いターゲットリストの作成を実現します。

また、継続的に SAIN を利用することにより、AI モデルの学習が進み、更に精度の高いターゲティングが可能となります。

販売開始することで管理者（マネージャーやスーパーバイザー等）やコール担当者の業務効率を飛躍的に増大させます。

□ブリッジインターナショナル株式会社概要

社名： ブリッジインターナショナル株式会社 (BRIDGE International Corp.)

代表取締役社長：吉田融正

設立： 2002 年 1 月

資本金：481,833 千円

上場：東証マザーズ

本社：東京都世田谷区若林 1-18-10 みかみビル

HP : <http://bridge-g.com>

ブリッジインターナショナル株式会社はインサイドセールスのリーディングカンパニーです。インサイドセールスの機能である「B to Bアウトバウンドテレコールサービス」の分野で、2009年以降、8回国内売上高シェア No.1 を獲得しています。*1

*1: 出典:「コールセンター市場総覧 2018 ～サービス&ソリューション～」

(2018年3月 株式会社矢野経済研究所)

■本件に関するお問合せ先

ブリッジインターナショナル株式会社 マーケティング&コミュニケーション部 内田

〒154-0023 東京都世田谷区若林1-18-10 みかみビル

TEL ; 03-5787-3080 (代表) /E-mail: mktg@bridge-g.com

<http://bridge-g.com/sain/>

日本アイ・ビー・エム株式会社 広報 伊藤

〒103-0015 東京都中央区日本橋箱崎町19-21

Tel: 03-3808-5120/ E-mail: mnkito@jp.ibm.com