

2025年1月9日

博報堂 gmove、対面商談の評価や商談メモをAIで自動作成する
商談サポートアプリの実証実験を開始
—博報堂D Yホールディングスの音声解析システム「CONOOTO®」技術を活用—

株式会社博報堂と株式会社博報堂プロダクツによる販売現場の課題解決ソリューション開発チーム「gmove」は、AIによる対面商談の評価や商談内容をまとめた商談メモの自動作成アプリを開発いたしました。本アプリは、博報堂D YホールディングスのHuman-Centered AI Institute（以下、HCAI）およびマーケティング・テクノロジー・センター（以下、MTC）によるAI研究の成果である音声解析システム「CONOOTO®」の商談最適化技術を活用したものです。今後、様々な業種の企業と連携し、実証実験を進めて参ります。また、本アプリに関連した無料オンラインセミナーを1月30日（木）に開催いたします。



自動車ディーラー・不動産販売店・金融機関営業所をはじめとした多くの業種業態では、対面商談において様々な課題を抱えています。「スタッフの商談力がブラックボックス化していたり、研修時間等が取れず育成が難しい」、「商談から得られたお客様のニーズや次回アクション等を記録する商談メモの作成精度にばらつきが出たり、記入が不十分なことがある」ことにより営業機会の損失や対応不備から信用低下に繋がること。また「スタッフへの均質な評価が困難」、「商談メモ作成による業務の長時間化」によりスタッフの不満や業務環境の悪化に繋がることも予測されます。

そのような状況を受けて gmove がこれまで開発してきた「オンライン接客ロープレサービス」等で収集した顧客接点領域の知見・データと、博報堂D Yホールディングス独自のAI技術によって、対面商談の課題を解決し業務を更に効率化するアプリを開発しました。活用している技術は、博報堂D Yホールディングスの人間中心のAI技術の先端研究開発を行うHCAIおよび研究開発組織MTCが研究開発しているAIを活用した音声解析システム「CONOOTO®」技術を商用化したものです。

商談に利用しているタブレット端末に本アプリをインストールし商談を録音すると、AIによって分析・

評価され、商談力や成長の可視化および均質な評価が可能になり、スタッフの適切な育成にも繋がります。さらに誰と誰がいつどのようなテーマで商談したかの記録や、スタッフ用・お客様用の商談メモの自動作成が可能になることにより、業務効率化や営業機会獲得向上も期待できます。

本アプリはこれらの機能によって、営業スタッフ・お客様・店舗管理者の全員に対して有益な情報アウトプットを行ってまいります。今後さまざまな企業と連携して実証実験を進め、2025年春の正式リリースを目指します。
※録音された音声や記録についてはセキュアな環境で分析・管理されます。

gmove は、今後も音声解析技術を活用したサービス拡張など開発を進め、さまざまな顧客接点を統合していくことにより、更なる全方位的な顧客対応を実現し、販売現場が顧客とより良い関係を構築できるようサービスを提供してまいります。

【事業・サービスチームについてのお問い合わせ・詳細】

gmove（博報堂顧客接点ソリューション開発チーム） <https://www.hakuhodo.co.jp/gmove/>

【報道関係者お問い合わせ】

株式会社博報堂 広報室 成田・西尾 koho.mail@hakuhodo.co.jp

■本アプリに関する無料オンラインセミナー概要

タイトル：「音声解析・生成 AI を活用してビジネスを進化させる～対面商談活用へのチャレンジ～」

今回開発したアプリの技術や活用について解説する無料のオンラインセミナーを実施いたします。

主催：博報堂 D Y グループ "生活者データ・ドリブン" マーケティングセミナー

日時：2025年1月30日(木)13:00～14:00

開催形式：オンライン（Zoom ライブ配信）

参加方法：下記 URL より事前登録制

応募締め切り：2025年1月29日(水)12:00

URL：<https://seikatsusha-ddm.com/seminar/15297>

概要：音声解析・生成 AI のビジネス活用、特に対面商談でのチャレンジについてご紹介、そして博報堂 D Y ホールディングスの Chief AI Officer の森執行役員とのパネルディスカッションを開催いたします。

※セキュリティの設定や、動作環境によってはご視聴いただけない場合があります。

※競合他社、フリーメール等からのお申込みの場合はご案内ができないこともございます。

※お申込み多数により、抽選とさせていただきます場合があります。

■商談サポートアプリについて

①商談記録

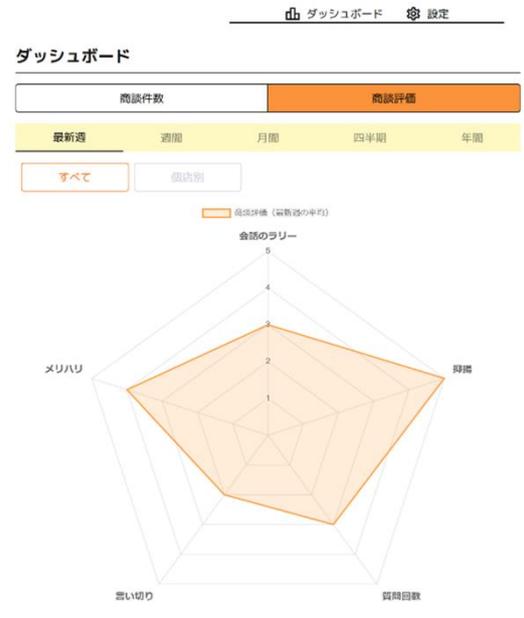
アプリによって誰と誰がいつどのようなテーマで商談したかが記録されます。商談は録音され、いつでも聞くことができます。

②AI 音声分析による商談の評価

AI 音声解析により、商談を評価します。また、gmove が提供する「オンラインロープレサービス」で培った知見や商談評価技術を活用し、時系列での商談力の成長を確認することもできます。



①商談記録 画面イメージ



②AI 音声分析による商談の評価 画面イメージ

③商談メモの自動作成

生成 AI により商談内容を自動的に要約します。スタッフ用・お客様用にまとめることにより、効果的・効率的な運用が可能になります。メモはスタッフ間で簡単に共有でき、長期のお付き合いのお客様の対応や引継ぎがスムーズになります。



③商談メモ スタッフ用・お客様用 画面イメージ

④すべての商談を本部で管理することが可能

すべての商談は本部で確認することができます。店長とスタッフとの対話や、優秀なスタッフの商談を教育プログラムに活用すること等が考えられます。



④本部管理画面 イメージ

これらの機能により、顧客対応力の向上と業務効率化を同時に実現することが可能となります。

■博報堂D Yホールディングスの商談最適化技術研究について

博報堂D Yホールディングスの研究開発組織である MTC および人間中心の AI 技術の先端研究開発を行う研究組織である HCAI は、企業の商談時における営業担当者と顧客の対話音声録音・解析し、商談評価レポートを自動生成する音声解析システム「CONOOTO®」技術を 2018 年より研究しています。

独自の技術により商談音声を話者分離し、商談のやりとりを踏まえて評価するシステムの特許を取得しております。また、同技術はタブレットなどのデバイス内蔵マイクで商談時の対話を録音し、オンライン・対面どちらの環境でも営業担当者と顧客の重要キーワードの発話量や、対話のキャッチボール比率、話速／音声周波数などを観測し、顧客の情動変化の推定などを、AI を活用して測定・分析することができます。さらに、商談ごとの評価レポートや商談内容の要約メモを自動生成し、クロージング状況を可視化します。各営業担当者の商談スキルの評価と商談内容を自動要約することで、より効果的に営業活動の改善、効率化をはかることができる技術です。

■gmove について

誰よりも販売の現場を理解し、真に役立つソリューションを開発・提供するために設立した「gmove」は、人（販売員）と人（顧客）の関わり方をより良くし、デジタルの力で人の心をつかみ、満足させていくために真に役立つソリューションでビジネスの原動力になることを目指しています。現在 300 社以上で活用されている SMS 配信サービス「SMSmarketingPlus」や、オンラインで商談ロールプレイングを受講できる「オンライン接客ロープレサービス」を展開しています。今後も顧客接点強化・CS 向上・営業スキル強化などを目的としたソリューションを開発・提供してまいります。

<https://www.hakuhodo.co.jp/gmove/>

■Human-Centered AI Institute (HCAI) について

Human-Centered AI Institute は、生活者と社会に資する人間中心のアプローチによる AI の先端研究や技術開発を行う組織として設立されました。「人間中心のアプローチによる AI 研究所」として、AI による効率化の研究開発だけでなく、「人間中心の AI 活用」と「人間の創造性の進化・拡張」を企図した研究開発を行い、「生活者と社会を支える基盤」の構築を目指しています。博報堂D Yグループ各社と協働し、顧客企業や生活者に対して貢献する、信頼できる先端 AI 技術によるビジネス変革を進めてまいります。

<https://hcai.com/>

■マーケティング・テクノロジー・センター（MTC）について

マーケティング・テクノロジー・センターは、博報堂D Yグループの競争力の「源」、ビジネスの「素」を生み出すことを目標に研究開発を推進する研究グループです。データサイエンス領域の基礎研究、マーケティングサイエンス領域の応用研究、XR など先端技術研究など幅広い活動を行っています。また、独自のマーケティングデータの開発も行っています。