

**博報堂D Yホールディングス、音声解析による商談営業の効率化を支援する  
対話音声解析システム「CONOOTO™」を開発  
～商談内容を録音し、効果測定レポートを自動生成～**

株式会社博報堂D Yホールディングス（本社：東京都港区、代表取締役社長：戸田裕一、以下博報堂D Yホールディングス）は、企業の商談時の対話音声をタイムリーに解析し、効果測定・評価レポートを自動生成する対話音声解析システム「CONOOTO™（コノート）」を開発、7月より提供を開始いたします。



従来、企業の営業担当者による顧客との商談の効果測定については、日報などの報告情報や売上情報などに基づいた分析が一般的であり、個々人に適した営業活動の改善やトレーニングを行うことや、営業現場課題の正確な把握は困難でした。

CONOOTO™は、スマートフォン・タブレット対応のアプリで、デバイス内蔵マイクで商談時の対話を録音することで、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測定・分析します。さらに、商談ごとの音声解析結果レポートを自動生成します。

営業活動の状況を把握、営業担当者が苦手とする部分のトレーニングやスキルアップ施策を行うことが可能となり、より効果的に個別営業活動の改善、効率化が計れます。

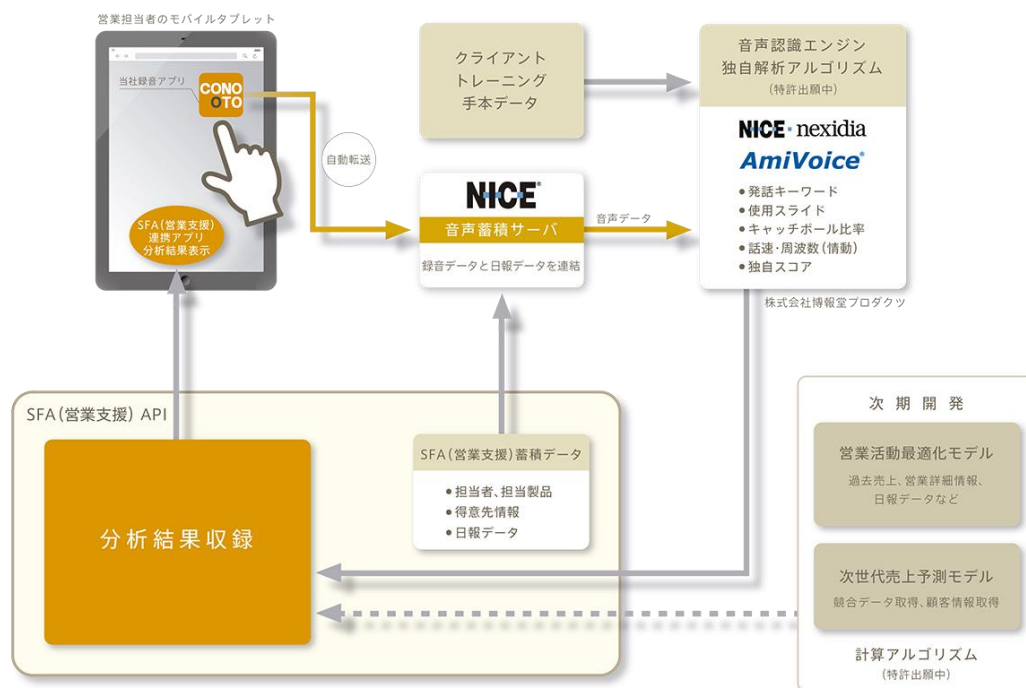
今後、商談解析データの応用として、企業が自社で保有する営業・マーケティングデータや営業個人別の訪問履歴情報と、博報堂D Yホールディングスの売上効果予測システムを連携させることで、最適化された営業商談計画の提供を検討しており、本ソリューションの機能向上を目指してまいります。

【本件に関するお問い合わせ】

株式会社博報堂D Yホールディングス グループ広報・IR室 佐藤・江渡 TEL：03-6441-9062

## <参考資料>

### 【CONOOTO™ 概念図】



営業担当者のモバイルデバイスに、「CONOOTO™」アプリをダウンロードすることで、デバイス内蔵マイクで商談時の対話を録音することができます。録音したデータは、独自の録音技術を持つ NICE 社の音声蓄積サーバーへ自動転送されます。さらに、各クライアント企業の SFA（営業支援）システムと連携したうえで、博報堂プロダクツが管理・運用する分析サーバーへと転送されます。各クライアント企業の持つ営業トレーニング手本データ、音声認識エンジン独自解析アルゴリズム（特許出願中）と、アドバンスト・メディア社製の話者検出・識別技術（AmiVoice）と NICE 社が持つ音素検出技術を融合することで、商談時の顧客と営業担当者双方の会話を分離した状態で分析します。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／音声周波数を観測し、顧客の情動変化の推定や、顧客が関心を示したトピックスの特定も可能です。

そのような商談ごとの音声解析結果レポートを自動生成し、営業情報と録音情報を照合することで、個別商談の評価へ活用や、効果の高い個別顧客の関心領域が分析可能となります。

また、2017 年来進めてまいりました製薬企業向けの実証実験では、高い精度の分析結果が残せました。

【CONOOTO™標準画面 音声解析結果レポートサンプル】



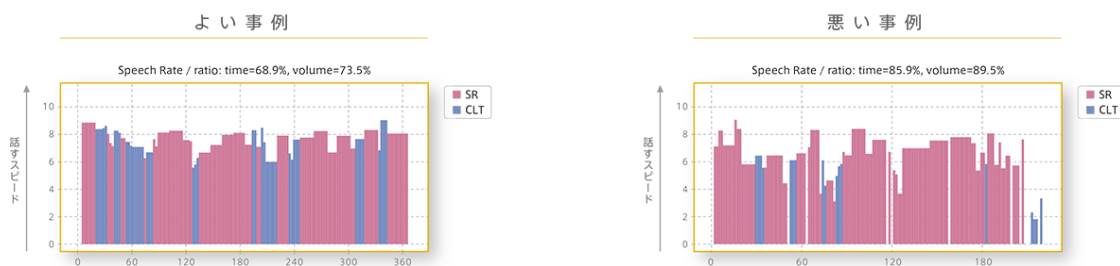
個別営業担当者の商談分析結果をフィードバックした標準画面イメージです。

録音データ出力画面、スコアの計算方法は個別クライアントとご相談のうえカスタマイズいたします。

※現在対応可能デバイスは iOS のみです

※録音・蓄積した音声データは、株式会社博報堂プロダクツ（プライバシーマーク取得済）に委託、博報堂プロダクツが自社運用するデータセキュリティセンターにて運用いたします

【録音データ（音声解析結果レポート）出力サンプル】



青が顧客、赤が営業担当者の会話領域の時間推移が表示されます。よい商談事例では得意先の反応が定期的に引き出せていますが、悪い事例では営業担当による一方的な説明に終始していることがわかります。商談全体を通した会話比率は表の上部に比率で確認できます。

さらに顧客との会話における重要キーワードを抽出し、音声周波数変化データなどを合成することで顧客の関心領域をキーワードを通じて推定します。商談履歴を可視化することで自身の営業活動の振り返りにも活用できます。

ソリューション提供にあたって、導入検討をいただくために POC（概念実証）サービスを設定、導入活用方法を決めていただく形で導入検討サービスを用意しております。当初は主に製薬企業向けの提供を想定していますが、顧客との面会商談を重視する自動車販売、不動産販売、金融サービスなどの業界での POC サービスの受付も開始いたします。

特に製薬業界向けには、クライアントが保有する自社の営業活動情報を、博報堂 D Y ホールディングスが独自に取得した、競合を含めた市場調査データと連携させることで、売上効果予測精度を向上させるシステムの開発も進めてまいります（特許出願中）。

#### <NICE 社について>

NICE (NASDAQ: NICE) は、通話、モバイルアプリ、Eメール、チャット、ソーシャルメディア、ビデオ通話を含めた多様なソースから大量の構造化データおよび非構造化データをリアルタイムで収集・分析することにより戦略的知見を提供し、ソフトウェア・ソリューションの分野で世界をリードしています。NICE のソリューションは、顧客体験と業績を向上させ、コンプライアンスを徹底し、金融犯罪に対抗し、人と資産を守るため、企業がとるべきネクスト・ベスト・アクションを実現していきます。現在、150 以上の国々で 25,000 社を越えるお客様企業が NICE のソリューションを利用しており、その中にはフォーチュン 100 社の 80 社以上が含まれています。レコーディング及び Nexidia アナリティックスは NICE のコアテクノロジーのひとつです。

NICE Japan: <https://jp.nice.com/>

#### <アドバンスト・メディア社について>

株式会社アドバンスト・メディアは音声認識技術 AmiVoice を用い、医療、コールセンター、議事録、製造・物流、モバイル、教育、建設・不動産など、幅広い分野でビジネス向けの音声認識ソリューションを展開しています。AmiVoice は、人が自然に機械に話しかけるとあたかも人間のように受け答えや記録などの動作をしてくれる音声認識を中心とした知的ヒューマンインターフェースです。

<https://www.advanced-media.co.jp/>