

「リスト×トーク×数」の3つの要素を支える
課題解決型AI搭載アウトバウンドCTI

Comdesk Leadのご紹介

INDEX

- ✓ 課題解決アプローチとユースケース
- ✓ AI機能
- ✓ 主要アウトバウンド機能
- ✓ お客様の評価
- ✓ お問い合わせ

Comdesk Leadとは？

電話営業の「顧客接点を最大化する」国産最高峰AIを標準搭載したIP回線と携帯回線を併用できる課題解決型アウトバウンドコールシステムです。



外部評価



架電数重視のお客様



架電の質重視のお客様

特徴

PKSHAグループが開発した「国産最高峰」の音声認識AIを製品に標準組み込み



営業代行、コールセンターさまを中心に
30業種 **600**社 **15,000**ID以上



東京都ビジネスサービス株式会社

サトウダイエーエージェント株式会社



CENTURY 21 レイバース



Mind Ability Co.Ltd.

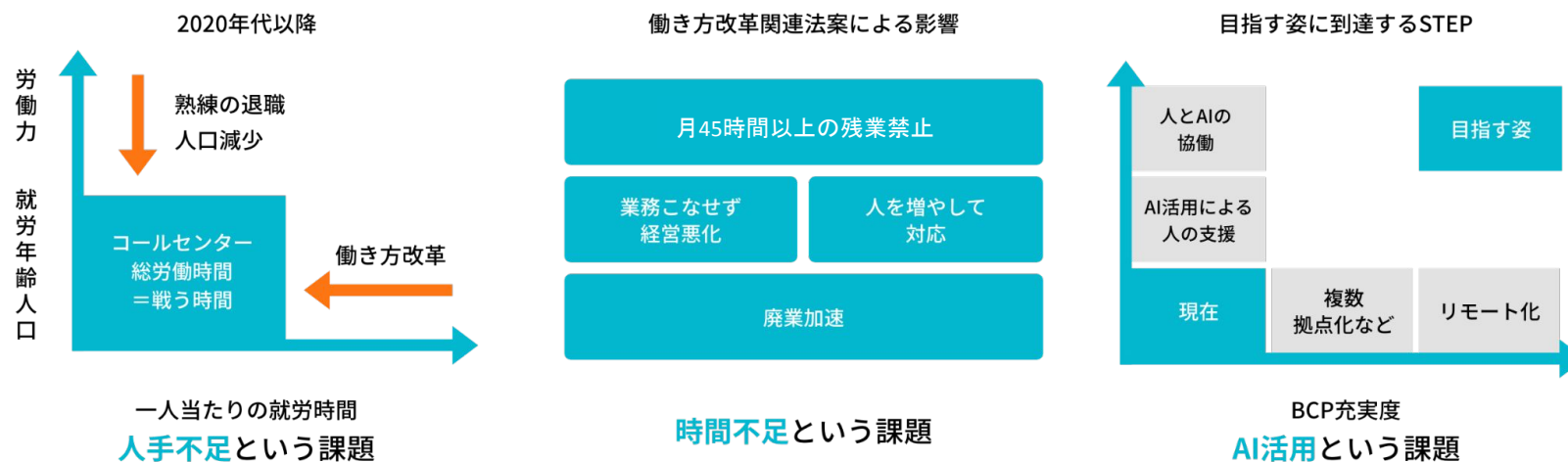


CENTURY 21 レイバース



課題解決アプローチ

従来の戦術では電話営業のDXが進まず多くの企業が苦勞し、特に管理者が現場の教育に十分な時間を割けず経営の悪循環に陥るケースがあります。当社では、**管理工数を最適化しAIによる音声解析を活用した営業トークを平準化するアプローチをご提案しております。**



当社が提案するアプローチ

ターゲットリスト作成

まずテレアポで成果を上げるためには「リスト×トーク×数」の3つの要素が重要です。「正しいリストの作り方」「正しいトーク展開」さえできれば、あとは場数を踏むだけです。

成功要因の見える化とトークの平準化

「誰が・いつ・何を話したか」の記録は成果につながる営業活動の財産です。AIの客観的診断に基づいた成功ケースをもとに管理工数をかけることなくトークの平準化で展開性が増します。

かけやすさ・繋がりやすさで架電効率UP

Click to Callと携帯電話発信で架電効率とつながり率をUP。通話自動録音でメモ書き不要だから営業トークに集中するだけです。

課題解決アプローチ

Comdesk Lead が推奨するテレアポの成功率が上がる仕組みは目的に応じて
テーマ・話し方・リスト・人を最適化して展開できる仕組みです。

テレアポ

- ✓ 商品・サービス紹介
- ✓ はなし方・切り返し
- ✓ ターゲットリスト
- ✓ 人員配置

- ✓ ヒアリング・リサーチ
- ✓ はなし方・切り返し
- ✓ ターゲットリスト
- ✓ 人員配置

- ✓ テレアポ
- ✓ はなし方・切り返し
- ✓ ターゲットリスト
- ✓ 人員配置

テーマを入れ替えるだけの仕組み

ターゲットリスト作成

成功要因の見える化と
トークの平準化

かけやすさ・繋がりやすさで
架電効率UP

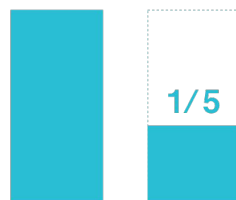
導入後は架電効率も1.5倍になり、録音機能やささやき機能で社員だけでなくアルバイトでもアポイントがとれやすくなった。



導入前



架電工数を大幅削減！



商談録音・
商談ステータス



導入後



見込み顧客管理

CRMや外部システム



架電数に比例して通話料が高騰していた点と、発信のみのシステムだったため、受電もできるComdesk Leadを導入。

導入後は架電リストをComdesk Leadに流し込めば上から順にスタッフに振り分けることができ、番号も手入力が必要なくボタンひとつで通話が始まるので、どのスタッフも効率よく架電できるように。その結果、スタッフの人数を減らしても以前より成果を出すことに成功。かけ放題定額なので、通話料金を大幅に削減。また携帯発信できるので、つながり率もUPし、営業の定着率も改善した。

使いやすさに関しては、ボタンの位置や操作性などが直感的に使えるよう配慮されているので、誰でもすぐに使いこなせるし、社内でのレクチャーもスムーズ。

通話も自動録音、関連システムへ自動連携なのでメモ書きが不要。架電に集中することが出来ます。

扱いきれていなかった膨大なリストを 目的に合わせたターゲットリストへ変換できる仕組みができた

課題	<ul style="list-style-type: none">・従来は表計算ソフトを活用して架電状況のデータ分析しており、・大量のデータから見込み抽出が十分にできていなかった
設定	<ul style="list-style-type: none">・手作業の表計算をやめたい・より見込みの高い顧客に優先的にアプローチできるようリストに優先順位をつけたい
導入効果	<ul style="list-style-type: none">✓ 「入力工数の削減」ができた✓ 目的や商材のタイプに合わせて常に質の高いリストを作成できるようになった✓ プロジェクト専任の営業部隊を持ったことで、 営業の勝ちパターンを発見でき、売れる仕組みができ始めている

属人的な営業員教育からの脱却で営業トークの平準化を推進 管理コストの削減も進み、誰でも成果が出せるようになった

課題	<ul style="list-style-type: none">・教育する営業の選定基準を部署毎の管理者が独自に経験から判断していたためスキルにばらつきが出始めていた・教育も経験則で対応することに留まっており、属人化していた
設定	<ul style="list-style-type: none">・通話データから全体の傾向や問題点を一覧化して分析したい・AIの客観的な診断結果に基づき評価基準を策定したい
導入効果	<ul style="list-style-type: none">✓ 個人の平均スコアを比較することで、優先的に教育する営業を選定できる仕組みができた。✓ 上位成績者のトークは、営業研修や社内のOJTマテリアルとしても活用することで社内営業力の向上に役立っている。✓ 管理コストの削減も進み、営業トークの平準化で誰でも成果が出るようになった。

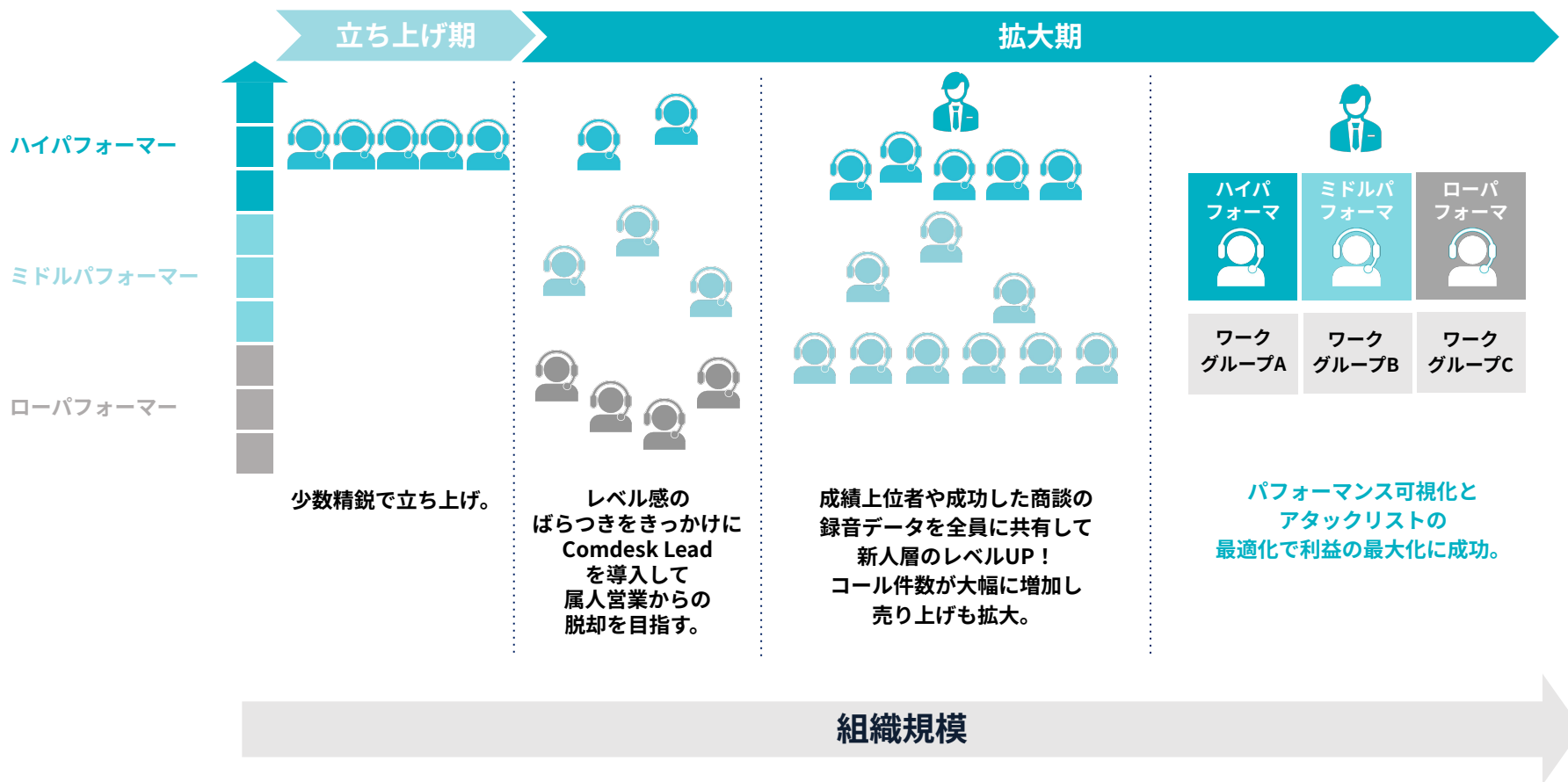
課題解決アプローチ

ターゲットリスト作成

成功要因の見える化
トークの平準化

かけやすさ・繋がりやすさで
架電効率UP

テレアポの目的に沿ったアタックリストと人員配置の最適化で
誰でも成果の出る仕組みができた。



選ばれる営業代行の委託先として 自社の「勝ちパターン」を確立することができた

課題	<ul style="list-style-type: none">・ 競合が増え、案件を安定して確保することが難しくなっていた
設定	<ul style="list-style-type: none">・ 成功要因を見える化して目的やテーマに応じたトークの型を作成するしたい・ 効率的な案件管理と追客の一元管理を徹底しチームコラボレーションを実現したい
導入効果	<ul style="list-style-type: none">✓ テレアポ成功の型化ができたことで新規案件が増えた。✓ 「稼働が実際に始まってからも報告を丁寧にしてもらえる」と委託元から好評。

AI機能-商談を見える化するレポート

商談の論点を迅速な情報共有で顧客対応も高速化 システムへのインプット工数削減と商談への集中力UPで営業品質が向上！

国産最高峰AI*で文字起こしされた内容を自動要約。
会話のニュアンスを損なうことなく、
商談の論点を簡単に理解・情報共有できます。



POINT

CRMツール内の顧客データ・成約情報と
録音・文字起こしデータを自動で紐付け。
応対状況とあわせて確認できるので、
顧客対応も高速化が可能です。



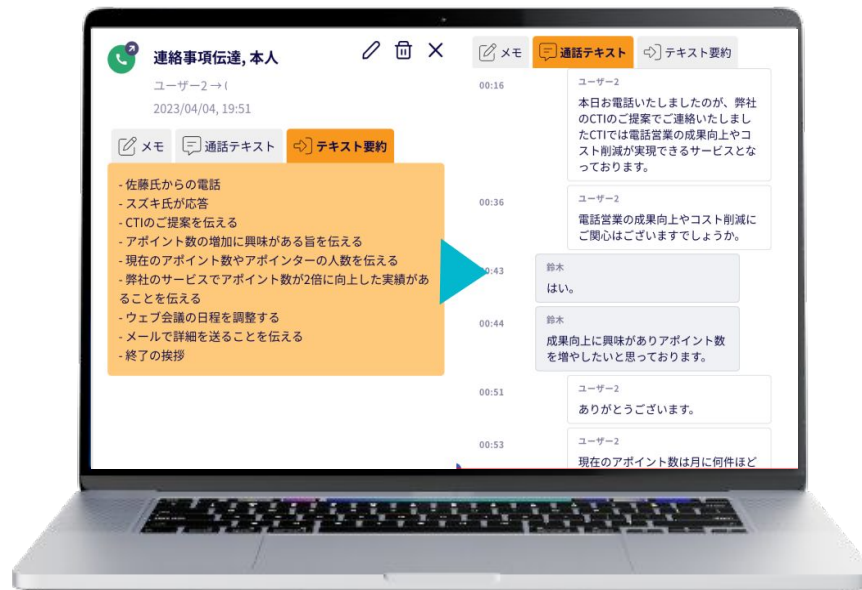
- 発信者情報
- 通話開始時刻
- 通話時間
- 録音データ
- 文字起こしデータ
- 自動要約データ



salesforce

HubSpot

kintone



PKSHAグループが開発した「国産」の音声認識AIを製品に標準組み込み

AI機能-商談を見える化するレポート

ブラックボックスだった営業トーク力を定量的に可視化 誰でも短期間で即戦力へ

「営業トーク」を数値やグラフで定量的に見える化。成績上位者やお客さま満足度の高い模範社員などと比較することで、強化方針のブレ・偏りを改善し、教育コスト削減・ボトムアップに活用いただける機能です。



POINT

全員の平均値や傾向をサマリーレポート化
することで根拠ある指導と
トークの標準化が可能になります。

通話参加者の声や発話内容から
顧客の感情や反応を色で可視化します。

高品質音声データを国産最高峰AIと
独自計算ロジックでスコアリングします。



主要機能 - アウトバウンド



コスト削減

平均コスト70%削減



営業効率の向上

平均200%アップ



管理機能と再現性の実現

工数30時間/月削減

Comdesk Leadの独自性

IP回線と携帯回線の併用による 独自のつよみ

POINT 01

高い音声品質

携帯回線利用なので、ネット環境に依存せず、どこにいても高い音声品質でご利用いただけます。

POINT 02

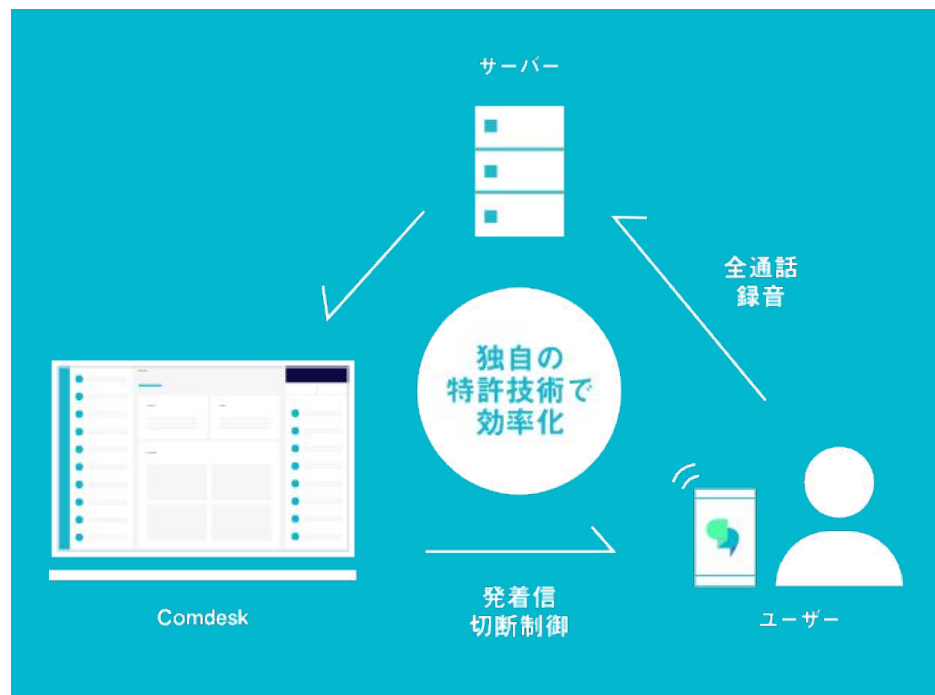
通話料の大幅削減

携帯回線のかけ放題が適用されるため、どれだけ通話しても通話料は定額に。平均で70%のコストカットを実現します。

POINT 03

繋がりに率/折り返し率向上

080、090番号での発信が可能のため、担当者への繋がりに率、折り返し率が平均で約20%向上します。



主要機能 - アウトバウンド



コスト削減

平均コスト70%削減



営業効率の向上

平均200%アップ



管理機能と再現性の実現

工数30時間/月削減

コスト削減

かけ放題

携帯回線

IP回線



携帯回線のかけ放題を利用することで通話料のコストダウンを実現します。

リスト管理機能

携帯回線

IP回線

架電効率

管理効率

役職

検討時期

役職

検討時期

「いつ・誰が・どのような」対応を行ったか自動記録されることで、対応状況をチーム間で瞬時に共有することができます。

ダッシュボード機能

携帯回線

IP回線

架電効率

管理効率



架電状況を自動集計して可視化。電話対応状況を見える化するので、改善箇所把握に有効な機能です。

090/080/070番号

携帯回線

IP回線

架電効率

管理効率



090/080番号の発信でつながり率が平均15%UP向上します。

全通話自動録音

携帯回線

IP回線

架電効率

管理効率



外出先での通話も全て自動録音されるので電話のブラックボックス化を無くすことができます。

オートコール

携帯回線

IP回線

架電効率

管理効率



通話が終了すると自動で次のリストへ発信。架電効率を向上できます。

主要機能 - アウトバウンド



コスト削減

平均コスト70%削減



営業効率の向上

平均200%アップ



管理機能と再現性の実現

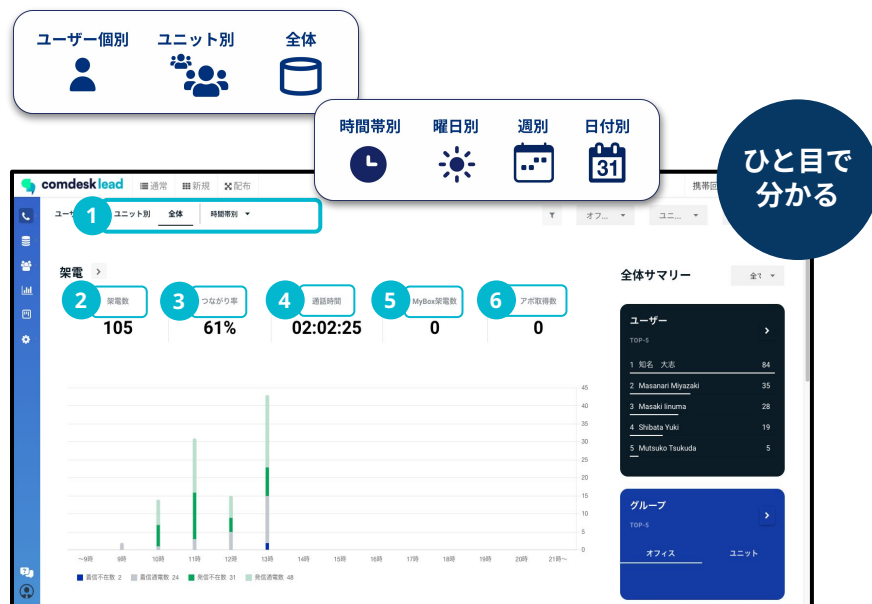
工数30時間/月削減

こだわりぬいたレポート機能

組織、個人の目標達成に必要な重要行動指標を厳選し、一画面に集約しています。

1 分析レポート

通話結果の重要行動指標をユーザ、ユニット、全体の3つの観点・時間種別を一画面に表示させることができるので俯瞰した分析が可能です。



2 架電数

1日の総架電数を自動で集計して表示します。期間設定も可能なため、任意の期間での総架電数もUI上で簡易的に確認できます。

3 つながり率

架電した顧客への接続率を自動で集計します。時間帯や曜日ごとのつながり率も算出可能なため、繋がりがやすい曜日や時間もひと目で分かり、架電の戦略を立てる一助となります。

4 通話時間

実際に通話が発生している時間を自動で算出します。稼働時間に対しての実稼働時間がかかるので生産性の可視化に繋がります。

5 MyBox架電数

MyBoxに登録した顧客 (=見込み顧客) への架電数をカウントします。アポイント見込みが高い顧客への架電数が担保できているかの確認が可能です。

6 アポ獲得数

架電業務におけるKGIであるアポイント獲得数を自動で集計します。任意の期間設定が可能のため、月次やQでのアポイント総数もひと目でわかります。

主要機能 - アウトバウンド

コスト削減
平均コスト70%削減

営業効率の向上
平均200%アップ

管理機能と再現性の実現
工数30時間/月削減

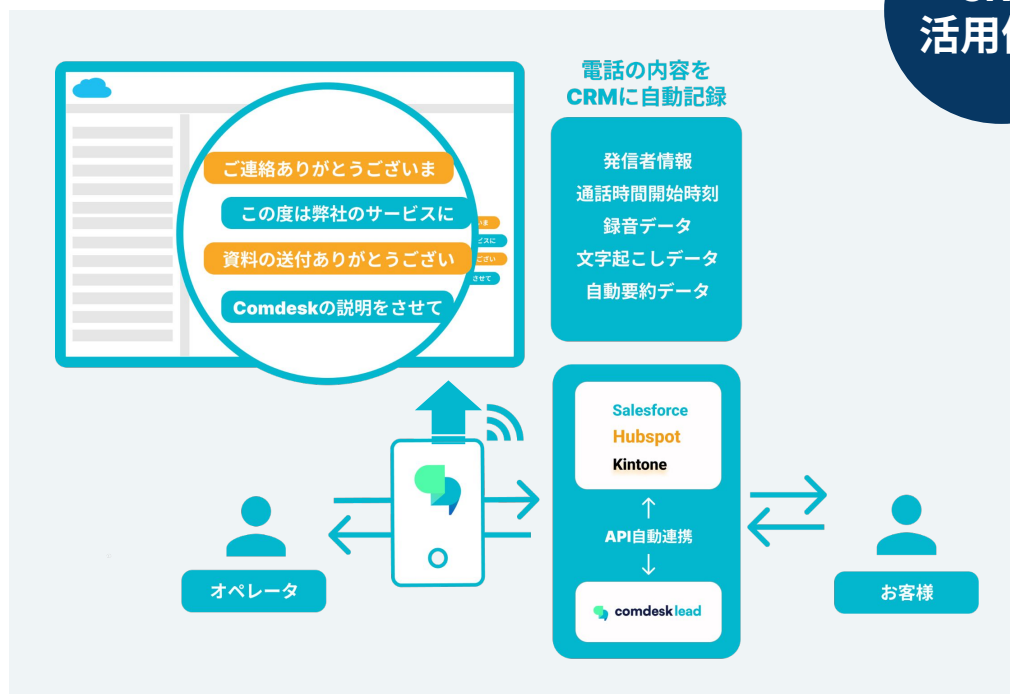
API連携が標準装備だから 柔軟なインテグレーション

あらゆるCRM/SFAとのAPI連携が可能です。

Salesforce、Hubspot、Kintoneに関しては汎用的なAPIコネクタを用意しており、連携の開発は不要です。

架電時に発生する情報をCRMに自動連携することで、CRM/SFAのマスターデータ化を支援し、情報のブラックボックス化を最小化します。

CRM
活用促進





コスト削減

平均コスト70%削減



営業効率の向上

平均200%アップ



管理機能と再現性の実現

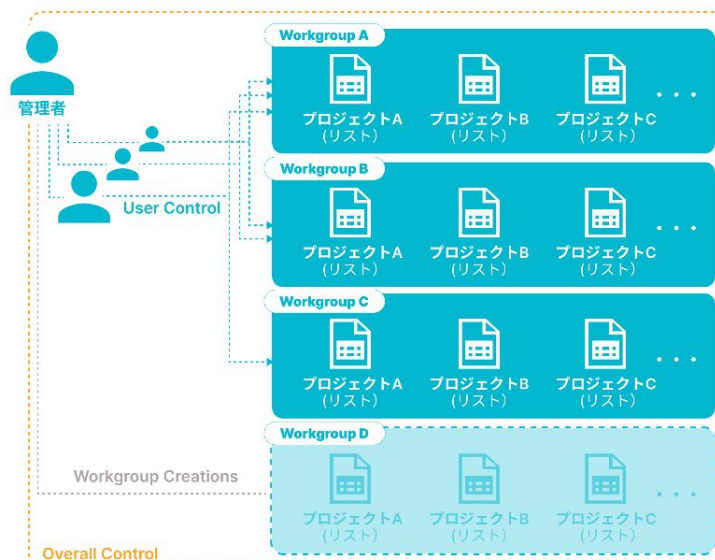
工数30時間/月削減

独自のDB構造によるカスタマイズ性の高いリスト管理

顧客の詳細情報（リスト項目）や、架電終了後のステータスをフルカスタマイズ可能です。

加えて、一つのテナントで異なる顧客項目を管理できる仕様となっており、営業代行やコールセンターをはじめとした複数商材を扱っている企業様に高評価をいただいております。

お客様専用のテナントスペース



POINT 01 項目のフルカスタマイズ性

顧客情報（リスト情報）として管理する項目、架電後の応対者・ステータス項目をフルカスタマイズで設定できるため、全ての顧客の運用にアジャスト可能です。

POINT 02 ワークグループ

ワークグループ一つのテナント中で上限なくワークグループを作成することが可能です。ワークグループ毎にリスト項目・ステータス項目・アサインユーザーをそれぞれ設定ができるため、取り厚い商材や部署単位で直列的に情報管理が可能な設計になっています。

POINT 03 プロジェクト

リストの単位をプロジェクトという名称で管理しています。プロジェクトの数にも上限がなく、運用に沿った形でリストの分割やマージが可能です。

Result	Status	List Mgt
<input checked="" type="radio"/>	ON	
<input checked="" type="radio"/>	ON	
<input checked="" type="radio"/>	ON	
<input checked="" type="radio"/>	ON	
<input checked="" type="radio"/>	ON	
<input checked="" type="radio"/>	ON	
<input checked="" type="radio"/>	ON	
<input type="radio"/>	OFF	
<input type="radio"/>	OFF	
<input type="radio"/>	OFF	
<input checked="" type="radio"/>	ON	

主要機能 - アウトバウンド



コスト削減

平均コスト70%削減



営業効率の向上

平均200%アップ



管理機能と再現性の実現

工数30時間/月削減

アフターコールワーク自動化

携帯回線	IP回線
架電効率	管理効率



通話内容の入力や対応者ステータスの更新、
ネクストアクションの設定など
アクションの設定などを自動化できます。

禁止番号追加

携帯回線	IP回線
架電効率	管理効率



組織、個人単位などの
重点目標が見える化されるので、
改善箇所の把握に有効な機能です。

活動履歴の自動連携

携帯回線	IP回線
架電効率	管理効率



自動要約された通話内容、対応者の
ステータスなどが自動連携するため
入力者と管理者の確認工数を削減します。

見込み管理

携帯回線	IP回線
架電効率	管理効率



ステータスやログの徹底管理で
最適な見込み顧客の管理を実現します。
漏らさずにアプローチが可能です。

再コール設定

携帯回線	IP回線
架電効率	管理効率



日時で設定が可能。
設定したタイミングで
ポップアップが表示されます。

パイプライン設定

携帯回線	IP回線
架電効率	管理効率



架電～アポイント獲得までだけではなく、
アポイント獲得後の成約までの
商談管理もComdesk Leadで完結できます。

主要機能 - アウトバウンド



コスト削減

平均コスト70%削減



営業効率の向上

平均200%アップ



管理機能と再現性の実現

工数30時間/月削減

キーワード・NGワード検出

携帯回線	IP回線
架電効率	管理効率



設定した特定のキーワードを自動で検出することが可能です。リスク検知や見込み検知を管理者がしやすくなります。

SMS設定

携帯回線	IP回線
架電効率	管理効率



090/080番号の発信でつながり率が平均15%UP向上します。

強制転送設定

携帯回線	IP回線
架電効率	管理効率



着信時に自動で任意の別番号に転送することができる設定です。

自動文字起こし

携帯回線	IP回線
架電効率	管理効率



日本語に特化して開発された高精度AIで高い識字率を誇り、音声データを確認せずとも架電内容の把握が可能です。

自動要約

携帯回線	IP回線
架電効率	管理効率



Chat-GPTとの連携によって文字起こしされた内容を自動要約。箇条書き形式と文章形式での要約が可能です。

自動音声アナウンス

携帯回線	IP回線
架電効率	管理効率



着信時に任意のアナウンスを流すことができる設定です。

主要機能 - アウトバウンド

モニタリング

携帯回線

IP回線

架電効率

管理効率



オペレーターとの会話をリアルタイムで聞くことができます。

050/0ABJ番号 0120/0800番号

携帯回線

IP回線

架電効率

管理効率



03などの市外局番から0120までご利用いただけます。

オートコール

携帯回線

IP回線

架電効率

管理効率



通話が終了すると自動で次のリストへ発信。架電効率を向上できます。

一斉着信

携帯回線

IP回線

架電効率

管理効率



お客様からの電話を同時に全オペレーターが着信することができます。

IVR/着信フロー設定

携帯回線

IP回線

架電効率

管理効率



音声自動応答や社内での着信フローの設定も簡単、用途によって受け取る対象を設定できます。

ささやき

携帯回線

IP回線

架電効率

管理効率



顧客と会話中のオペレーターへ指示出しが可能

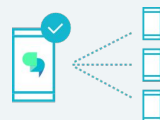
内線

携帯回線

IP回線

架電効率

管理効率



他ユーザーに対して簡易的に内線電話をかけることが可能です。内線電話は通話料はかかりません。

保留

携帯回線

IP回線

架電効率

管理効率



顧客との電話中に保留でガイダンス音声を流すことが可能です。

パーク保留

携帯回線

IP回線

架電効率

管理効率



従来のビジネスフォンのように保留を任意の番号に留めることができます。別ユーザーに保留取次する際などにご活用いただけます。

お客様の評価

Comdesk Lead は"初心者でも使いやすい・導入しやすい、管理の手間が省ける、音声解析の質がどこよりも高い"という点で高評価をいただいております。

初心者でも使いやすく すぐ成果が出せるシステムです

新人の多い当社でも使いやすく、従量課金で、架電した分だけコストがかかっていたのに対し、携帯回線の利用ができるため、架電数を増やして成果にもつなげられるだろうなとイメージがすぐ湧きました。

面倒なスプシ作業から解放され 業務工数の削減ができました

以前のCTIシステムでは、架電リストのスプレッドシートを見て電話番号を打ち込み、架電後にステータスを反映するという、手間の多いフローでした。新しいスタッフでもすぐに使いこなせるし、社内での説明もスムーズです。

的確なスタッフへの指示で 架電の質が向上しました

きちんと数値化された管理画面が助かっています。さらに、ログはスタッフへのフィードバックや教材にも活用しています。架電内容の質が向上しお客様との関係構築が以前よりもできるようになり、成果にもつながっています。

20社と比較しても Comdesk Leadが一番でした

テレワークシステム導入後のスタッフの行動管理と高くなってしまいうインサイドセールスの通話料の対応策が必要で、要求を満たすサービスを探すため約20社のサービスを比較しCTIが携帯電話と連動し通話料が定額に押さえられるComdesk Leadの導入を決めました。

電話一本で対応管理できる点で Comdesk Leadはドストライク

私たちの特徴は電話による営業を“マニュアル化しすぎない”ことです。アプローチ先に応じてどんな球を投げるかは、先方からヒアリングした情報等から状況をイメージし、ご検討いただける可能性があるソリューションを創造し自分で考えることを大事にしています。

使用感はとてもシンプルで 新入社員もすぐに慣れていきます

使用感はとてもシンプルで、様子を見てみると、新入社員もすぐに慣れてくれます。自動要約もAI特有の機械っぽさはなく、とても自然です。



comdesk lead

CTIの導入を検討している

Comdesk Lead の導入について話を聞きたい

という方はお気軽にご相談ください

お電話からお問い合わせ

TEL **03-4245-8915**

WEBからお問い合わせ

<https://comdesk.com/contact>

