

 CallTracker®

×

 GPT-4

音声を文字に、  
文字を情報に、  
情報を成果に。

# 目次

- 01 サービスメニュー
- 02 デモ画面
- 03 ユースケース
- 04 利用価格

The logo for CallTracker, featuring a circular icon with a signal wave and the text "CallTracker®".

CallTracker®

# CallTracker × ChatGPT

どの広告からの電話が自動計測して分析。  
効果の可視化だけでなく、電話対応の効率化や機会損失削減まで実現可能な国内初・実績No.1のコールトラッキングサービス

オリジナルのテキストを生成することができるAIを使ったチャットサービス  
質問に対する回答の作成だけでなく、添削や校正、テキストの要約が可能

**最新技術を駆使した通話データの要約・分析サービスが誕生！**

1

**通話内容のテキスト化**

2

**テキスト化した内容の要約**

3

**通話内容の分析・判定**

# 通話内容テキスト化

最新AIの音声認識エンジンを使用しているため、高い認識精度でテキスト化します。

録音の聞き直しによる確認ではなく、テキスト化されたデータを見るだけで簡単にチェックが可能になるため、**通話内容の確認における工数削減**を実現します。

実用レベルの高い機能を低コストでご提供します。



はい、〇〇店です。

予約を取りたいんですけども



どの日程をご希望でしょうか？

それじゃあ、来週の...



# 通話要約

通話内容のテキストデータを「ChatGPT」に連携することにより通話内容を要約し、アウトプットします。

電話業務の後工程である業務管理システム等への通話内容の入力における工数削減やコールセンターやインサイドセールスなど、電話業務を主とする組織での**通話内容の標準化・顧客満足度の向上を実現**します。



来週の水曜日の午後3時から予約していたんですが、来週の金曜日の午後3時に予約の変更できますか？



来週の金曜日の午後3時に予約変更を希望しています。

# 通話判定

通話データに判定基準を与えることにより、通話における成果の判定を自動化します。

電話問い合わせが、最終的に予約や購入といったコンバージョンに繋がったか等を判定し、**数値化された判定データをマーケティングやカスタマーサクセスに活用することが可能**となります。



## 予約成立

理由:予約が成功しており、希望する日時に予約が取れたため。



## 予約不成立

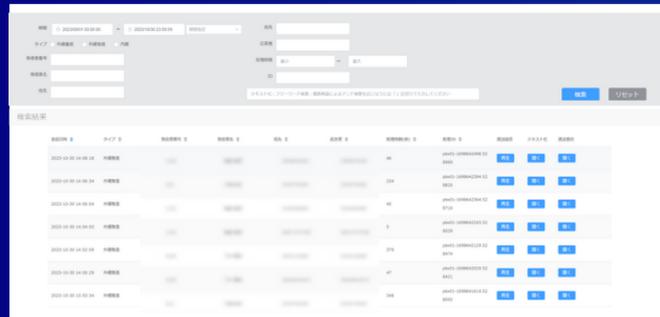
理由:予約が失敗しており、希望する日時に空きがなかったため。

# デモ画面紹介



CallTracker®

# 画面イメージ



## 通話履歴画面

- 絞り込み検索で番号やID、着信日時、判定結果など見たい履歴を簡単に抽出
- インポートやアップロードにも対応



## テキスト化画面

- 検索で「解約」「キャンセル」などの重要なワードを含む会話データの抽出が可能
- 録音データを再生しながらの確認や操作・編集が可能



## 通話要約画面

- 要約内容の文字数やスタイルは設定の変更が可能
- お客様情報など抽出したいデータがある場合は別で表示が可能



## 通話判定画面

- 業態に合わせた判定ロジックの選択が可能
- 判定結果だけでなく、判断に至った理由も合わせて表示されるため安心

# 通話履歴イメージ

期間  ~

タイプ  外線着信  外線発信  内線

発信者番号

発信者名

宛先

宛先

応答者

処理時間  ~

ID

テキスト化：フリーワード検索：複数単語によるアンド検索をおこなうには「,」区切りで入力してください

検索

リセット

## 検索結果

着信日時	タイプ	発信者番号	発信者名	宛先	応答者	処理時間(秒)	処理ID	通話録音	テキスト化	通話要約
2023-10-30 14:08:18	外線発信	1130	亀屋 聖奈	0368616200	0368616200	46	pbx01-1698642498.52 8969	再生	開く	開く
2023-10-30 14:06:34	外線発信	223	大滝 祐史	0355753950	0355753950	234	pbx01-1698642394.52 8820	再生	開く	開く
2023-10-30 14:06:04	外線発信	1130	亀屋 聖奈	0338458080	0338458080	45	pbx01-1698642364.52 8716	再生	開く	開く
2023-10-30 14:04:03	外線発信	1130	亀屋 聖奈	08017373789	08017373789	5	pbx01-1698642243.52 8529	再生	開く	開く
2023-10-30 14:02:09	外線発信	4204	下井 魯苑	0353125080	0353125080	379	pbx01-1698642129.52 8474	再生	開く	開く
2023-10-30 14:00:29	外線発信	4204	下井 魯苑	09058624915	09058624915	47	pbx01-1698642029.52 8421	再生	開く	開く
2023-10-30 13:53:34	外線発信	223	大滝 祐史	0355753950	0355753950	348	pbx01-1698641614.52 8093	再生	開く	開く

# 音声テキスト化イメージ

■ 電話を掛けた人

こんにちは。そちらの店に予約を入れたいんですけども。(3.0)

来週の水曜日の午後3時から予約しているんですけど、可能ですか。(10.0)

じゃあ、来週の木曜日の午後3時に空いていますか。(21.0)

じゃあ、木曜日の午後3時で予約をお願いします。(30.0)

名前は山田太郎で、電話番号は012-3456-7890です。(38.0)

■ 電話を受けた人

はい、ニコロサロン池袋店です。(0.0)

はい、どちらの日程をご希望ですか。(7.0)

申し訳ありませんが、水曜日の午後3時は普通に予約が埋まってしまっています。他の日程はいかがでしょう。(14.0)

はい、木曜日の午後3時は空いています。ご予約いただけます。(25.0)

了解しました。お名前と電話番号をお伺いできますか。(34.0)

ありがとうございます。予約は山田様、来週の木曜日の午後3時からとなります。よろしくお願いいたします。(46.0)

両方



0:00 / 0:18



(50)

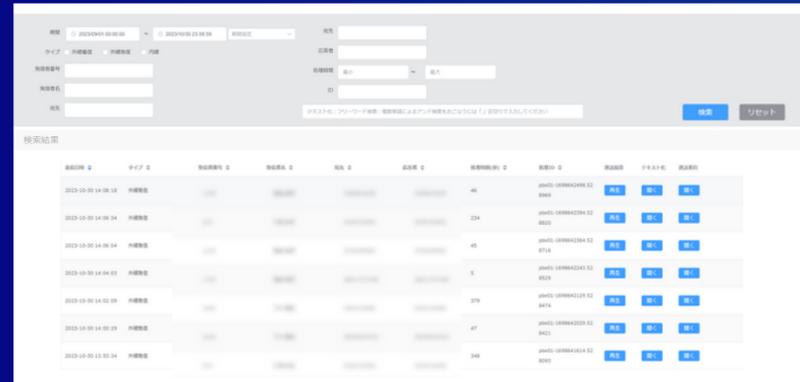
吹き出し

一覧表示

確認済みにする



# 通話要約イメージ



通話要約：ニコロサロン池袋店での予約希望



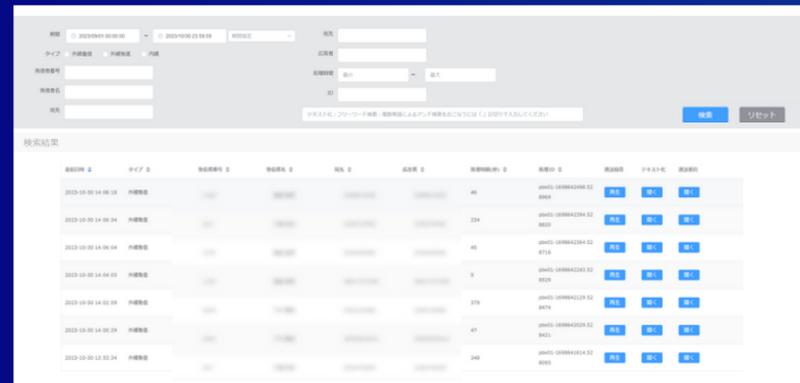
お客様情報：名前/山田太郎，連絡先/012-3456-7890

要約

山田太郎さんがニコロサロン池袋店で来週の木曜日の午後3時に予約を希望しています。

閉じる

# 通話判定イメージ



通話判定



通話判定：予約成立

理由

予約が成功しており、希望する日時に予約が取れたため。

閉じる

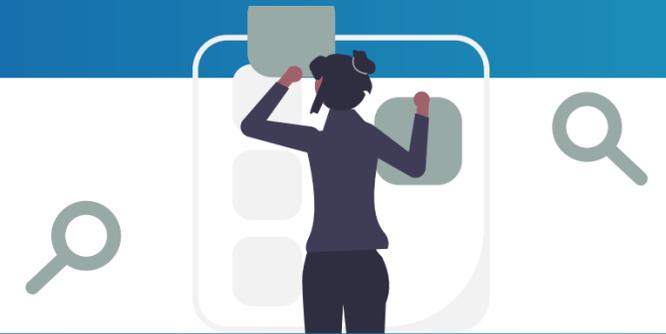
# ユースケース紹介



# 店舗業態や広告メディアにおける通話判定の利用

## 活用前 状況

電話での問い合わせ内容がブラックボックス化しているため、電話対応による結果の判定ができず、問い合わせによる成約率がわからない



## 活用前 課題

どの通話が成約（予約や購入）に至ったかがわからず、トークの質・内容が不透明な状態  
問い合わせ応答時の成約率を数値化できない

## 活用後 効果

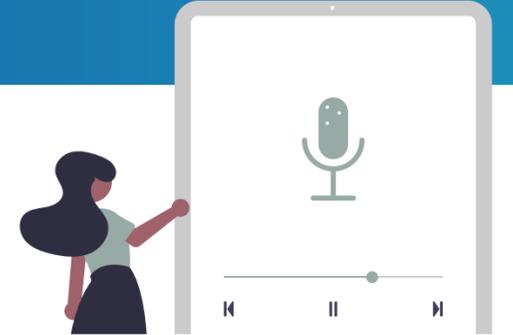
- 通話判定により、**成約に至った通話のみ**を抽出可能
- 抽出したデータをマーケティングデータとして活用することで、**現場では可視化できなかった課題を解決**
- 一人一人の架電数・通電数・商談化数・**成約数**まで数値化できるため、具体的な数値に基づいた分析が可能に



# コールセンターにおけるテキスト化&通話要約の活用

## 活用前 状況

コールセンターにおけるスーパーバイザー（SV）はオペレーターの対応品質担保の為、オペレーターの録音データを確認してフィードバックの実施を行っていた



## 活用前 課題

1件1件の録音データを聞くのは非効率で時間がかかる  
テキスト化しても精度に問題があるため、正しいアドバイスが不可能な状況

## 活用後 効果

- 最新AIの機能により、**精度の高いテキスト化**が可能になるため、通話内容の可視化を実現
- 会話の要点をまとめることにより、**通話対応の品質向上をスピーディーに実現可能に**
- **テキスト化されたデータをトークスクリプトへ活用**することで、感覚的な教育から的確な指導と判断が可能に



# 通話内容のテキスト化により情報入力を効率化

## 活用前 状況

通話時にメモを取りながら電話対応、通話後にCRM等の情報管理ツールへ通話内容をまとめてから入力しているため、通話中も電話の後工程にも手間がかかる



## 活用前 課題

通話内容の要約や入力に作業時間がかかり、手作業で行うためにミスや情報の漏れが発生  
通話内容の確認のために、録音されたデータを聞き直す作業に時間と手間がかかっている

## 活用後 効果

- テキスト化されたデータを、誰でも後から簡単に確認可能
- CRM等の情報管理ツールへ連携するための、文章のまとめや入力・連携のための作業時間を削減
- 通話中に、内容の記録やメモ取りの必要がなくなり、顧客との電話対応に集中できるように



# 業種別ユースケース

## メディア・店舗

テキスト化・要約によって、応対品質・成約率の高いトークスクリプトを作成可能  
成果判定によって、どの条件によって成約にいたるか改善すべき数値を分析、行動指示が明確に

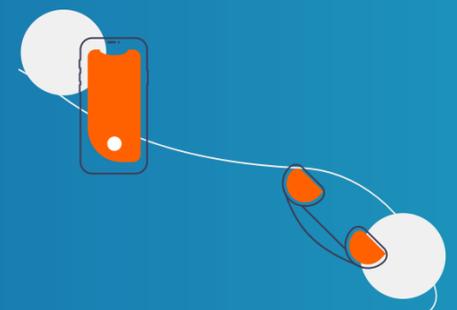


## 弁護士・会計事務所

専門知識や専門用語が多く、事務スタッフが内容を明確に把握できず、  
間違った情報を伝言するリスクをテキスト化によって減らすことが可能

## コールセンター

顧客からのクレームやトラブルとなったこれまでに蓄積された録音データをテキスト化することで、  
客観的に内容を把握することが可能。オペレーターや関係者への共有もスムーズで効率的  
可視化することで、リモート環境でも対応スキルの向上につなげる研修や教育が可能に



# 職種別ユースケース

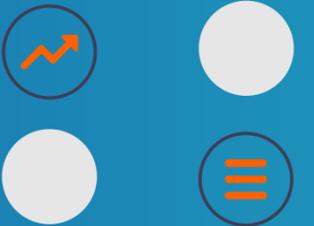


## マーケティング

通話判定によって、CVの中で成約に至った通話のみをデータとして抽出し、蓄積  
数値化された成約数によって、これまでより具体的な分析・課題発見が可能に

## 総務・事務

日々の電話対応の際に、音声を聞きながら手入力してメモを作成したり、電話対応後に内容をま  
とめたりする作業をテキスト化・要約機能によって手間を削減  
社内外と揉めることがある言っただ言わない問題は、テキスト化されたデータによって即解決



## 営業

重要事項の説明や、コンプライアンスに違反した販売方法ではないかなど、録音データの聞き直しでは  
時間や手間のかかることを、テキスト化されたデータなら簡単にチェック可能  
他にもデータから禁止ワードを抽出し、使用有無を確認することで改善につなげることが可能



# 利用価格



# 価格一覧

## 通話内容テキスト化

基本利用料：~~1万円/月~~

従量料金：3円/分

テキスト化の  
基本利用料が今だけ **0**円

## 通話要約

基本利用料：3万円/月

従量料金：10円/件

## 通話判定

基本利用料：3万円/月

従量料金：20円/件

※別途初期費用が発生いたします。

# 料金例

## case1 コールセンター

カスタマーからの電話対応

問い合わせ数： **3,000件/月**

平均通話時間： **3分**

### Services

- ☑ テキスト化 27,000円 / 月
- ☑ 通話要約 60,000円 / 月
- ☑ 通話判定 90,000円 / 月

### Price

**177,000円** / 月

## case2 メディア

商品問い合わせ・予約対応

問い合わせ数： **1,000件/月**

平均通話時間： **3分**

### Services

- ☑ テキスト化 9,000円 / 月
- ☑ 通話要約 40,000円 / 月
- ☑ 通話判定 50,000円 / 月

### Price

**99,000円** / 月

## case3 店舗

予約・キャンセル・相談対応

問い合わせ数： **150件/月**

平均通話時間： **3分**

### Services

- ☑ テキスト化 1,350円 / 月
- ☑ 通話要約 31,500円 / 月

### Price

**32,850円** / 月

テキスト化の  
基本利用料

今だけ **0円**

 CallTracker®



 GPT-4

## お問い合わせ

担当営業へご連絡いただくか、  
こちらよりお問い合わせください。