

2025年最新版

「電話×AI」で変わる マーケティング戦略



目次

01 電話はもう古い？

02 電話は不要？それとも必要？

03 デジタル社会での電話の立ち位置

04 電話問い合わせのメリット・
デメリット

05 AI活用による電話業務

06 電話問い合わせの課題

07 コールトラッカーとは？

08 コールトラッカー×AI

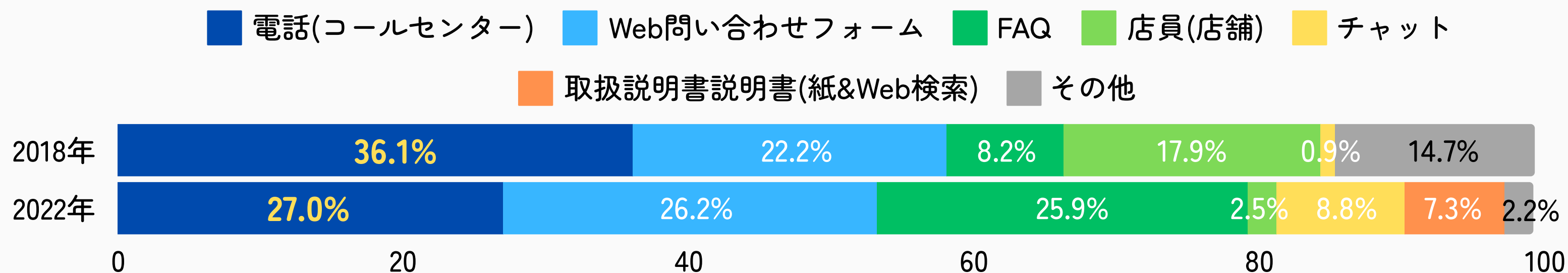
09 まとめ

01

電話はもう古い？

ビジネスでデジタル化が進む中で、電話というツールは「古い」「時代遅れ」といった声が上がっています。

とある調査で、問い合わせ時に最初に利用するチャネルを聴取したところ、



5年前と比較して「電話問い合わせ(コールセンター)」の割合が約9%減少
していることが分かりました。

電話が時代遅れと言われる理由

・メールやSNSの普及

メールやSNSでは、一度に多くの顧客に対して情報提供することができるため、顧客一人一人に直接アプローチをかけなければならない電話よりも効率的な手段と認識されています。

・Webによる集客

Webマーケティングの選択肢が増え、サービスの認知拡大手段が多様化したことが、電話が時代遅れとみなされる要因となっています。

ビジネスにおける電話の役割

・デジタル時代の重要な顧客接点

電話は時代遅れという見方が浸透しつつあるものの、昨今のデジタルマーケティングにおいて、電話は企業にとって重要な顧客接点として再評価されています。

・電話問い合わせのメリット

電話による問い合わせのメリットとして

- ・細かくヒアリングしやすい
- ・認識の齟齬が起きにくい
- ・幅広い年代の顧客に対応できる などが挙げられます。

03

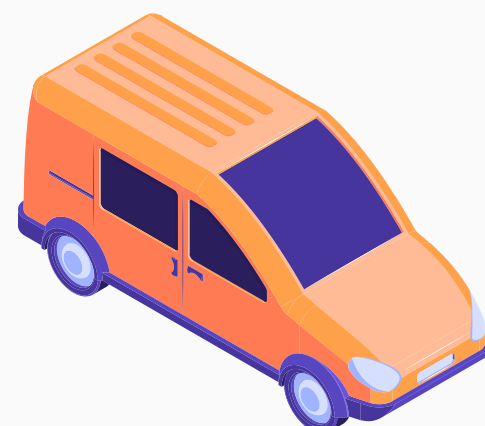
デジタル社会での電話の立ち位置

現在も、顧客がタイムリーに情報を得る手段として電話はビジネスの場面で重要な役割を果たしています。

例えば、



不動産



中古車販売

中古車販売



弁護士・税理士



中古品買取

などの

高単価で検討時間が長く、口頭での相談が求められやすい商材を中心に
電話問い合わせのニーズは根強く残っています。

ビジネスにおける電話問い合わせのメリットとデメリットは以下のとおりです。

メリット	デメリット
相手の反応が分かる	会話の内容が残らない
認識の齟齬が起きにくい	営業時間外は対応できない
幅広い年代の顧客に対応できる	作業時間が奪われる
緊急時に至急連絡が取れる	オペレーターの人件費がかかる

ビジネスにおける電話問い合わせのデメリットに起因する課題を解決するために、
近年ではAIを活用した電話業務が注目を集めています。

電話営業の情報共有

ケース例

BEFORE

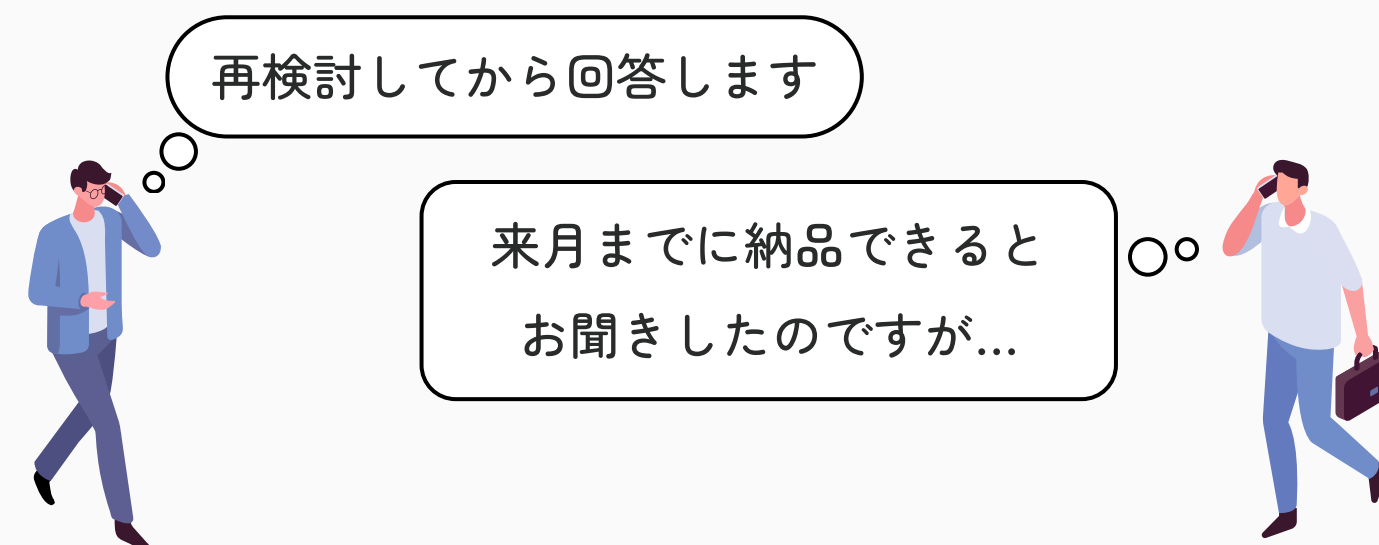
社内外と言った言わない問題で揉め、通話内容の確認のために、録音されたデータを聞き直す作業に時間と手間がかかっている。

AFTER

AIで音声を
テキスト化・要約すると...

通話内容のテキスト化・要約の自動化により、テキストを見返すだけで言った言わない問題を解決することが可能に！

・意思伝達の誤認



取引先との通話で「再検討してから回答します」と伝え たつもりだったが、「来月までに納品可能」と認識された。

通話データの蓄積・分析

BEFORE

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

AFTER



AIで通話における
成果の判定をすると...

CVの中で成約に至った通話のみを抽出・数値化することで、どの通話が成約に至ったのかを分析可能に！

ケース例

・ 困難な入電経路の追跡



顧客が通話後にオンライン予約フォームなど別のチャネルを利用して予約や購入をした場合、通話自体が成約のきっかけだったか追跡できない。

コールセンター業務の効率化

ケース例

BEFORE

人材育成や人手不足による顧客対応の遅れが課題。
クレーム対応やカスタマーハラスメントに悩まされ、オペレーターの負担が大きい。

AFTER



AIに通話内容を
学習させると...

社内のマニュアルから適切な回答を従業員に提示することで、電話対応がスムーズに！
執拗なクレームやカスタマーハラスメントの対策に！

・ カスハラへの対応力不足



人材育成が不十分な上、カスタマーハラスメントに対する具体的な対応方針がなく、オペレーターが対応に苦慮している。

電話営業の人員削減

BEFORE

オペレーターの人件費コストに悩まされている。
営業時間外の電話に対応できず、機会損失が生じている。

AFTER



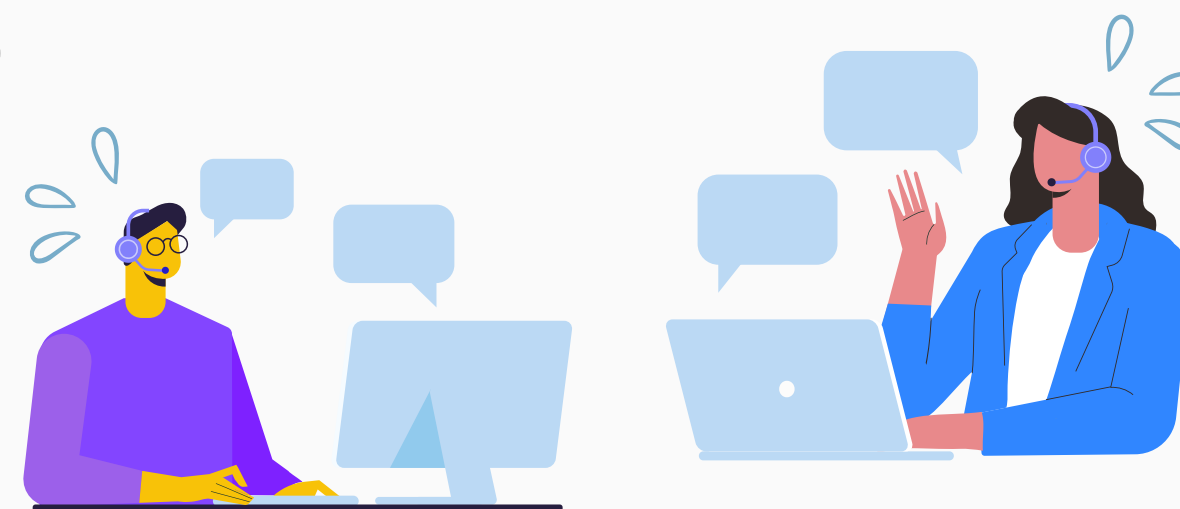
AIによる自動音声応答
システムを導入すると...

有人と無人対応の切り分けができるようになり、人件費の削減に！

24時間365日体制で、営業時間外でも対応が可能に！

ケース例

- ・問い合わせ集中による人件費の高騰



繁忙期や特定の時間帯（昼休みや夕方）に問い合わせが集中し、人員を増やさざるを得ないため、人件費が高騰している。

AI×電話による業務効率化

従来の課題①：会話の内容が残らない

解決策： AIによる通話音声のテキスト化



導入効果： 誰でも後から簡単に
通話内容を見返すことが可能に！

従来の課題②：営業時間外は対応できない

解決策： AIによる自動音声応答システム



導入効果： 24時間365日体制で、
営業時間外でも対応が可能に！

従来の課題③：作業時間が奪われる

解決策： AIによる通話音声のテキスト化・要約化



導入効果： 声を聞きながらメモを作成したり、
電話後に内容をまとめる作業時間を短縮！

従来の課題④：オペレーターの人件費がかかる

解決策： AIによる自動音声応答システム



導入効果： 有人と無人対応の切り分けができるよう
になり、人件費の削減に！

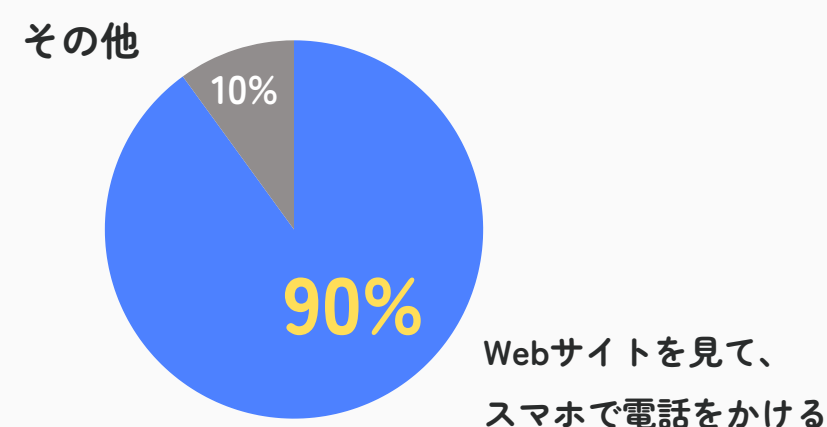
06

電話問い合わせの課題

電話問い合わせをするとき

電話問い合わせの課題には、前述した内容以外にも、トラッキングに関する課題もあります。

電話問い合わせの場合、Webサイトを見て、スマホで電話をかけてくる方が約9割にのぼります。

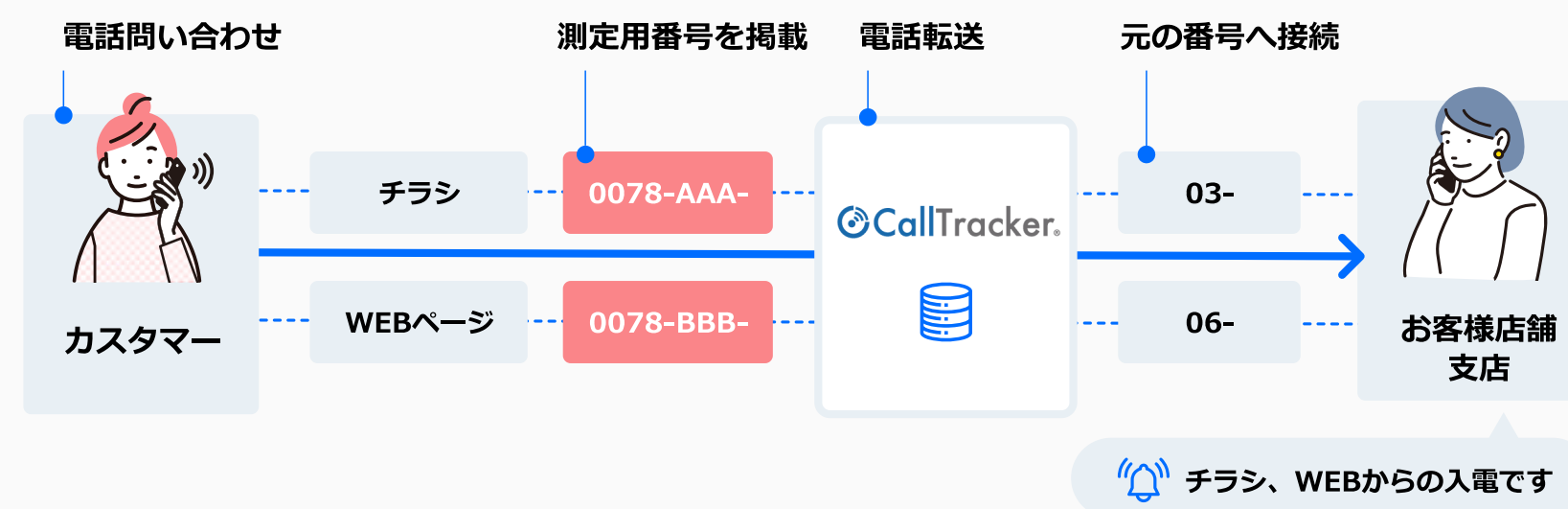


このような場合、オンラインフォーム問い合わせと違い、流入経路やWebサイトに到達した検索キーワードなどをトラッキングすることは容易ではありません。

コールトラッキングという選択肢

こうした中で重要になってくるのが、コールトラッキングツールです。

コールトラッキングツールを活用すれば、Webチャンネルごとに広告効果やデータを把握し、オンライン施策やマーケティング戦略の最適化を実現できます。



コールトラッカーとは



広告からの電話反響を測定する効果測定サービス



株式会社コムスクエアが開発・販売するコールトラッキングツール。

月1万円から広告媒体を問わず、電話反響を分析できます。

無制限のトラッキング番号で、経路を細かく自動計測できるため、より効果的な広告戦略につなげることができます。

コールトラッカーでできること

・自動計測で可視化

どの広告からの電話かを自動で計測し、効果を一目で把握できます。

・正確な媒体特定

電話CV分析で、本当に効果のある広告媒体を正確に特定できます。

・効果的な戦略の創出

広告の最適化によりCPAを削減し、次の効果的な戦略を創出できます。

通話内容テキスト化

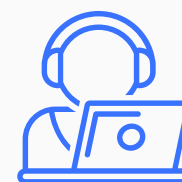
最新AIの音声認識エンジンを使用しているため、高い認識精度でテキスト化します。

導入効果

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。

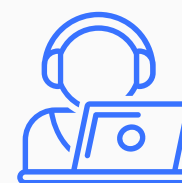
実用レベルの高い機能を低コストでご提供します。

導入イメージ



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...



テキスト化した内容の要約

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。

導入効果

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。

導入イメージ



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。

通話内容の分析・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。

導入効果

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。

導入イメージ



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。

AI活用で変わる電話問い合わせ業務

ビジネスにおける電話問い合わせのデメリットである

1. 会話の内容が残らない
2. 営業時間外は対応できない
3. 作業時間が奪われる
4. オペレーターの人件費がかかる

などの従来の電話業務における課題は

AIを活用することで解決できます！

コールトラッカーで効果的な広告戦略へ

1. 通話内容テキスト化

メモ取りの必要がなくなり、通話後の内容の確認が簡単に！

2. テキスト化した内容の要約

電話業務の工数を削減し、効率的な情報共有を実現！

3. 通話内容の分析・判定

成約に至った通話のみを抽出して、課題解決のヒントに！

コールトラッカーAIの3つの機能により、

電話業務の効率化や**通話データの効果的な活用**が可能となり、マーケティング戦略の最適化が実現できます！



THANK YOU



TEL:050-1860-1803



MAIL:mktg-c@comsq.com



WEB:<https://www.calltraker.jp/>



<https://www.facebook.com/calltraker01/>



https://twitter.com/calltraker_cti
