

報道関係各位
Press Release

COGNITEE
2020年4月21日
コグニティ株式会社

**【実証実験結果発表】テレワーク中の営業スタッフのWeb商談スキル改善
商談成功に不可欠な「ニーズを引き出す質問量」と「説得切り口」が急増
～オンライン研修ツール5,000円から利用可能に。新型コロナウイルス影響下の中小企業支援～**

プレゼンテーションや営業トークなど、ビジネスコミュニケーションのAI解析技術を持つコグニティ株式会社(本社:東京都品川区、代表取締役:河野 理愛 以下「当社」)は、テレワーク中の当社新入社員(7名)を対象に、リモート営業研修ツール(リモトレAI)を活用した実証実験を行いました。その結果、Web商談スキルの改善が確認されましたので、その経過について発表します。

なお、新型コロナウイルス感染拡大の影響で、在宅で勤務するテレワークの導入が進んでいます。これにより、Web会議システム等を活用して家にいながら営業活動を行う「Web商談」が今後増加することが予想されます。当社では、今回の実証実験で使用したリモトレAIを1トーク5,000円(税別)で利用可能にする取り組みを開始し、中小企業のオンライン営業活動を支援します。



■実証実験について

当社では今年3月に新入社員7名を採用しましたが、新型コロナウイルスの感染拡大を考慮し、新入社員に対しての商品知識などのレクチャーから営業トークのロールプレイングまでの研修全てを在宅でのリモート研修(遠隔研修)で実施しました。

研修では、当社が開発・提供するリモート研修ツール(リモトレAI)を活用し、Web会議システムを活用して在宅で営業活動を行う「Web商談」を想定したロールプレイングを実施しました。

研修期間:2020年3月16日～4月1日の12日間(土日祝除く)

※営業トークのロールプレイングは3月17日～25日に実施

研修人数:7名(25歳～53歳)

研修会場:各自宅にて(Web会議システムを活用)

商品レクチャーから営業トークのロールプレイングまで全てをリモートで実施

研修方法:

<自己学習>

- ①動画で商品知識に関する講義を受講
- ②自宅で商品説明練習を実施し、リモレAIに音声を録音・アップロード
- ③AI解析によるフィードバックレポートを受け取り、モデルトークや平均値と比較しながらセルフトレーニング

<ロールプレイング研修>

- ①社員がお客様役となりWeb会議システムを使って実施し、音声を録音・アップロード
- ②指導者やお客様役による評価シートと、AI解析によるフィードバックレポートを研修生に提供
- ③Web会議システムによりフィードバック研修を実施し、課題や疑問点を全体で共有

実証実験1.新入社員の営業トーク上の課題をAIが解析して抽出

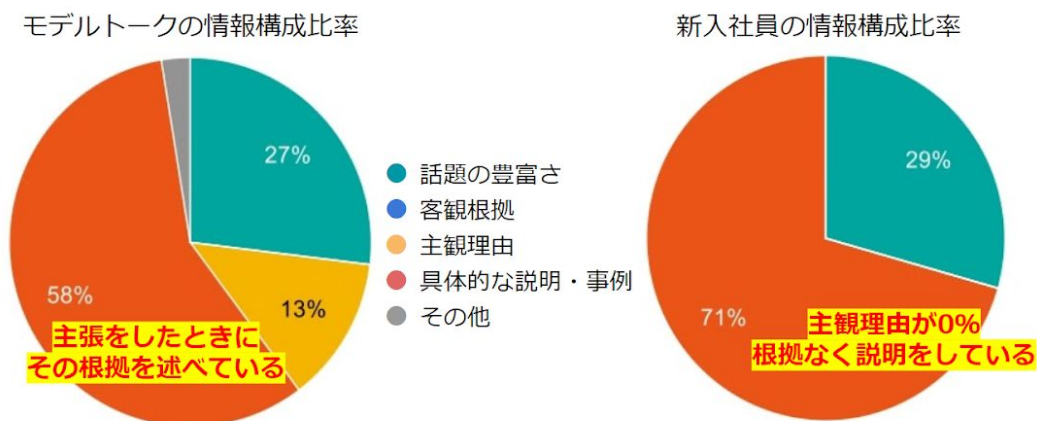
モデルトーク(手本となる優秀な社員のトークなど)と新入社員(セルフトレーニング前)のトークにどのような違いが表れるのか、AIが解析しました。その結果、新入社員の営業トークには以下のような課題があることが明らかになりました。

[1]新入社員の営業トークは説明ばかりで「理由付け」が不足

以下の円グラフはトークの情報構成比率を表したものです。両者とも「話題の豊富さ」は変わらないものの、モデルトークに13%表れている、「主観理由(話題の根拠となる理由・背景情報・それによる効果効能など)」が新入社員のトークには無いことが明らかになりました。

また、主観理由の代わりに「具体的な説明・事例」がトークの多くを占めています。モデルトークでは、何らかの主張をしたときに主張の理由づけとなる根拠を述べているのに対し、新入社員は何らかの主張をしたときに主張を具体的に言い直すなど、主張への理由づけが不足し、一方的な説明ばかりになっていたことを示します。

トークの情報構成比率を見える化



※業界や商材、設定シーンによってモデルトークは全く違ってくる

[2]新入社員の営業トークは、ひとつの話題に対する説明量が不足

各話題に対してどのような説明がされているかを検証した結果、新入社員のトークはそれぞれの話題に対する説明量がモデルトークに比べて少ないことが明らかになりました。また新入社員のトークからは検出されなかった「主観理由」が、モデルトークには表れています。このことから、新入社員のトークではひとつひとつの話題に対し説明が少なく、提案に至る背景理由を伝えられていないことがわかりました。

各話題にどのような説明がされているかを検証



実証実験2. AI解析によるフィードバックレポートを元にセルフトレーニングを実施

新入社員はAIが解析したフィードバックレポートから、自身のトークの課題・過不足が具体的にどのような内容なのかモデルトークと見比べて認識。改善に向けセルフトレーニングを実施しました。

フィードバックレポートでは、自身のトーク全文が書き起こされているほか、モデルトークとの違いがグラフや数値で客観的に表現されているため、新入社員は自宅で効率的なトレーニングが可能になりました。その結果、以下のような結果が明らかとなりました。

[1]従来のOJT※形式の研修で1ヶ月以上かかっていた新入社員研修の期間が2週間に短縮

従来のOJT形式の研修では新入社員の戦力化に1ヶ月以上かかっていますが、2週間に短縮しました。新入社員はすでに戦力として活躍し、実際のWeb商談にも同席し、提案を始めています。

※OJT: 実際の職務現場で業務を通して行う教育訓練のこと

[2]2週間で「売れる営業トーク」が浸透

「売れる営業トーク」の浸透度合いを見る解析項目では、解析したトーク全体の平均的な内容と、それぞれのトークが平均からどのくらい乖離しているかを解析しました。乖離度の大きなトークは、売れる営業トークが浸透していない可能性が高く注意が必要となります。研修前半は話の内容に関してバラツキが目立ちましたが、研修後半ではほとんどバラツキがなくなりました。全体的に無駄のない落ち着いたトークに改善され、売れる営業トークが短期間で浸透したことがわかります。

売れる営業トークの浸透を見える化

研修前半はバラツキが目立つ



研修後半はバラツキがほとんど目立たない

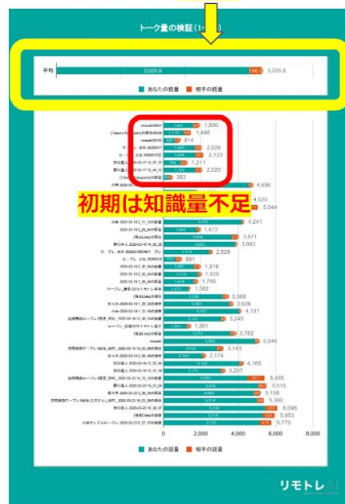


[3] 自社商品に関する知識が増え、トーク量が倍増

「トーク量」の検証では、解析したトーク全体のトーク量の平均値と、それぞれのトークの分析結果を一覧化します。前半のトークでは平均が3,200語ですが、後半では平均4,500語に達しました。このことから、研修後半には自社商品に対する知識が増え、事例を交えて多くの情報が提供でき、自社商品に関する提案の切り口が増えたことがわかります。

トーク量から知識量や情報提供度合いを見える化

前半は平均3,200語



後半は平均4,500語、情報提供が豊富



[4]相手に商品の魅力・特徴を印象づけ、商談目的を達成可能に

見た目には上手なプレゼンに見えても、肝心の商品の魅力が伝わっていないことがあります。「論点ランキング」の検証で、それぞれのトークで印象に残った会話を抽出したところ、研修前半では挨拶や連絡したきっかけなどが印象に残っていましたが、研修後半になるにつれ自社商品の魅力・特徴が出現。研修前半と比較して、研修後半では商品の魅力を上手く相手に伝えられていることが明らかになりました。

どんなトークが印象に残っているかをランキング

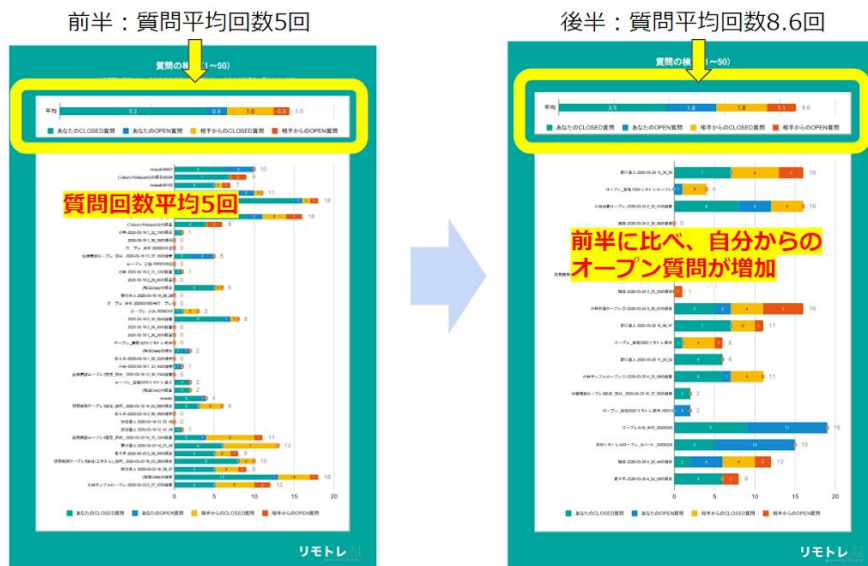


[5]会話を広げる質の高い質問が増加

相手のニーズに合わせた提案をするためには質問等で相手にヒアリングすることが重要です。また、「はい・いいえ」で終わってしまうクローズド質問ばかりでは、相手の持つ課題や情報を引き出すことは困難です。「質問の種類」の検証では、質問の回数や種類が見える化するため、会話が終了してしまうクローズド質問ばかりになっていないかを確認できます。

その結果、研修前半は質問回数の平均が5回でしたが、研修後半では8.6回まで増加。特に研修後半は自分からのオープン質問(「はい・いいえ」では答えられない質問)が増加し、会話を広げるクオリティの高い質問ができるように改善されたことがわかりました。

質問の種類・回数から会話の広がり・盛り上がりを検証



実証実験3. 実証実験参加者の声

今回の実証実験に参加した研修対象者2名と研修指導者1名の声をまとめました。

[1]研修対象者T

<Q1>リモート研修はいかがでしたか？

新しい働き方を求めているのでリモートには期待が大きく、運用していることが確認できて良かったです。リモート研修は場所・時間を問わずに、繰り返しセルフトレーニングできるところがメリットだと感じました。

<Q2>フィードバックレポートによるセルフトレーニングは効果がありましたか？

トークを「見える化」することの効果を実感しました。フィードバックレポートはシンプルでわかりやすく、当時のトークや相手の反応を思い出しながら確認することができるので、より実感が湧きました。実際の営業やロールプレイングで今の実力を測り、ロールプレイングで改善作業を行い、いいなと思ったら実際の営業活動に反映させるといった流れが自分の使い方です。

[2]研修対象者N

<Q1>リモート研修はいかがでしたか？

初めてのリモートで不安がありましたが、すぐに馴染めました。リモート研修は録画して振り返ることができるため、思い出せないことをもう一度レクチャーしてもらおうといった相手の時間を奪うことなく、非常に効率的だと思いました。

<Q2>フィードバックレポートによるセルフトレーニングは効果がありましたか？

レポートを見た途端、「まさに自分のことだ」と恥ずかしくなりましたね。私は「あれ、それ、」など、指示語の多いしゃべり方をする自覚があり、まさにそれを指摘されていました。自覚していたトークの課題を可視化され、重点を置いてセルフトレーニングができたおかげで、早期アポイント取得に繋がったのだと思います。

[3]研修指導者 T

<Q1>リモート研修はいかがでしたか？

セルフトレーニングによりトークスキルを磨いてからロールプレイングを実施することで、集合研修のように付き切りで指導するよりも効率的だと感じました。また、指導者に言われたことをそのまま覚えるのではなく、新入社員自身で考える習慣がついたこともメリットだと感じました。

<Q2>サマリーレポートによってどのような効果がありましたか？

最初は集合研修のように全員のロールプレイングを目の前で見られないことに不安を感じていましたが、サマリーレポートでトークの乖離度を確認すれば、リモート研修でも全員の成長度合を一目で把握できるので安心しました。トークスキルを標準化するために、成長が遅れている(乖離度の高いトークをしている)社員を中心に個別にロールプレイングを実施するなどフォローするようにしました。

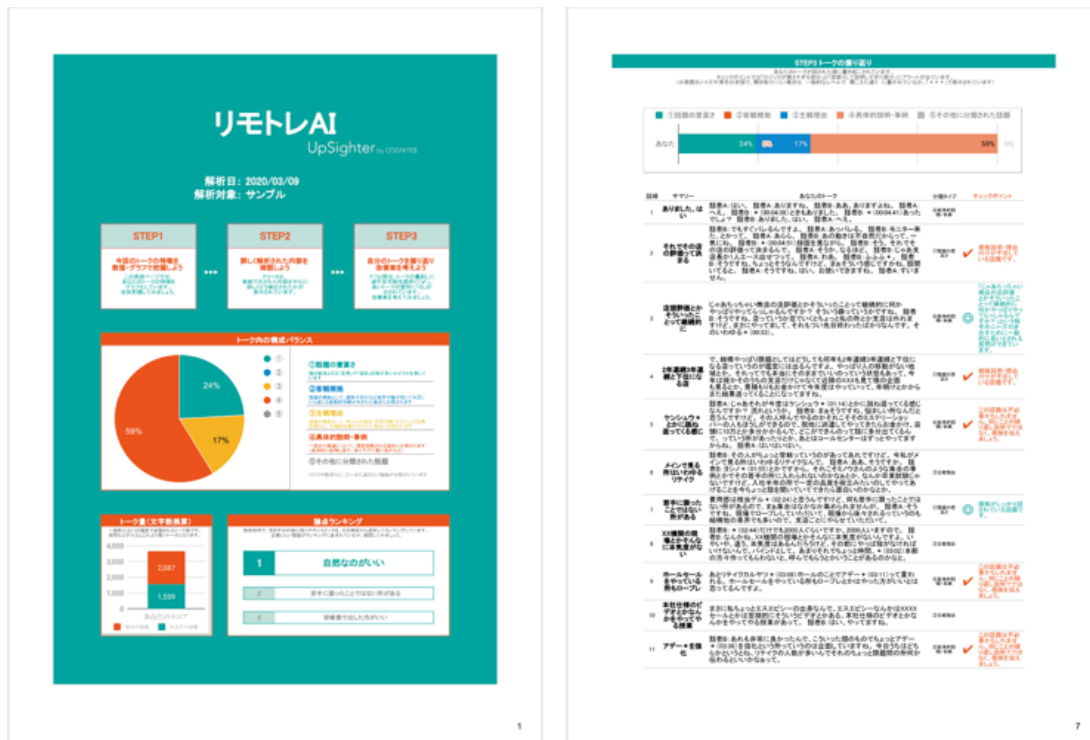
【コロナショックにより中小企業でもリモート研修による営業指導・育成の問題が発生】

営業スキルの標準化が課題となるのは従業員が多く各地に拠点を持つ大企業が中心でしたが、新型コロナウイルスの感染拡大により、企業規模に関わらず在宅で勤務するテレワークの導入が進んでいます。これにより、従業員数の少ない中小企業にもリモート研修への移行による営業指導・育成の課題が浮上してきました。

新入社員、特に営業社員の戦力化の遅れは営業機会の損失に直結します。日本の99%以上を占める中小企業が今まさにこの問題に直面しているため、長期的な経済低迷にも繋がる恐れがあります。いつでも100%の営業体制に戻ることができるよう、新入社員の戦力化は不可欠です。

【コグニティの提供するリモトレAI(リモトレ・エーアイ)とは】

「リモトレAI」は、商品説明などのロールプレイ音声を専用アプリケーションで録音・アップロードするだけで、自身の営業トークの傾向が「見える化」されるAI解析サービスです。数値やグラフ、実際に話した内容など、自身の傾向が目に見える形でフィードバックされるため、効果的なセルフトレーニングが可能となり、研修指導者も「見える化」されたデータを元に偏りのない指導・育成が実現できます。また、サマリーレポートは研修対象者全員のトークを見渡し、誰が平均から逸脱しているかをグラフや数値で把握できます。離れていても誰をどの点について指導すべきかわかるため、遠隔研修に非常に役立ちます。指導初心者にも最適なレポートです。



研修対象者が受け取る営業トークのAI解析フィードバックレポート(イメージ)

【リモトレAI サービス紹介】

提供期間	2020年4月より2020年5月末日まで
概要	<p>営業トークを数値・グラフ等で「見える化」し、集合しなくても標準化された指導とセルフトレーニングができるAI解析サービス。</p> <p>ご利用の流れ:</p> <p>①ロールプレイングなどの音声データをアプリまたはサイトからアップロードする</p> <p>②トークの傾向を数値やグラフで示したフィードバックレポートを受け取る</p> <p>③複数利用の場合は月に一回、全員の平均値を示したサマリーレポートを受け取る</p>
特徴	<ul style="list-style-type: none"> ・音声録音からフィードバックまで全てがオンライン上で完結 ・無償提供されるモデルトークや全員の平均値レポートと比較し定点観測することでトークの標準化が可能(平均値レポートは2名以上ご利用の場合のみ) ・一人ひとりへ数値やグラフで示したレポートを還元するので納得感があり、指導もしやすくなる
機能	<p>①トークバランス・トーク量 ②主張別の印象度ランキング ③ロジックチェック</p> <p>④指示語と仮定語の数・内容 ⑤質問の種類と数 ⑥改善すべき箇所・ポイント</p>
パッケージ費用	<p>1解析:5,000円(税別)※1ヶ月有効</p> <ul style="list-style-type: none"> ・フィードバックレポート(1解析15分まで) ・サマリーレポート(平均傾向を見える化)※2名以上ご利用の場合のみ ・購入前にモデルトーク1名分の解析を無償提供
URL	https://remo-tre.com

【コグニティ株式会社 会社概要】

- 設立:2013年3月28日
- 所在地:〒141-0021 東京都品川区上大崎2-13-32-802
- Web : <https://cognitee.com/>
- 資本金:530,277千円(資本準備金含)
- 従業員:190名(国内外在住の解析リモートワーカー150名を含む)
- 代表者:代表取締役 河野 理愛

1982年生まれ、徳島県出身。慶應義塾大学総合政策学部卒業。大学在学中の2001年にNPO法人を設立、代表として経営を行う。2005年にソニー株式会社入社、カメラ事業を中心に、経営戦略・商品企画に従事。2011年に株式会社ディー・エヌ・エー入社、ソーシャルゲームの海外展開を担当。2013年、コグニティ株式会社を設立。
- 事業内容:「認知バイアスを取り除く」ためのソフトウェアを開発。文脈解析を強みとするトーク評価サービス「UpSighter」を展開。
- ◇ リモートワーカーを含め、ISMS認証(ISO27001)を2019年6月に取得
- ◇ 「トークや文書の文脈・構成について差分計算し、抜け漏れ・過不足を予測/推薦する技術」について、2015年に出願、2019年8月に特許取得(特許第6573321号)(海外特許審査中)

本件に関するお問合せ先
 コグニティ株式会社 広報担当:田中
 Email: mk@cognitee.com TEL: 03-4212-8445