

報道関係各位
Press Release



2020年6月17日
コグニティ株式会社

アフターコロナ下で急増するオンライン商談をAIが支援 成約するオンライン商談をチェックできる新サービスの提供開始 ～対面商談とオンライン商談の成約率の差に関する調査レポートを合わせて発表～

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 以下コグニティ）は、テレワーク拡大に伴いオンライン商談が急増していることから、オンライン商談時の営業トークをAIがチェックし、成約につながる営業トークかを検定する新サービス「テレ検（テレケン）tele-ken.com」の提供を開始します。

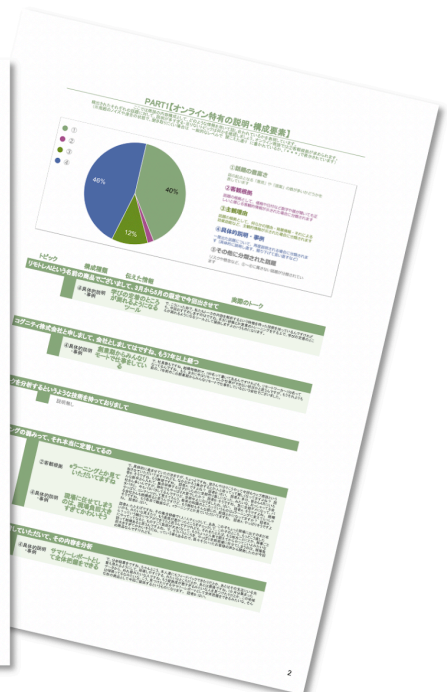
本サービスの利用者は、従来実施してきた商談トークがテレワーク上でも通用するかを検定することで、新たな営業手法となるオンライン商談トークのスキル向上が期待できます。

本サービスの提供開始に先立ち、コグニティは対面商談とオンライン商談の成約率の差に関する調査を実施しましたので合わせて発表します。

調査の結果、オンライン商談で必要になる会話の情報構成やコミュニケーション要素が明確になるとともに、オンライン商談で成約につながるトークの特徴が明らかになりました。

テレワーク商談AI検定

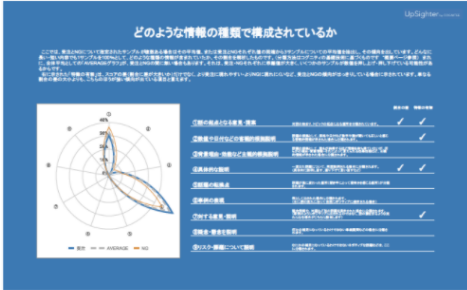
テレ検



【対面商談とオンライン商談の成約率の差に関する調査について】

本調査は、企業のオンライン商談時のトークと、従来の対面商談時のトークを比較し、オンライン商談に必要なトークの要素を明確にすることを目的に実施しました。

その結果、オンライン商談では相手の表情が見えない・反応がわからない分、時間が短くても充実した情報を準備し、確認のための質問を増加させることが重要だということが明らかになりました。以下の図表はコグニティが保有する近年の商談トークデータ（初回商談 31 件・全 1,500 分）から、成約した商談トークと失注した商談トークを対面商談とオンライン商談別に、当社サービス UpSighter（アップ・サイター）によって比較し「見える化」された結果の抜粋です。

<p style="text-align: center;">対面商談</p> <p style="text-align: center;">11商談（全580分の商談）について、 商談成約・不成約でのトーク特徴を検出</p>	<p style="text-align: center;">オンライン商談</p> <p style="text-align: center;">20商談（全920分の商談）について、 商談成約・不成約でのトーク特徴を検出</p>
	

※より詳しい調査レポートについては6月17日（水）以降、Web サイトからDLいただけます

【調査結果の抜粋】

●数値などの客観情報の増加

商談トークの構成を分析したところ、成約したオンライン商談の平均値として「数値などの客観情報」が全体の7%ほど説明されていることに比べ、失注した商談の平均値は0%でした。

比較して、対面商談で成約した商談での平均値は1%に留まり、失注した商談の平均値が6%となり、オンライン商談と逆転した結果が見られました。

●売り手側の情報量の増加

オンライン商談は対面商談に比べて、平均的に12%ほど短い時間で実施される傾向にあることがわかりました。しかし成約したオンライン商談では、売り手側の話す量が約13%増加しており、短い時間でも情報量の多い商談が実施されていることがわかりました。

●買い手側からの質問回数が減少

オンライン商談では、買い手側からの質問回数が8%程度減少することがわかりました。しかし、5W1Hを問うようなオープン質問については、成約したオンライン商談に限っては回数が増えることがわかりました。



その他、繰り返される話題の量・使われた用語・質問種類別の特徴など全12項目で特徴が見られ、オンライン商談では売り手主導の内容で成約に結びつく傾向が明らかとなりました。対面商談の場合、ちょっとした「間」や表情で相手の理解度を見ながら商談を進めることが可能でしたが、オンライン商談ではそれらが難しくなっていることも、これらの特徴を生み出していると予測できます。相手の反応がわかりづらい分、短時間でも充実した情報を提供できる準備がオンライン商談には必須だと言えます。

【成約するオンライン商談をチェックできる新サービスの提供開始】

昨今の新型コロナウイルス感染拡大の影響で、在宅勤務やテレワークの方のオンライン商談の需要が増えています。Web会議システムなどを利用したオンライン商談は、移動時間や会議室確保が不要で営業効率が向上する一方、対面商談時の営業トークが通用しないといった声や、商談相手に気持ちが伝わりづらく、商談の手応えがわからないといった意見が上がっています。

これを踏まえコグニティでは、今回の調査結果で判明した「テレワークでの商談に必要なトーク要素の有無」を検定し、自身のトークの課題を抽出することで営業トークが改善できる新サービス「テレ検（テレケン）tele-ken.com」の提供を開始します。本サービスを利用した企業は、「対面で実施してきた商談トークがオンラインでも通用するか」をチェックすることで、成約につながるオンライン商談トークのスキル向上が見込めるため、新たな営業手法の早期定着・戦力化が期待できます。

また、より多くの企業が利用できるように費用を抑え、文字起こしと同程度の料金で分単位の利用を可能といたしました。

【「テレ検」紹介】

提供開始日	2020年7月1日(水) ※6月17日(水)より受付開始
概要	<p>オンライン商談に適したトーク要素の含有量などをチェックする「オンライン商談適性度」を含め、テレワークによる商談特有のトークスキル向上を助ける検定レポートサービス。</p> <p>利用者はオンライン商談に適した営業トークの指導・改善が可能となる。</p> <p>＜ご利用の流れ＞</p> <ol style="list-style-type: none"> ①申し込み (Web より) ②「テレ検アプリ」で商談を録画または録音し、アップロードする ③2～5 営業日で結果がサイト・アプリから閲覧できる
対象	オンライン商談による成約率を向上したい企業、団体、個人
特徴	<ul style="list-style-type: none"> ・ 16,000 件以上のトークデータベースに加え全 1,500 分 31 回のオンライン・リアル商談データを比較しながら開発した独自評価アルゴリズムによる分析 ・ 使用中の Web 会議システムで利用可 ・ 業界や職種など、商談内容に関わらず検定が可能 ・ 一人ひとりへ数値やグラフで示したレポートを還元、指導もしやすい ・ 「全発言の文字化+解析結果」を一般的な文字起こしと同等価格で実現 ・ (商談の) 録画・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
機能	<p>検定結果の概要</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ オンライン商談ならではの要素の含有量をゲージで表示 ・ 商談相手にとって印象の強い要素をランキング形式で表現 (簡易商談サマリーとして利用可) <p>PART1【オンライン商談特有の説明・構成要素】</p> <ul style="list-style-type: none"> ● トーク内の構成バランスチャート：オンライン商談特有の客観根拠や不要な繰り返し説明の量を表示 ● 説明構成：一つの話題にどのような説明をつけているかや、説明不足の話題や不必要な繰り返しがある話題を確認 <p>PART2【オンライン商談らしい情報量】</p> <ul style="list-style-type: none"> ● トーク量・バランスチャート：自分と商談相手のトーク量を比較して表示 ● 指示語利用量チャート・リスト：「これ、それ」など、あいまいさを残す指示語の回数・該当箇所を前後のトークとともに検出し、「具体語」に置き換えられるはずのクセを確認 ● クロージング用語の利用量チャート・リスト：商談の前半・後半別にクロージングに使用しやすい用語を検出し、適切なクロージングが促しているかを確認

	<p>PART3【オンライン商談特有の確認量】</p> <ul style="list-style-type: none"> ●質問回数チャート：自分の出した質問を「OPEN 質問/CLOSED 質問」に分け、商談の前半・後半別にグラフ化 ●質問一覧：質問を一覧化し、CLOSED 質問が連続しがちな箇所にアラートが出ることで、相手の話題を引き出す OPEN 質問に切り替えるべき箇所を表示 ●相手からの質問とその返答一覧：相手から出された質問を「OPEN 質問/CLOSED 質問」に分け一覧化 <p>PART4【トークの振り返り】</p> <ul style="list-style-type: none"> ●商談録・アラート：商談の全ての発言を文字化。もっと客観説明が必要であったであろう箇所や、不必要な繰り返しが起きている箇所がアラートされることで、次回商談の改善に役立てる
パッケージ費用	<p>1 トーク 15 分以上の商談を対象</p> <ul style="list-style-type: none"> ●月額基本料金 5,000 円/契約（月 1 回以上の利用で基本料請求無し） ●1 分 300 円（毎月利用した「分数」に応じて、月末締めでのお支払い） <p>※銀行振込・クレジットカード払いが可能 ※レポート回数・利用人数は問わず、分数でご精算</p>
URL	tele-ken.com

【今回の調査に使用した解析サービス「UpSighter（アップ・サイター）」について】

今回の対面商談とオンライン商談の差異の調査には、コグニティが主力サービスとする AI 解析サービス「UpSighter（アップ・サイター）」を使用しております。

アップ・サイター
UpSighter
by COGNITEE

- ✓ AIフィードバックで、教育コスト削減/営業力Up
- ✓ 数値・グラフだから、客観的で納得感がある
- ✓ ハイパーフォーマーと比較して、改善点がわかる

傾向の見える化 **一人ひとりへフィードバック**

- 1 営業トークやロープレを録音
- 2 経験社員のトークをモデル化
- 3 現場に合わせてカスタマイズ
- 4 社員一人ひとりが録音/Upload
- 5 社員一人ひとりにフィードバック

COGNITEE

<https://upsighter.com/>

UpSighter は、録音・アップロードされた業績上位者のトークを自動解析し、模範となるトークのパターンを検出。“キャラ売り”や“雰囲気良さ”で好成績な人と、誰もが改善できる情報構成のパターンを見分け、改善効果の高い指導方針を提示することが可能です。また、検出されたトークパターンを使ってアルゴリズムを開発し、AIによって業績上位者とのトーク差分が明示された「自動フィードバックレポート」を一人ひとりの従業員に提供します。

UpSighter の活用により、業績上位者と比較した自分のトークスキルを定量的に把握できるだけでなく、理由づけやデータ・事実情報の提示不足など具体的な改善点が提供できるため、口頭のみ指導よりも納得感が高く、新人の営業成績の改善が早いといった評価や、成績に伸び悩むシニア従業員への指導が楽になったとの評価をいただいています。また、新人に向けた指導結果として、電話でのアポイントメント獲得率が64%から78%に上昇したという実績もあります。

「テレ検」は、このUpSighterの簡易版としてオンライン商談のフィードバックに特化しており、オンライン商談による成約率の向上を目指す企業や個人を対象としたサービスです。商談中の会話を録音しアップロードするだけで、AIによるフィードバックが受けられます。また、お申込みからご利用・決済までの全てがオンライン上で完結します。

【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、完全在宅勤務制の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）
- ◇ 2013 年創業時より「完全在宅勤務制」を採用し、運用に成功している企業として多くのメディアに取り上げられる

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