RevComm

音声解析でオペレーター状況を可視化

AIがスーパーバイザーを支援

MiiTel Call Center

https://miitel.com/jp/callcenter/

© RevComm Inc.

目次

1. **会社概要**
2. MiiTelが提供できる価値とお客様の声
3. MiiTelの各種機能について
4. 料金

© RevComm Inc.

会社概要

RevComm

会社名	株式会社RevComm	
代表者	会田 武史	
設立日	2017年 7月 7日	
従業員数	220名（パート・インターン含め225名） ※2025年7月1日時点	
資本金	9億3500万円（資本準備金含む）	
事業内容	AI × Voice × Cloudのソフトウェアデータベースの開発	
オフィス所在地	Japan	東京都千代田区丸の内二丁目4番1号丸の内ビルディング28階
	Indonesia	Summitmas tower 1, Jl. Jend. Sudirman Kav. 61-62 Sudirman, Jakarta Selatan
	US	228E. Broadway, Long Beach, CA 90802
第三者認証制度	ISO27001取得済み　プライバシーマーク取得済み	

© RevComm Inc.

Leadership



会田 武史 (Takeshi Aida)
代表取締役 / CEO

中央大学 卒業
三菱商事 (クロスボーダー投資, M&Aなど)



平井 康文 (Yasufumi Hirai)
取締役 / President&COO

九州大学理学部数学科 卒業
楽天グループ (副社長執行役員 CIO 兼 CISO)シスコシステムズ (代表執行役員社長),
日本マイクロソフト (上級役員),
日本アイ・ビー・エム (社長補佐等)



重城 聡美 (Satomi Jujo)
取締役 / CPO

東京大学 (精密機械工学) 修士号
マッキンゼー&カンパニー, Google Inc



橋本 泰一 (Taiichi Hashimoto)
取締役 / Research Director

東京工業大学 博士号
同大学特任助教授, グリー, LINE



平村 健勝 (Takekatsu Hiramura)
執行役員 / CTO

東京工業大学 修士号
アクセンチュア (データサイエンス部門Mgr)



鈴木 悠介 (Yusuke Suzuki)
執行役員 / Head of Strategy

慶應義塾大学 卒業
デロイトトーマツ (M&A, 経営企画)



乾 将豪 (Masatoshi Inui)
執行役員 / Head of HR

横浜市立大学 卒業
CRAZY (Sales, HR, 新規事業責任者を歴任)



木瀬 朗雄 (Akio Kise)
執行役員 / Head of Admin

慶應義塾大学 卒業
あずさ監査法人, LIXIL (公認会計士)



鈴木 梢一郎 (Shoichiro Suzuki)
執行役員 / Head of Enterprise Business

早稲田大学 卒業
ベネフィット・ワン (執行役員)



峰松 隆太郎 (Ryutaro Minematsu)
執行役員 / Head of Customer Success & Commercial Business

東京工業大学 修士号
Sansan

© RevComm Inc.

累計調達額 50億円

グローバル大手、国内外に拠点を有する金融投資家に株主としてご支援頂いております。

VISIONAL

WiL WORLD INNOVATION LAB

MJS

Sony Innovation Fund by IGV

KDDI

en エン・ジャパン

MUFG 三菱UFJキャピタル

tb innovations

HAKUHODO DY VENTURES

新生企業投資

NTT docomo NTT DOCOMO Ventures, Inc.

PERSOL

dnx ventures

salesforce ventures

ALL STAR SAAS FUND

DEEPCORE

テレワークで日本を変える V-CUBE

© RevComm Inc.

国内外での高い評価

RevCommは、音声技術とAIによってコミュニケーションにおける課題を解決する企業として、国内外で数々の賞を受賞しております。



AIを活用してビジネスを展開する
最も有望な未上場企業を表彰する
「Forbes AI 50 2023」にて
アジア企業として唯一選出。



優秀かつ社会に有益な
IoT・AI・クラウドサービスを表彰する
「第18回ASPICクラウドアワード2024」にて
最優秀賞である総務大臣賞を受賞。



米国・ラスベガスで開催された
世界最大級のテクノロジー見本市
「CES® 2025」出展企業のうち
AI（Artificial Intelligence）部門
イノベーションアワードを受賞。

© RevComm Inc.

「日本スタートアップ大賞2025」にて総務大臣賞を受賞

「音声データ」が持つ潜在的な価値を最大化する事業構想ならびに音声データ活用を実現するための技術力の高さが評価され、総務大臣賞（情報通信スタートアップ賞）を受賞いたしました。



参考：首相官邸からの発表

© RevComm Inc.

導入実績

MiiTel はリリース以来、3,000社を超える様々なお客様にご利用頂いております。

人材

BIZREACH / PERSOL / neocareer / en / Lancers / SMS / WILLOF ウィルオブ・ワーク / brainlab / ASK GATE group / TRYT / 株式会社ナース ステージ

金融

MIZUHO みずほ銀行 / JP BANK ゆうちょ銀行 / 立ちどまらない保険。MS&AD INSURANCE GROUP 三井住友海上 直資代理店 / 広島銀行 / SBI GROUP SBI証券 / 中央債権回収株式会社 CENTRAL SERVICER CORPORATION / UCS

不動産/建築

あしたを、つなぐ ── 野村不動産グループ 野村不動産ソリューションズ / SEKISUI / LIFULL / 日本財託 / CENTURY 21 ハウスウェル株式会社 / GRAND DESIGN 栃木建築社 / 悠悠ホーム株式会社

ICT

KDDI / SoftBank / Rakuten Communications / 楽! ラクス / sansan / kaonavi / yappli / DMM.com / Money Forward / V-CUBE / HENNGE / SAKURA internet / GMO DIGITAL Lab / 株式会社No.1 / BLACKLINE / arm TREASURE DATA / POS+ / 日立チャネルソリューションズ株式会社 / シェアフル / TECH ACADEMY / Info Mart Corporation

BPO

NTTマーケティングアクト / Bell System24 / NEC / NEC VALWAY株式会社 / CEREBRIX / SALES ROBOTICS / GIG SALES / Grand Central

コンサルティング

Link and Motivation Group / mm / IMPREX AND COMPANY

物流

三井倉庫ホールディングス

製造/卸・小売

Pioneer / OOKABE GLASS オーカベガラス株式会社

広告

SMARTCAMP / hhms: hankyu hanshin marketing solutions 阪急阪神マーケティングソリューションズ株式会社

エネルギー

TEPCO LIFE SERVICE / afterFIT

飲食/生活サービス

cookbiz 食を、世界のまんなかに。

保育

ALGRAN 未来に貢献できる企業でありたい

© RevComm Inc.

音声技術とAIの研究開発

社内には新たなコミュニケーションについて研究する専門組織を有するだけでなく、国立大学法人筑波大学、国立大学法人京都大学、九州工業大学をはじめとする、トップクラスの学術機関と各種共同研究実績があります。



×

筑波大学 University of Tsukuba

KYOTO UNIVERSITY FOUNDED 1897 KYOTO JAPAN

国立大学法人 九州工業大学

研究論文例：

RevComm単著の採択：「入力音声に適した顔画像を生成するAI技術に関する論文」

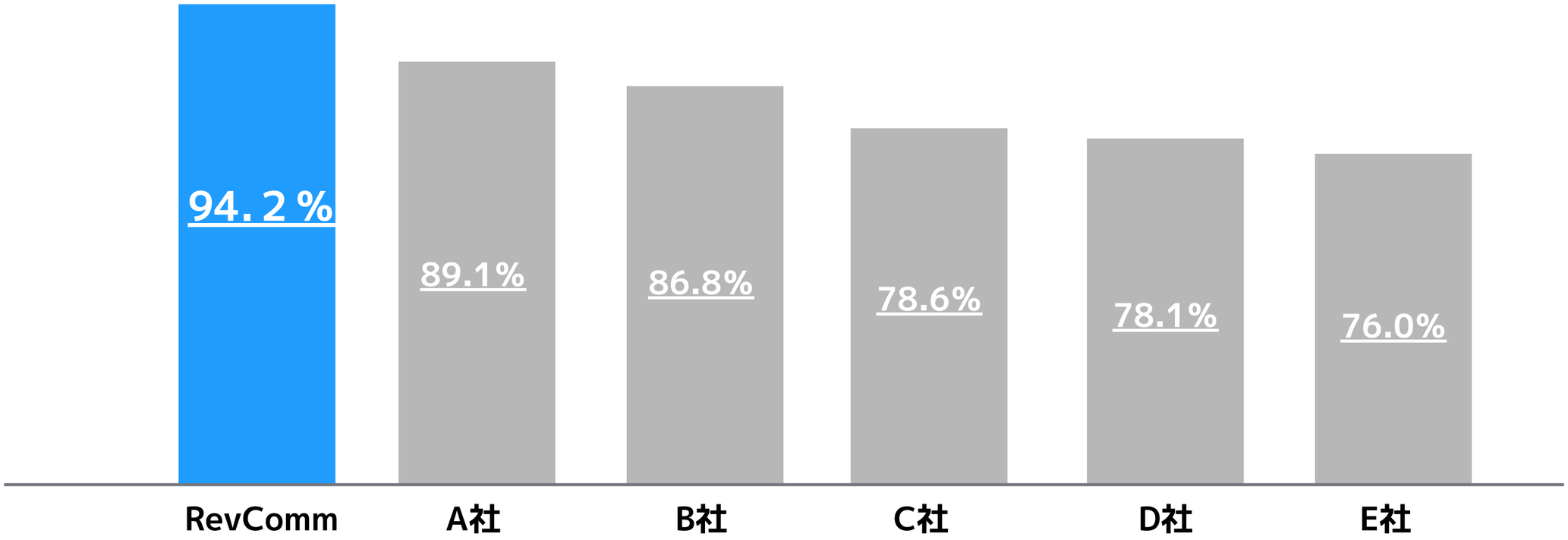
筑波大学との共同研究による採択：「音声感情認識に関する論文」

© RevComm Inc.

グローバルトップレベルの音声認識技術力

日本語のビジネス対話領域で、グローバルIT大手、国内大手の音声認識モデルを超える音声認識精度を実現しています。

▼音声認識正答率（自主調査結果）



▼高い音声認識率の背景

- **累計2億回を超えるビジネス領域特化の音声データ蓄積**
- **トップクラスの学術機関との共同研究開発実績**

自主調査内容：

・RevCommの音声認識モデルと他社API・モデルの精度を比較

・評価指標：正解テキストと音声認識モデルの認識したテキストを比較し、
文字単位で誤りがあった割合を算出。100%からその割合を引いたもの

© RevComm Inc.

目次

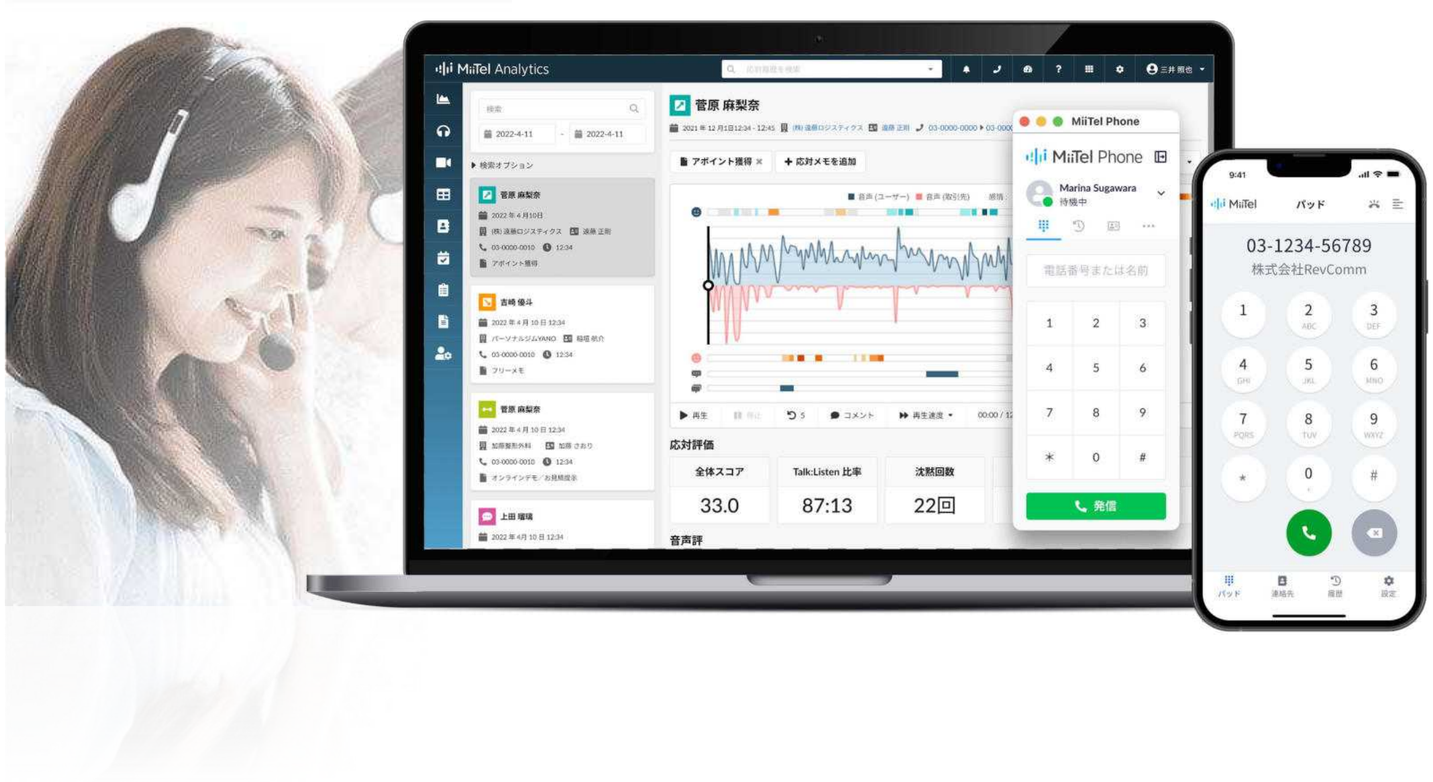
1. 会社概要
2. **MiiTelが提供できる価値とお客様の声**
3. MiiTelの各種機能について
4. 料金

© RevComm Inc.

会話をAIで可視化・解析するMiiTel Phone

MiiTelは、**AIにより会話を可視化・解析する機能とコールセンター機能※1を兼ね備えたIP電話サービスです。**

稼働状況のモニタリングだけでなく、応対の型化、品質向上に繋がる機能で、**SVの業務負荷を根本から解決します。**



導入実績※2

導入社数	**3,000 社以上**
通話実績	**341,000,000 回以上**

MiiTel表彰実績

TechCrunch 優勝 / DASH CAMP 優勝 / AWS ソリューションアーキテクト賞 / ITreview GRID AWARD 2021 Fall / J-Startup

※1 コールセンター機能はコールセンター運営企業向けのオプションサービスです
※2 導入実績：2025年 3月末日時点

© RevComm Inc.

MiiTel Phone ならではの価値

リアルタイムの稼働モニタリング機能でオペレーターの管理工数を大幅に削減しつつ、
MiiTel Phone ならではの解析機能で指導を効率化。良い応対を抽出し、応対の型化を進めやすくします。

これまで

- オペレーターの稼働状況を把握しきれない
- 1日中通話のモニタリングと個別フォローに追われている

- 属人的かつ主観的な指導になっている
- 優秀なオペレーターのトークスキルを活用できていない

- 電話応対と文字起こし、稼働管理ツールの使い分けが大変
- 膨大な通話の中から「問題のありそうな通話の特定」が困難

これから

管理工数削減

- **稼働状況モニタリング機能**で
  オペレーター管理工数を大幅に削減
- **リアルタイム文字起こし**でSVのモニタリング工数を削減
  リアルタイムFAQでオペレーターの自己解決を促進

応対品質向上

- 客観的指標に基づく**改善ポイントをAIがコーチング**
- **タグ、キーワード抽出機能**で
  良い応対の抽出・共有・応対の型化がスムーズに！

高い生産性

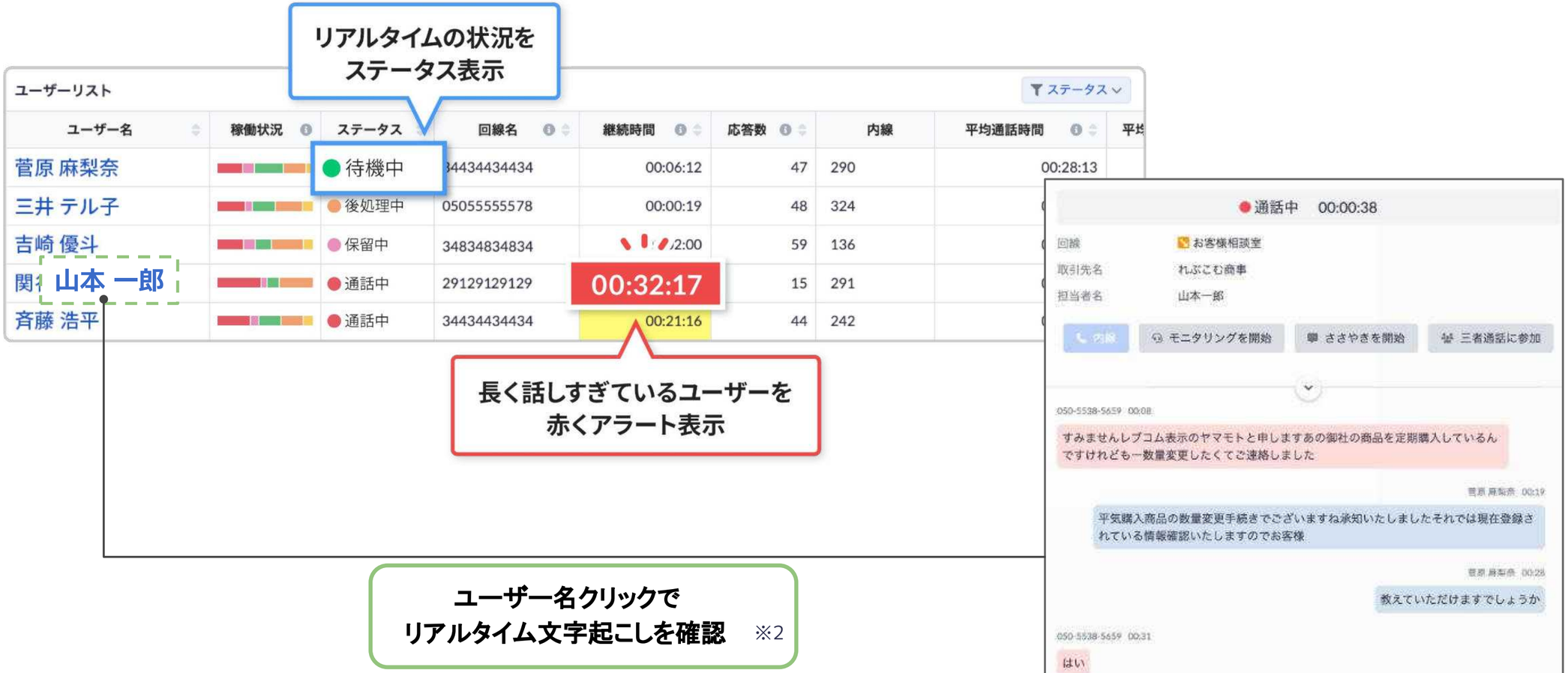
- 電話、文字起こし、稼働状況管理を**「１つのツール」で管理**
- ラストコールで**転送・折り返し対応を最小化**
- **リアルタイムでの問題発見から指導改善**までがスムーズに！

© RevComm Inc.

管理工数削減 (1)

リアルタイムモニタで全体の稼働状況を見ながら、通話が長引いているオペレーターのアラートを確認。

リアルタイム文字起こしで通話内容を把握し、必要に応じて即時で「ささやき・三者通話」に切り替えできます。※1



※1　ささやき・三者通話はフル機能IDをご利用の場合のみ利用頂けます

※2　別タブでリアルタイム文字起こしを開くことで、複数名の同時モニタリングも可能です

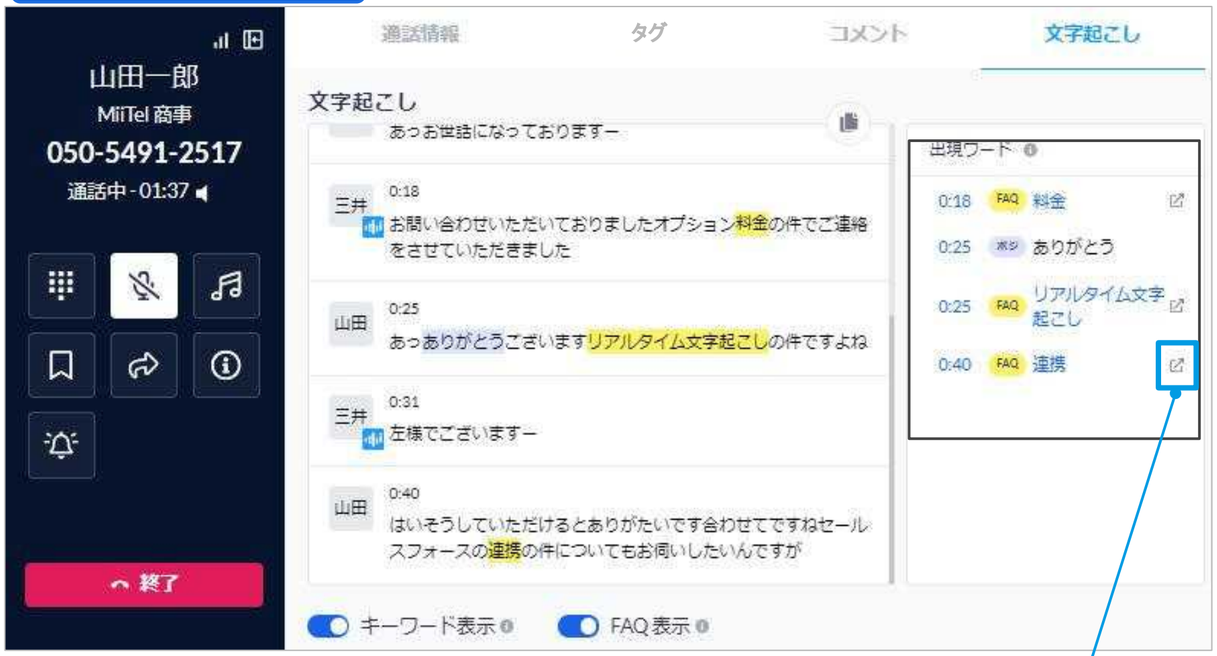
© RevComm Inc.

管理工数削減 (2)

リアルタイム文字起こしと連動して、事前に設定したマニュアルURLを表示。

難しい問い合わせもユーザー自身で自己解決し「通話時間が長引く、折り返しが発生する」問題を解決します。

オペレーター向け



※[リアルタイム文字起こし]オプションご契約の場合に利用できます
※PC版の MiiTel Phone 上にリアルタイム文字起こし、FAQが表示されます

**出現した単語に連動し
事前に設定した
マニュアルURLを表示**

SV向け



※[ユーザーリスト]または[シートマップ]オプションご契約の場合に利用できます
※ MiiTel Call Center ＞ユーザー詳細画面上にリアルタイム文字起こし、FAQが表示されます

管理工数削減 (3)

レポート機能により、オペレーターの稼働内容の内訳を確認。

応対量が少ないオペレーターの問題がどこにあるのかの特定がスムーズに進められます。

レポート作成

	稼働率 (%)	CPH	通話 (累計回数)	通話 (平均時間)	通話 (累計時間)	保留 (累計回数)	保留 (平均時間)	保留 (累計時間)	平均応答速度	待機中	後処理中	休憩
三井テル子	72			2	4:08:52	3	0:00:34	0:01:42	0:00:06	1:15:37	0:58:37	0:00
上田瑠璃	69	8.1		0:07:27	4:24:14	2	0:00:19	0:00:38	0:00:08	1:21:38	0:14:22	0:00
菅原麻梨奈	74	5.7	**42**	**0:15:08**	**5:21:27**	**11**	**0:01:13**	**0:13:23**	0:00:09	0:42:38	0:51:10	0:01
鈴木太郎	71	7.9	68	0:05:10	4:39:42	4	0:00:42	0:03:48	0:00:11	1:47:39	0:59:00	0:00
近藤麻里子	76	5.1	**41**	0:07:02	3:34:14	3	0:00:27	0:01:21	0:00:12	1:39:33	**1:50:26**	0:00

応対量が少ない！

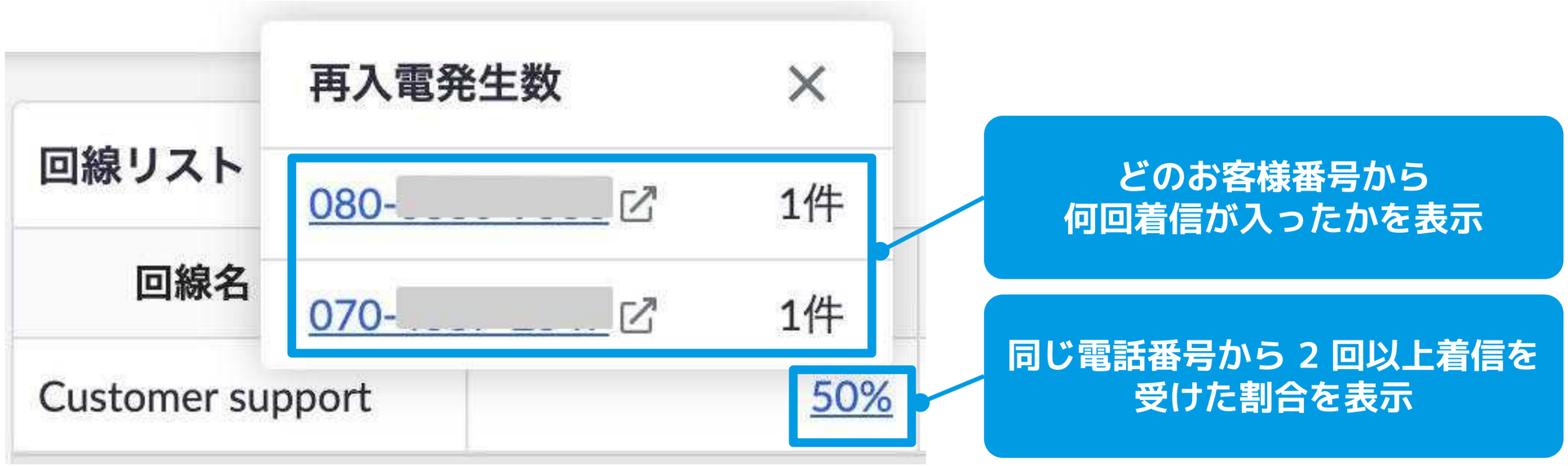
要因❶
保留が多く1件当たり通話時間が長い

要因❷
後処理時間が長い

© RevComm Inc.

管理工数削減 (4)

リアルタイムモニタ上で何度もお問い合わせ頂いているお客様番号毎の再入電発生数も確認できるため、
温度感の高いお客様に、優先的に折り返しするなどの対応が可能となります。

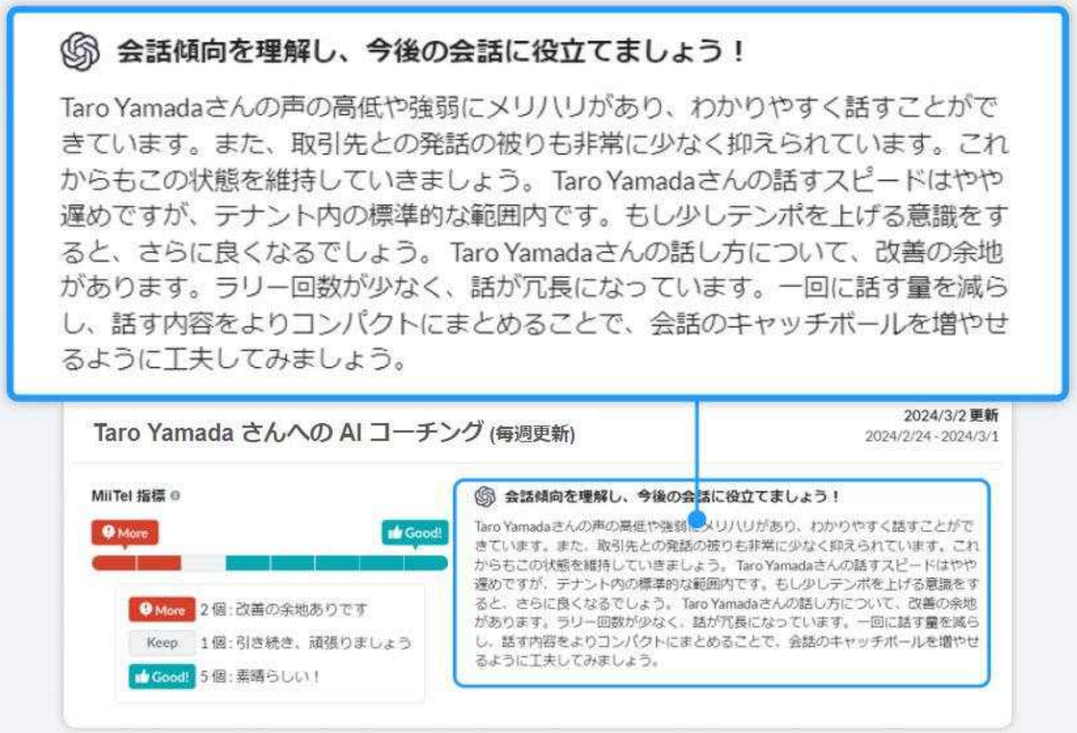


© RevComm Inc.

応対品質向上 (1)

先週の通話実績をもとに、オペレーターの「強み・弱み」をAIが自動でコーチング。
感覚頼みになりやすい「応対品質」を定量的に可視化し、改善するための方法をAIがアドバイスします。

生成AIが総合アドバイス



MiiTelが詳細アドバイス



© RevComm Inc.

応対品質向上 (2)

膨大な通話を『タグ』で分類。通話の傾向や苦手なポイントを特定できます。

菅原さんのタグ内訳

タグ　キーワード(ユーザー)　キーワード(取引先)

項目		件数(総件数:8回)
▼故障		
d SV対応	4回	50%
c 対応完了（2回目折り返し）	3回	37.5%
a 対応完了（折り返しなし）	1回	12.5%
▼使用方法		
a.対応完了（折り返しなし）	4回	50%
b.対応完了（1回目折り返し）	2回	25%
▼追加注文		
a. 対応完了（折り返しなし）	3回	37.5%

「故障」の応対が苦手

近藤さんのタグ内訳

タグ　キーワード(ユーザー)　キーワード(取引先)

項目		件数(総件数:29回)
▼故障		
b 対応完了（1回目折り返し）	6回	20.69%
c 対応完了（2回目折り返し）	3回	10.34%
a 対応完了（折り返しなし）	2回	6.9%
▼使用方法		
b.対応完了（1回目折り返し）	4回	13.79%
c.対応完了（2回目折り返し）	1回	3.45%
▼追加注文		
a. 対応完了（折り返しなし）	2回	6.9%

折り返し対応が多い

「故障」に関する業務知識を教育し応対の自己完結を目指す

「故障」「使用方法」に関して折り返しが発生している要因を特定する

© RevComm Inc.

応対品質向上 (3)

登録したキーワードの出現頻度の確認からも「通話が長引いてしまう要因」の仮説立てが可能です。

通話時間
5 : 秒 - 分 : 秒

① 5分以上の通話に絞り込み

セルをクリックし
該当ワードを使用した
通話内容を確認可能

② 使用ワードを確認

ユーザー名	総通話回数	キーワード(ユーザー)					キーワード(取引先)				
		おしらべ	おまち	せきにんしゃ	ちしきぶそく	よろしければ	ありがとう	たすかりま...	むずかしい	わからない	わかりやすい
平均	6.2 回	25.81 %	25.81 %	12.9 %	9.68 %	22.58 %	54.84 %	38.71 %	19.35 %	12.9 %	16.13 %
上田瑠璃	8回	12.5 %	12.5 %	25 %	0 %	0 %	62.5 %	50 %	37.5 %	12.5 %	0 %
菅原麻梨奈	8回	75 %	75 %	25 %	37.5 %	0 %	37.5 %	0 %	37.5 %	37.5 %	0 %
三井テル子	7回	0 %	0 %	0 %	0 %	14.29 %	57.14 %	42.86 %	0 %	0 %	42.86 %
近藤麻里子	6回	16.67 %	16.67 %	0 %	0 %	83.33 %	66.67 %	66.67 %	0 %	0 %	33.33 %
鈴木太郎	2回	0 %	0 %	0 %	0 %	50 %	50 %	50 %	0 %	0 %	0 %

「お調べ致しますのでお待ちください」
「知識不足で申し訳ございません」
と話している

「よろしければ〇〇しましょうか」
と話している
↓
「ありがとう、たすかります」という
顧客満足の声が多い

© RevComm Inc.

高い生産性 (1)

「電話」「録音・文字起こし」「稼働状況確認」が1つのツールに集約されていることにより、
管理効率を上げ、高い生産性を実現することができます。



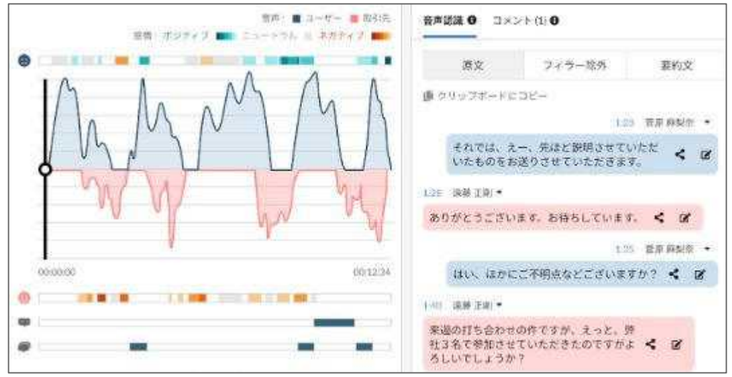
オペレーターからヘルプサイン



SVにアラート通知



リアルタイム文字起こしを確認しつつ、三者通話で介入



通話終了後、録音・文字起こしを
ワンクリックでエスカレーション

© RevComm Inc.

高い生産性 (2)

ラストコールルーティングにより、お客様からの折り返し着信対応も効率化。
電話機からワンクリックで通話音声・文字起こしの確認や過去履歴の確認も可能です。

▼ラストコールで最終通話者を直接鳴動



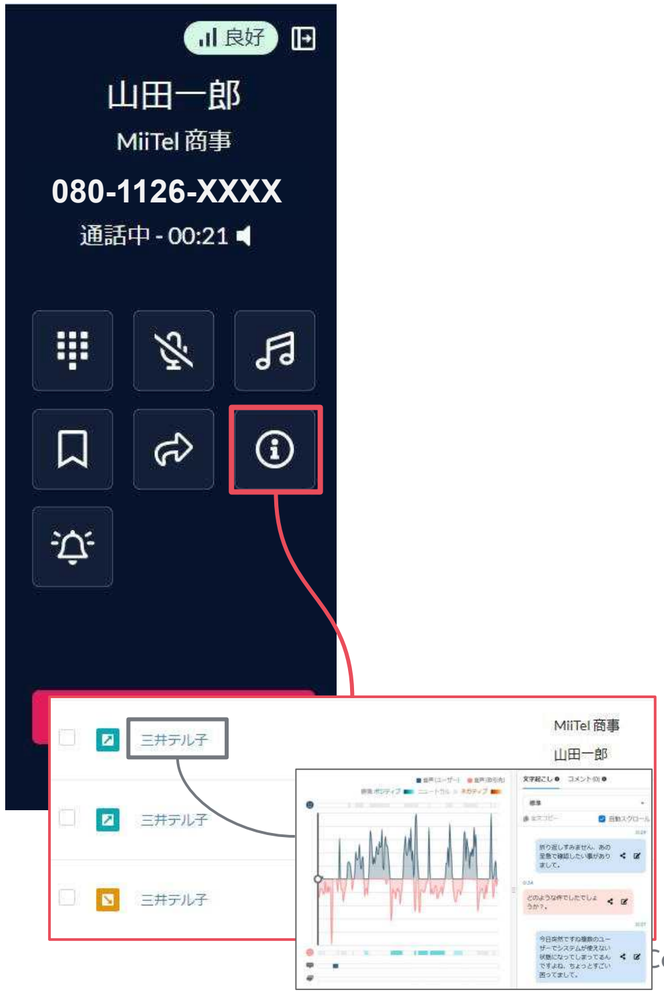
転送工数削減・稼働効率向上

※ラストコールルーティングは「グループのユーザー全員を鳴動させる着信ルール」
または「キューイング」を利用している場合に利用可能です

▼ワンクリックで録音画面にアクセス



▼通話中に過去の通話履歴／話した内容を参照

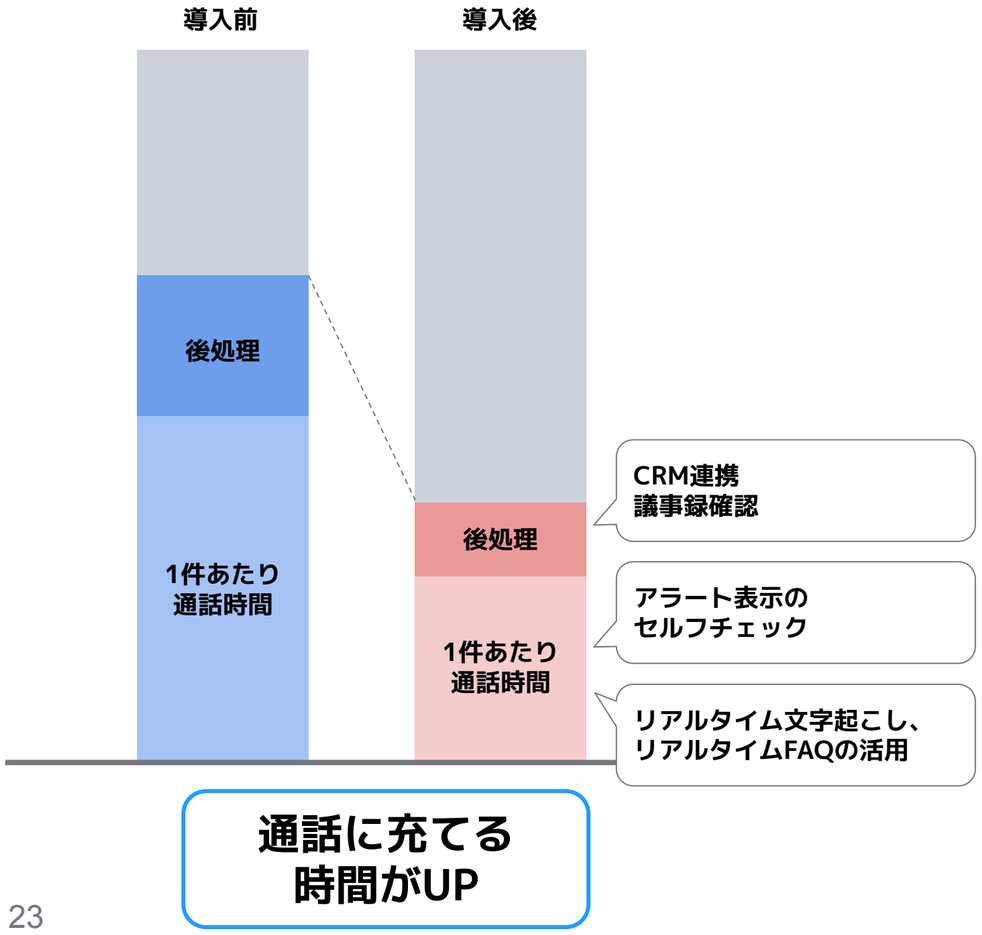


Comm Inc.

MiiTel Call Center 導入によるベネフィット

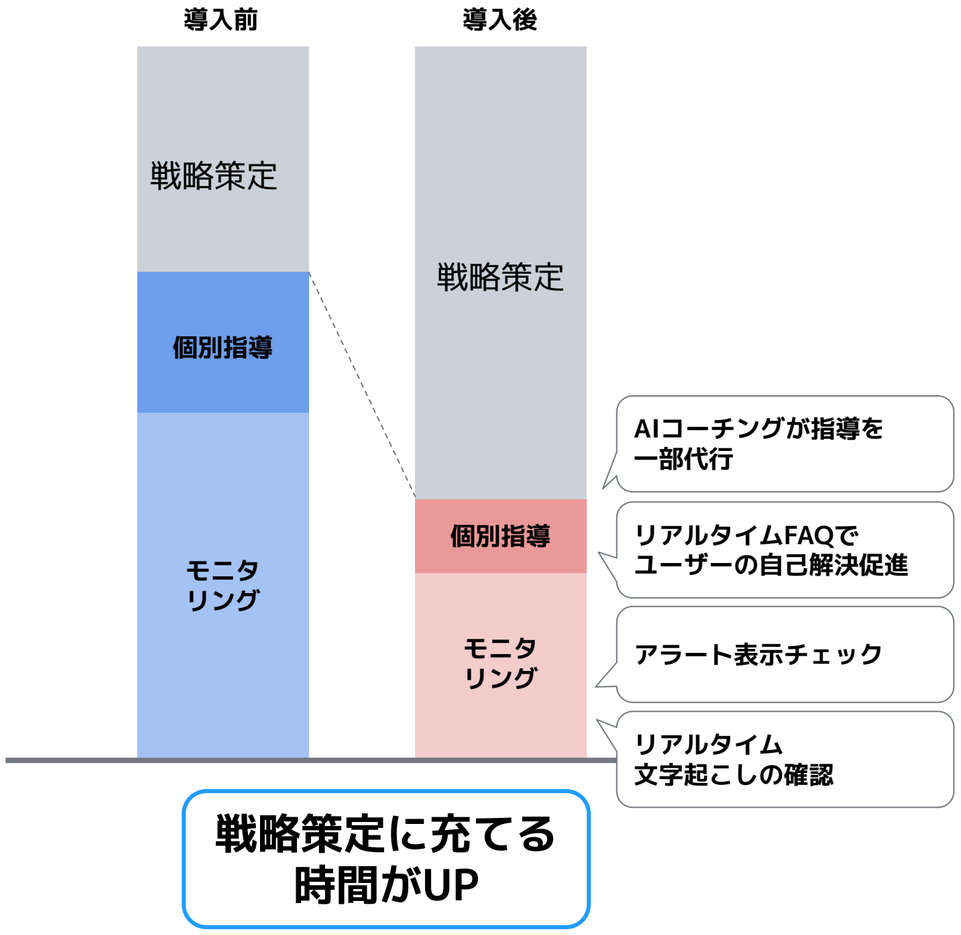
ユーザーは1件当たりの処理時間を削減し、より多くの問合せに対応できるようになります。
SVは個別指導やモニタリングの時間を減らし、本質的な戦略策定に集中することができます。

ユーザー



**通話に充てる
時間がUP**

SV



**戦略策定に充てる
時間がUP**

© RevComm Inc.

投資信託コールセンターのDX推進にMiiTelが大きく貢献
架電の応対品質向上支援と有事の際の分散受電体制を実現



株式会社ゆうちょ銀行

全国に2.4万店舗の巨大ネットワークを有する株式会社ゆうちょ銀行。「お客さまの声を明日への羅針盤とする『最も身近で信頼される銀行』を目指す」という経営理念を掲げ、全国あまねく誰にでも「安心・安全」で「親切・丁寧」な金融サービスを提供しています。

金融	コールセンター	toC

課題

- オペレーターの架電の応対品質向上支援にあたり、客観的・定量的なモノサシがほしかった
- コロナ感染拡大等のBCP対応として、分散受電体制の整備が急務だった

導入の決め手

- AIによる音声のテキスト化・自動要約、応対品質の評価や分析が一気通貫でき、応対品質向上と業務効率化が図れるため
- 有事の際の分散受電体制として活用できるため

導入効果

- トークスクリプトに整理された**「訴求ポイント」を伝えられたかどうかを、キーワード機能で検証**
- お客さまとオペレーターの**「話速差」が小さく、オペレーターの「声の抑揚」が大きい通話が有効**であることを特定
- オペレーターごとのレーダーチャート（話速の差、声の抑揚など）を活用し、**自らの改善点を意識して架電できるように**
- **客観的かつ定量的なモノサシを元に、**オペレーターへの効果的な指導を実現

詳しくはこちらにアクセス下さい

© RevComm Inc.

アラート機能の活用により放棄呼率を大幅削減
CRM連携、リアルタイム文字起こしにより平均処理時間も23.5%短縮



シロカ株式会社

「おいしい」「心地いい」「うつくしい」にこだわり、日々を豊かに彩る調理家電や生活家電を製造販売。

製造	コールセンター	toC

課題

- 以前のCTIではモニタリング、待ち呼件数の把握が難しく、放棄率が高い状態が続いていた
- 文字起こし機能がなく、手動でログを記録することによる通話後の処理時間の長さも課題となっていた

導入の決め手

・HubSpot連携によりアフタコールワークを削減できるため
・設定が容易で、文字起こしやAI解析の機能が充実しているため

導入効果

- リアルタイムモニタで後処理時間が長引いているオペレーターを可視化。お客様の待ち呼状況に基づき、後処理中も柔軟に応答する体制を整え、**MiiTel導入後、目標を上回る放棄率削減を実現し、放棄呼率0%の日も出現**。

- CRM連携やリアルタイム文字起こし機能によってアフターコールワークを効率化し、**通話の平均処理時間を23.5%短縮**。

・通話のタグ付けにより「特定の問い合わせ種別で、複数回の折り返しが発生している」という**定量情報に基づくオペレーターの苦手ポイントを可視化し教育テーマを設定。**
キーワード機能で口癖の傾向も定量的に可視化し、効率的な教育指導も実現できるように。

詳しくは[こちら]にアクセス下さい

© RevComm Inc.

リアルタイムでの稼働状況可視化により生産性向上を実現
キーワード機能を活用したクレーム検知も可能に



安心計画株式会社

「共有する空間・価値・未来」というビジョンを掲げて、住空間シミュレーションシステムによるデザインサービス、WebやAIを活用した仮想空間の構築などの先進先駆のコミュニケーション手法を提供しています。

ソフトウェア	コールセンター	toB

課題	• 全体的に応対品質が十分ではなく、何度も折り返しするケースが発生していた • 教育が仕組み化されておらず、SVによる属人的な指導により教育工数がかかっていた
導入の決め手	• 社員がセルフコーチングを進められ、管理者サイドのリソースを割かずに社員たちが成長できると考えたため
導入効果	• キーワード機能とSlack通知を組み合わせることで、**「返品」「納得できない」などの発話があったクレーム通話を検知** • MiiTel Call Center のリアルタイムモニタを活用し**通話が長引くオペレーターを検知**、フォローがスムーズに • ヒートマップを活用し、**応答率が低い曜日と時間帯を可視化**、人員配置を見直し応答率向上を実現 • **「対応回数」を応対メモでタグ付けし、オペレーターの習熟度を可視化**、1回での対応完了を目指しての教育がスムーズに

詳しくは[こちら]にアクセス下さい

© RevComm Inc.

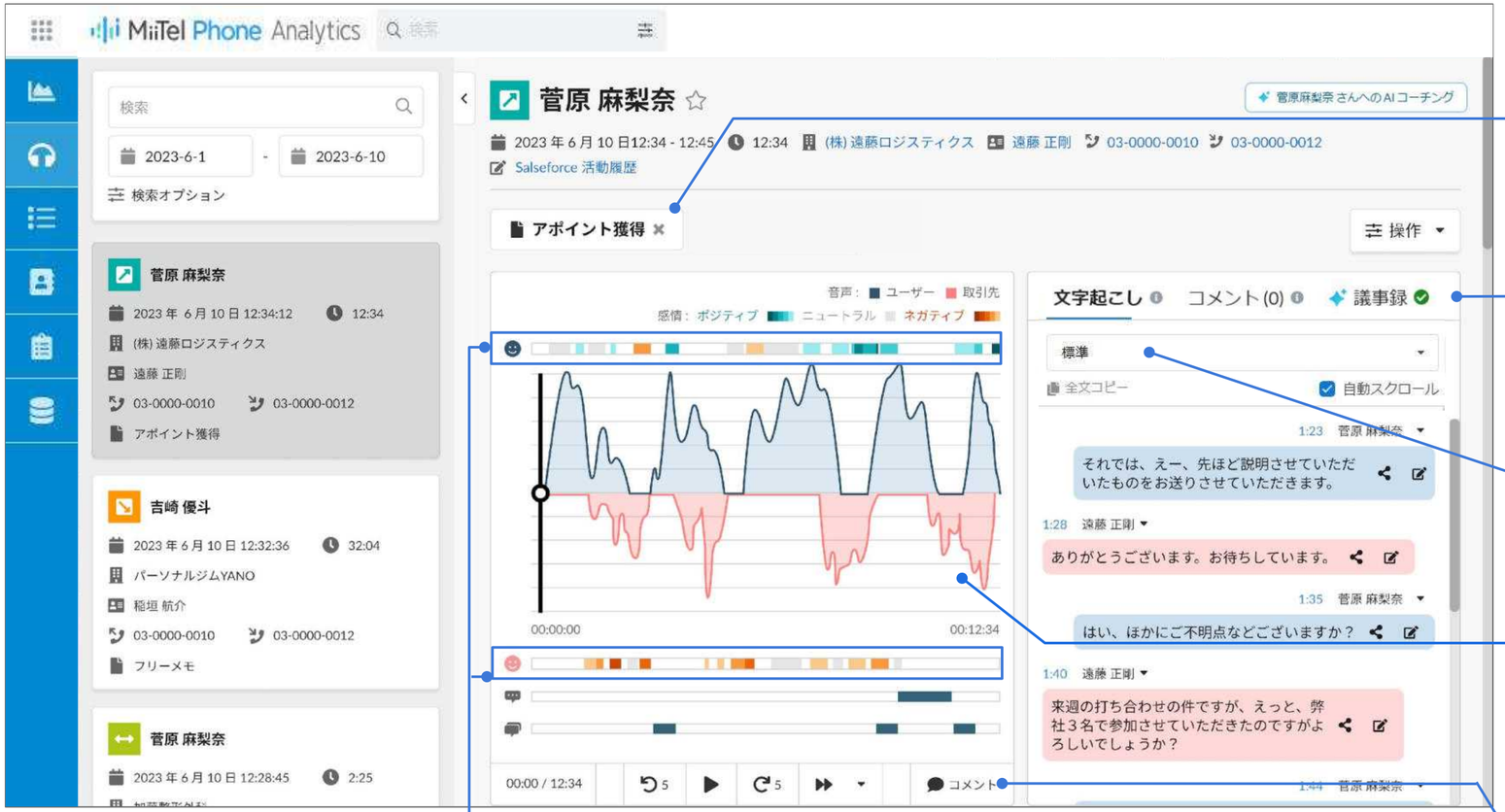
目次

1. 会社概要
2. MiiTelが提供できる価値とお客様の声
3. **MiiTelの各種機能について**
4. 料金

© RevComm Inc.

分析画面のご紹介（1/3）：録音・全文文字起こし

通話履歴画面では、録音データの再生、文字起こし・分析結果の参照、コメントの登録ができます。
バーを左右に動かしたり、文字起こしのタイムスタンプで任意の再生箇所から再生も可能です。



タグ

通話ごとにタグを付与。タグで通話を分類することで、成功・失敗通話ごとの傾向分析ができます。

議事録

生成AIオプションを利用する場合、自動で議事録が生成されます。※1

標準/原文(フィラーあり)

文字起こしはフィラー有無を切り替えて表示可能。
お客様とユーザーの発言は正確に区別され、タイムスタンプで確認したい箇所にアクセスできます。

音声波形データ

お客様との通話音声データを波形化することで、通話の傾向を一目で把握。
縦軸：声量　横軸：時間、赤：顧客　青：担当者
※音声データは再生、ダウンロードも可能。

コメント

重要な箇所にコメントを追加し、その部分だけを抜粋することができます。抜粋した部分のURLをすぐに発行できるため、重要なポイントを他のユーザーと簡単に共有することができます。

感情認識結果

上段：ユーザー　下段：取引先

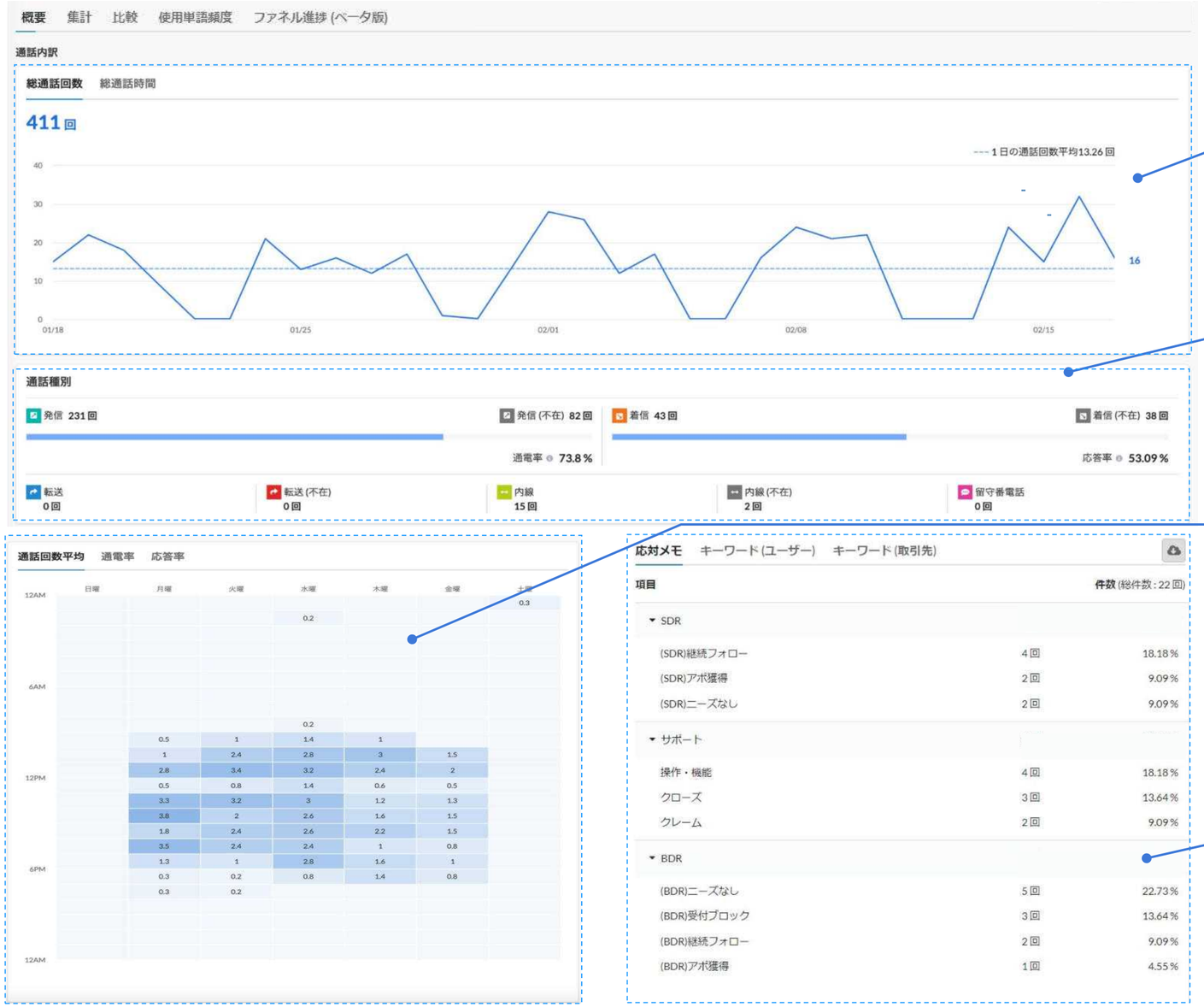
ポジティブ
色が濃いほどポジティブな感情（喜び）が含まれている可能性がある。

ネガティブ
色が濃いほどネガティブな感情（怒り）が含まれてる可能性がある。

ニュートラル
ポジティブな反応もネガティブな反応も含まれていない。

※1 議事録生成は標準で3分以上の通話が対象となります。ご希望に応じ　　ぎ

分析画面のご紹介（2/3）:ダッシュボード＜概要＞



総通話回数・総通話時間

対象期間の総通話回数・時間が確認できます。

通話種別の集計

発信（不在）数、着信（不在）数、転送（不在）数、内線（不在）数、留守電数が確認できます。
個人や組織の通話種別内訳を定量的に把握し、課題の特定を進めやすくします。

ヒートマップ

アウトバウンドでは、決裁者に繋がりやすい時間帯や曜日を、インバウンドでは、問い合わせの多い時間や応答率を把握できます。
最適な人員配置や業務スケジュールの立案にお役立て頂くことができます。

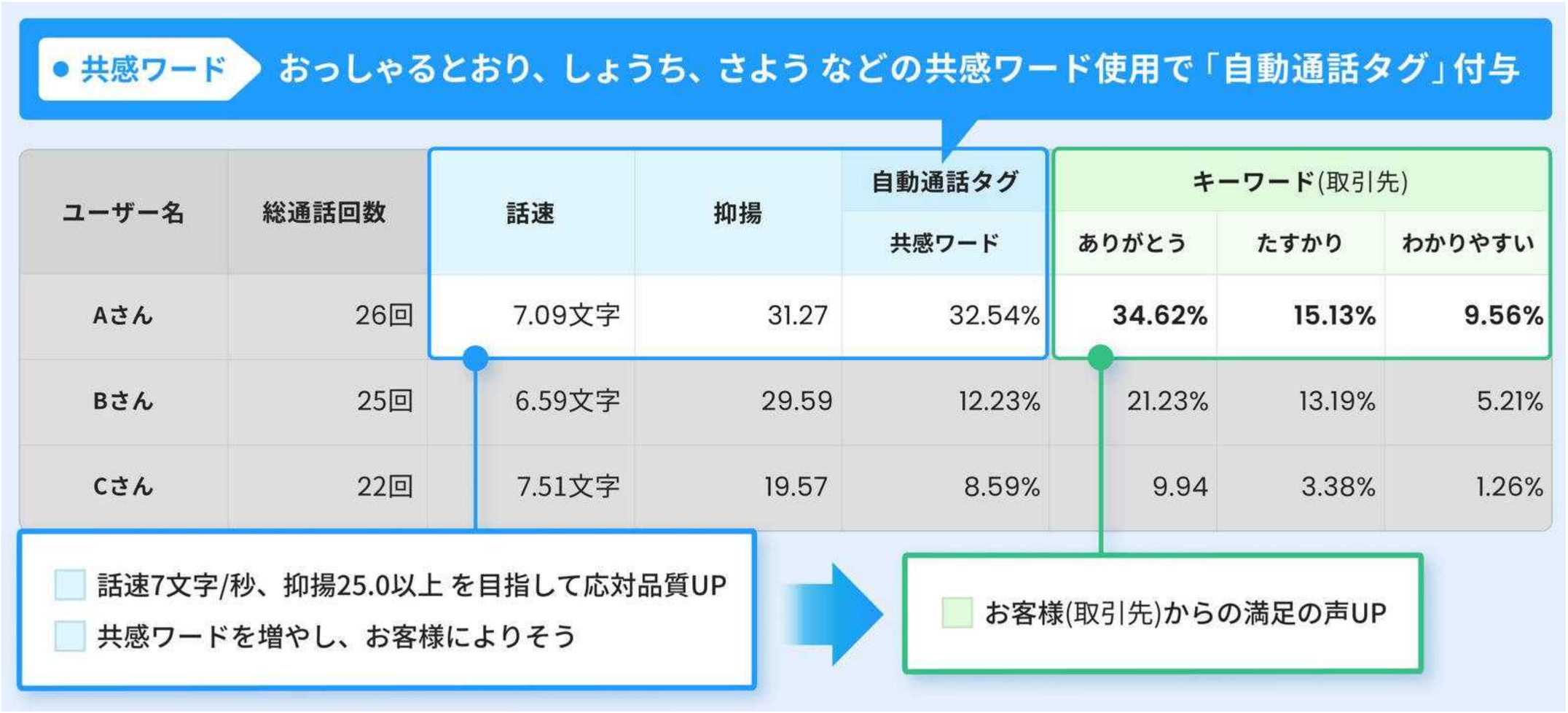
タグ・キーワードの集計

タグ・キーワードが自動集計されます。タグ分類により問い合わせ種別の傾向を把握し、キーワードの出現頻度により、ユーザー毎のトーク傾向、取引先の関心事の特定が可能となります。

© RevComm Inc.

分析画面のご紹介（3/3）:ダッシュボード＜集計＞

「話し方指標」「自動通話タグ」「キーワード」「通話分数内訳」より、見たい項目を自由にカスタム。
重要な項目に絞り、ユーザー別の特性を定点でチェックすることができます。



© RevComm Inc.

機能ピックアップ（1/2) キーワードによる自動通話タグ

発話されたワードに応じて、自動でタグを付与。
ユーザーごとの特性を把握したり、見たい通話をすぐにピックアップすることができます。

ユーザー名	総通話回数	タグ					
		ポジティブ反応	ネガティブ反応	競合あり	深掘りできている	NGワードあり	フィラー多数
平均	12.4 回	Good!!	9.68 %	12.9 %	Good!!	17.74 %	29.03 %
近藤麻里子	19 回	26.32 %	5.26 %	15.79 %	31.58 %	5.26 %	5.26 %
三井テル子	16 回	18.75 %	12.5 %	12.5 %	6.25 %	18.75 %	50 %
鈴木太郎	11 回	9.09 %	9.09 %	18.18 %	9.09 %	More !	More !
上田瑠璃	8 回	0 %	19 回	0 %	0 %	75 %	87.5 %
菅原麻梨奈	8 回	12.5 %	12.5 %	12.5 %	12.5 %	12.5 %	12.5 %

自動通話タグの出現頻度の差分を見ることで、ユーザーごとの強み・弱みが特定可能

© RevComm Inc.

機能ピックアップ（2/2) ヒートマップ

通電率や応答率を可視化し、効率の悪い曜日と時間帯を具体的に特定可能。

応答率が低い時間帯の人員体制を拡充するなど、応答率UPに向けた具体的な取り組みが可能です。



	月	火	水	木	金
12PM	72.3	82.8	81.7	82.4	89.8
	83.5	82.5	87.6	92.9	85.5
	86.8	98.2	92.1	99.2	89.0
	74.5	98.8	93.8	98.4	95.8
	93.8	99.4	100.0	100.0	97.9
	89.9	92.3	98.5	99.3	96.7
6PM	98.2	97.2	95.7	99.2	97.8
	88.6	86.9	97.8	98.9	97.2

© RevComm Inc.

コールセンター機能

© RevComm Inc.

コールセンター機能：ユーザー管理/回線管理

リアルタイムモニタとシートマップ機能にて、ユーザーや回線のステータスをリアルタイムに確認し、コールセンター運営の効率化に貢献します※

1 リアルタイムモニタ

回線リストとユーザーリストを1画面で確認できます。

2 回線リスト

電話番号ごとの利用状況（待ち呼数、通話中呼数、放棄呼数など）を一覧で確認できます。

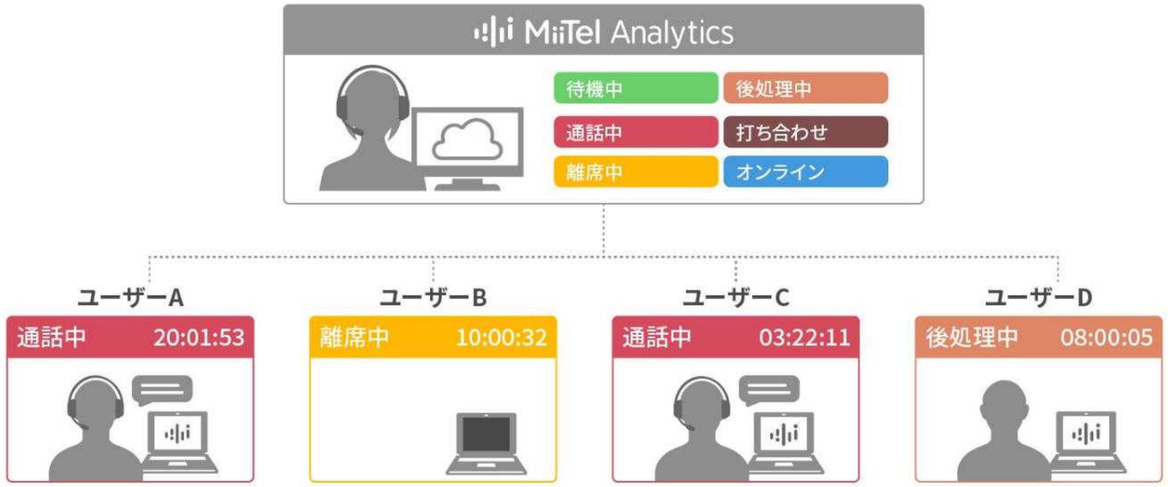
3 ユーザーリスト

すべてのユーザーのステータスと継続時間、稼働状況、使用回線などを確認できます。

4 シートマップ

実際の座席配置で各ユーザーの稼働状況を確認できます。各部署ごとなど、複数作成することもできます。

ご利用イメージ



※ 本機能はモバイルアプリには対応しておりません。ユーザーリスト、シートマップ機能は有償オプションです。

© RevComm Inc.

リアルタイムモニタ

リアルタイムモニタ機能では、各電話番号の応答数や待ち呼数、各ユーザーのステータスを一覧で確認できます※



キューイング契約ありの場合、各回線番号ごとのキュー（待ち人数）のアラートも表示可能

応答量の少ないユーザーをすぐに特定可能

アラート機能で「通話が長引いている」にもすぐに気づけます

※ 利用状況は基本的にはリアルタイムで表示されるものの一部、反映にタイムラグが生じる場合がございます。

© RevComm Inc.

回線リスト

回線リストでは、回線番号ごとの稼働内訳をリアルタイムで表示します※

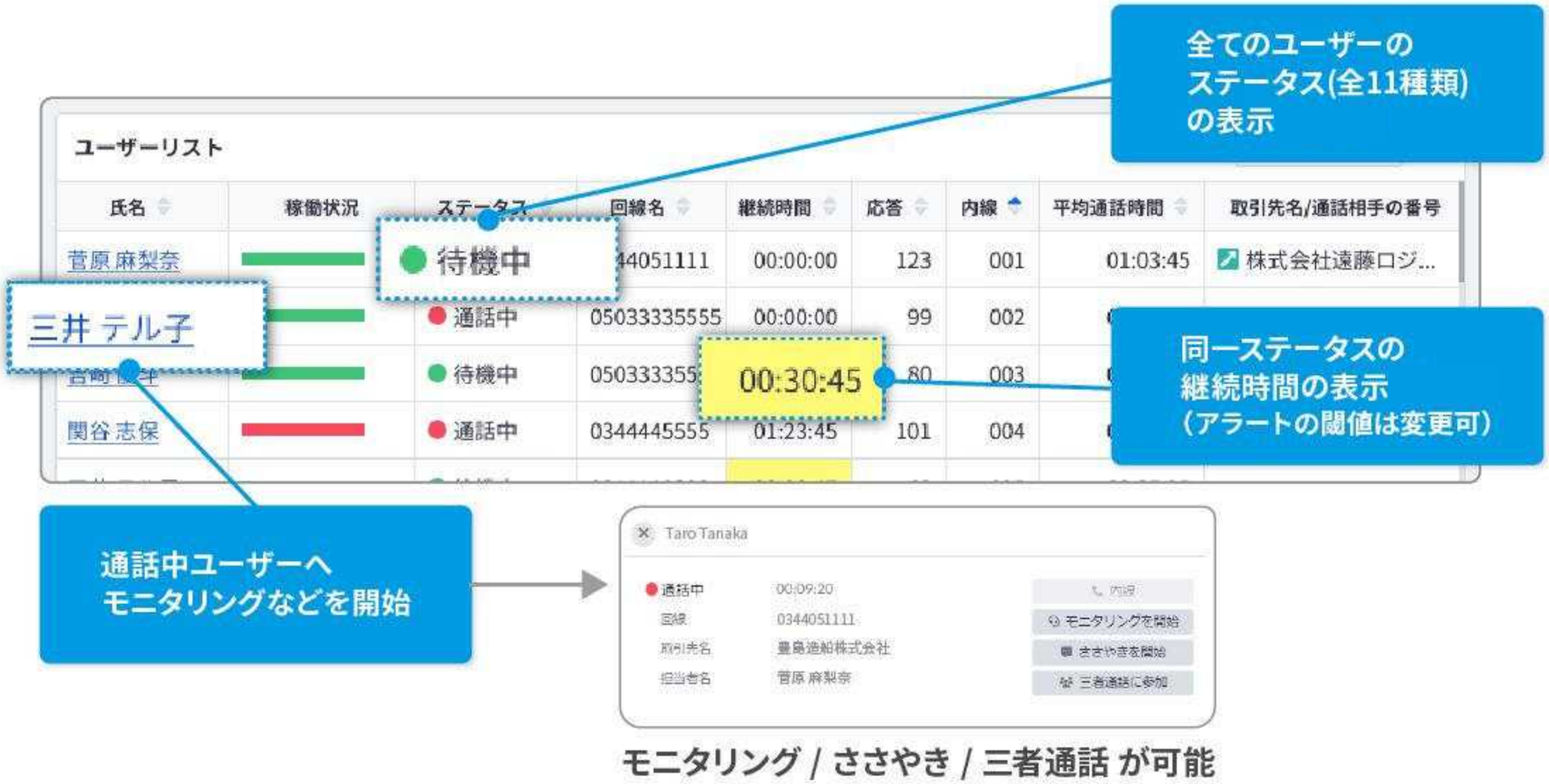


表示項目の編集画面

© RevComm Inc.

ユーザーリスト

ユーザーリストでは、ユーザーごとの稼働状況の内訳を一覧で表示します。※



※　本機能はモバイルアプリには対応しておりません。パソコンから電話機能を利用時のみステータスを表示します

© RevComm Inc.

レポート

レポート機能を使うことで、「回線別」「ユーザー別」のユーザー毎のMiiTel Phoneステータスの時間をCSV出力。
稼働内訳を確認し、稼働効率を上げるためのポイントを特定することができます。



回線別

電話番号：0120225XXX（問い合わせチーム）

時間	通話 累計回数	保留 累計回数	保留 累計時間	総着信数	着信不在数	応答率(%)	再入電発生件数	再入電発生率(%)
11:00	56	8			6	90%	0	-
12:00	25	3	10:22:24	29	4	86%	0	-
13:00	47	6	17:21:17	59	12	80%	2	5

13:00台の応答率が低い

ユーザー別

ユーザー名	稼働率 %	CPH	通話 累計回数	通話 平均時間	通話 累計時間	保留 累計回数	保留 累計時間	平均応答速度	待機中	後処理中
Aさん	74	5.7	42	0:15:08	5:21:27	11	0:01:13	0:00:09	0:42:38	0:51:10
Bさん	71	7.9	68	0:05:10	4:39:42	4	0:03:48	0:00:11	1:47:39	0:59:00
Cさん	76	5.1	41	0:07:02	3:34:14	3	0:01:21	0:00:12	1:39:33	1:50:26

応対量が少ない

要因 保留が多く1件当たり通話時間が長い　後処理時間が長い

© RevComm Inc.

シートマップ

シートマップを使うことで、シートの配置を選択して、各シートのステータス並びに継続時間を表示することができます。部署ごとなどの複数のシートマップも作成できます※

各シートのユーザーの
ステータス(全11種類) ・継続時間の表示



各センターを部署ごとに作成して
シートの配置を自由に編集



※：モバイルアプリには対応しておりません。パソコンから電話機能を利用時のみステータスを表示します
※：1つのシートマップ画面上に作成できるシート上限は50シートとなります。

© RevComm Inc.

リアルタイム文字起こし（ MiiTel Call Center 版）

「シートマップ」もしくは「ユーザーリスト」のユーザー詳細画面より、リアルタイム文字起こしを確認できます。

※ MiiTel Phone 上でリアルタイム文字起こしを確認したい場合は、別途「リアルタイム文字起こし」の契約が必要です。



どの顧客と通話しているか
確認が可能

モニタリング、ささやき、三者通話を
すぐに開始可能

電話の冒頭からリアルタイムで文字起こしされ、
モニタリングしなくても通話内容の確認が可能

© RevComm Inc.

リアルタイムFAQ（ MiiTel Call Center 版）

MiiTel Call Center 内のリアルタイム文字起こしと連動して、事前に設定したマニュアルURLを表示。

難しい問い合わせもユーザー自身で自己解決し「通話時間が長引く、折り返しが発生する」問題を解決します。

※ MiiTel Phone 上でリアルタイムFAQを確認したい場合は、別途「リアルタイム文字起こし」のオプション契約が必要です。



**出現した単語に連動し
事前に設定した
マニュアルURLを表示**

© RevComm Inc.

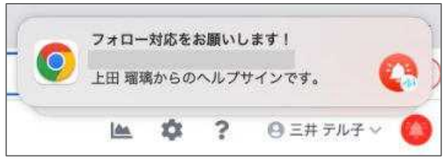
ヘルプサイン

通話中にオペレーターに困ったことが発生した場合、

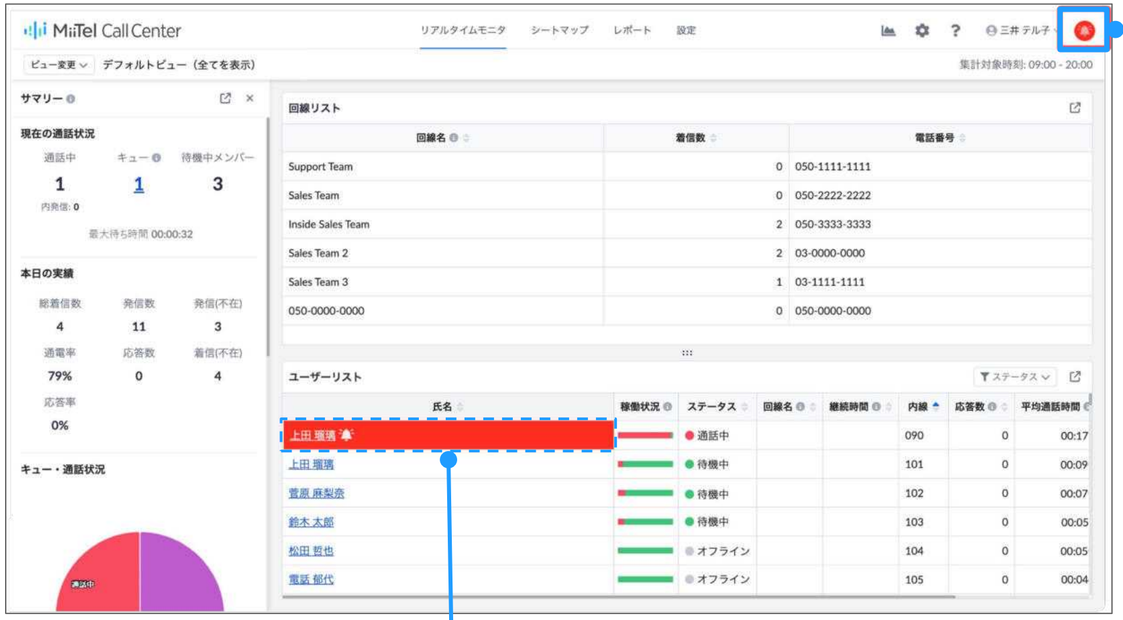
オペレーターから管理者にヘルプサインを送ることができます。



▼ブラウザ通知で確認



▼リアルタイムモニタ上で確認





ヘルプサインを送った
ユーザー一覧を確認

ヘルプサインを送ったユーザーが点滅

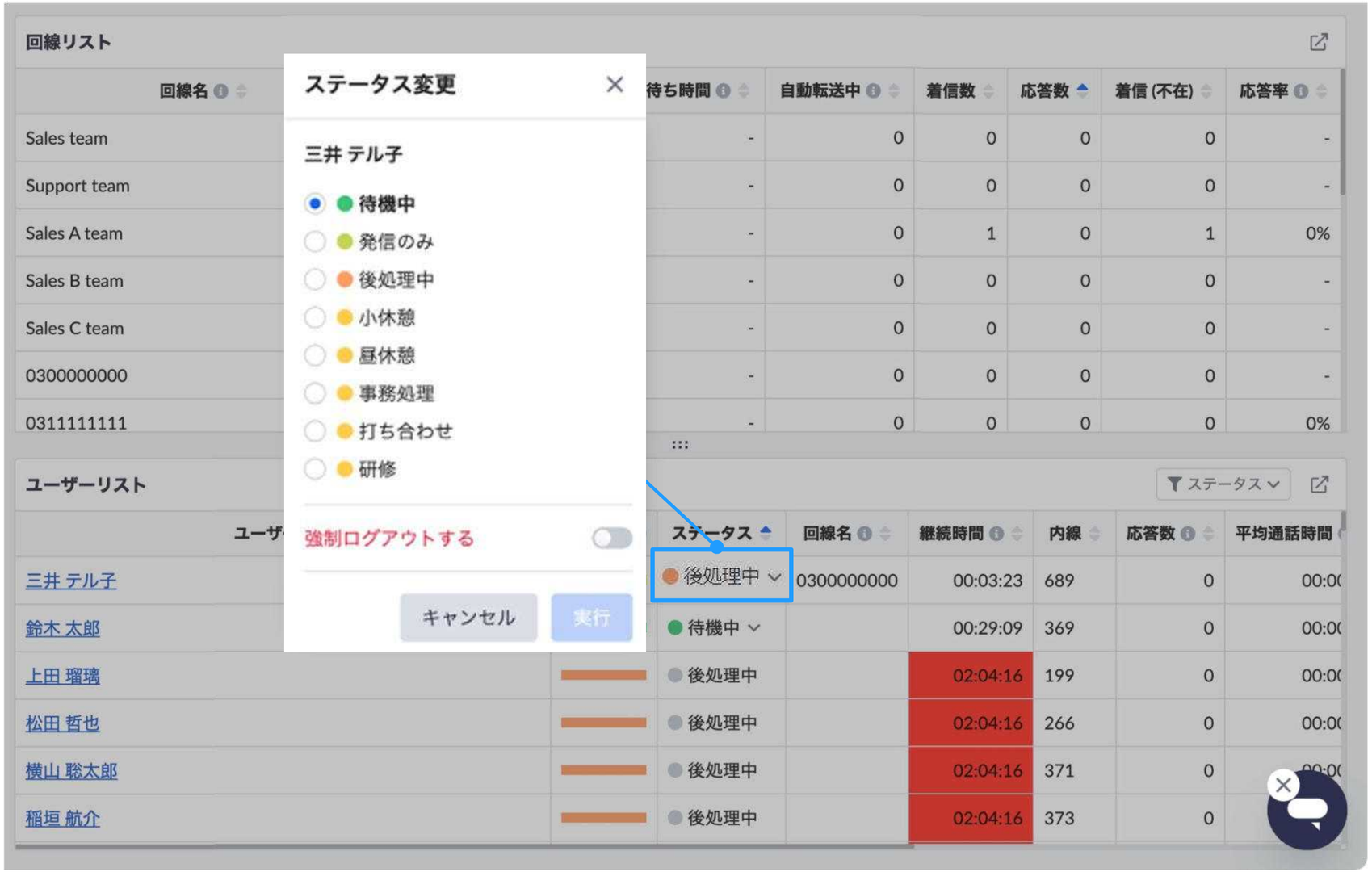
ユーザー詳細画面より
三者通話・ささやきでの介入

© RevComm Inc.

強制ステータス変更

管理者はリアルタイムモニタ上から、オペレーターのステータスを強制的に変更できます。

「待機中のキューが増えた際に、後処理中のオペレーターを待機中に変更する」などの対応が可能です。



© RevComm Inc.

その他機能

自動音声合成	IVRやキューイングで使用する自動音声をテキスト入力で簡単に作成できます。
IVR ※	音声とボタン操作で問い合わせ内容に応じて適切な窓口に着信を振り分ける機能です。
キューイング ※	オペレーターが応答できない場合に音声ガイダンスを流し、お客さまにお待ちいただく機能です。ACD（自動着信分配）を使って各オペレーターへ振り分けることができます。
SMS送信 ※	着信ルールにセットしてのSMS自動送信や、通話中の個別SMS送信が可能です。
オートコール ※	オペレーターに分配した発信リストを1件ずつ自動発信する機能です。
プレディクティブコール ※	登録した架電先リストに自動で発信し、応答があった通話のみをユーザーに繋ぐ機能です。不在や話し中のお客様へ架電する無駄を省き、架電効率向上を実現します。
Webhook ※	MiiTel の分析機能だけを組み込みたい場合、Incoming Webhook と Outgoing Webhookを併用することも可能です。

※有償オプションです。

© RevComm Inc.

目次

1. 会社概要
2. コールセンターの課題
3. MiiTelが提供できる価値とお客様の声
4. MiiTelの各種機能について
5. **料金**

© RevComm Inc.

MiiTel Phoneの料金構成

MiiTel Phone は、ライセンス (ID) と電話番号使用料をご契約いただくことでご利用開始頂けます。

ご契約内容に応じ　　ぎ　。



※初期導入支援料(CSプラン)につきましては、導入の目的やID数などに応じ　　全　　じ
※ご契約時にフル機能 ID が10ID 以下、またはご利用開始後 6ヶ月以内に10ID 以下の契約になった場合、事務手数料¥89,000（税抜）をご請求いたします。
※ 年契約をご選択の場合は割引がございます。
　割引内容：事務手数料¥89,000（税抜）の免除、MiiTel フル機能 ID 数 × ¥1000/月（税抜）の割引
※ 0ABJ 番号 (31番号以上) のポータビリティご希望の場合は、移行元通信会社にかかわらず別途費用 (¥3,000（税抜）/ 番号) をご請求いたします。
　（ご利用される地域や、現在ご利用の通信会社との契約などでご利用いただけない場合もございます）

© RevComm Inc.

料金表（基本使用料/通話料金）

基本使用料			
MiiTel ライセンス	フル機能 ID（電話＋通話履歴の閲覧）	5,980円/人/月～	**月次契約の場合、フル機能 ID は6,980円となります。** ※初回ライセンス契約時に、初期導入支援料を頂戴致します。 詳細は営業担当にご確認ください。 ※ご契約時にフル機能 ID が10ID 以下、またはご利用開始後 6ヶ月以内に10人以下の契約になった場合、別途、事務手数料¥89,000を頂戴いたします。最低契約単位は1ID～となります。
	閲覧専用 ID（通話履歴の閲覧）	980円/人/月	
電話番号使用料	050, 03, 06番号	1,500円/番号/月	最低でも、1番号の選択が必要です。 番号は複数名で共有可能です。
	0120, 0800番号	2,500円/番号/月	
モバイル使用料	モバイル使用料	500円/人/月	オプション契約となります。

通話料金				
従量課金	発信	-	次ページを参照	
	着信	-	次ページを参照	
電話料パック	発信	分課金	3.49円～	詳細は営業担当にご確認ください。 https://simulator.miitel.jp/
		3分課金	7.99円～	
	着信	分課金	18.35円～	

© RevComm Inc.

※価格は税抜き表示です

料金表（通話料金）

従量課金契約で発信する場合

発信先	課金
固定電話/IP電話宛の発信	¥8.49 / 3分
携帯電話宛の発信	¥16.9 / 1分

従量課金契約で0120、0800番号に着信する場合

着信元	課金
固定電話からの着信	¥7.0 / 1分
IP電話からの着信	¥7.0 / 1分
携帯電話からの着信	¥20.0 / 1分

※価格は税抜き表示です

© RevComm Inc.

料金表（オプション）

コールセンターオプション		
リアルタイム文字起こし	1,500円/ID/月	テナント内のフル機能 ID 分のご契約が必要です。 「リアルタイム文字起こし」オプションを活用することにより、 MiiTel Phone 上でリアルタイムで文字起こしを確認、リアルタイムFAQも利用できるようになります。
待ち呼	1,500円/個/月	テナント全体で必要な待ち呼数分のご契約が必要です。 例）番号Aで3、番号Bで2の待ち呼が必要な場合は待ち呼5の契約
キューイング	1,980円/ID/月	テナント内のフル機能ID数分のご契約が必要です。
プレディクティブコール	3,500円/ID/月	テナント内のフル機能ID数分のご契約が必要です。 初期費用(税抜) 30 万円、月額(税抜) 5 万円を別途頂戴いたします。 なお、ご利用人数が 100 人以上の場合は別途お見積りが必要になります。
シートマップ	2,000円/ID/月	テナント内のフル機能ID/閲覧ID分のご契約が必要です。
ユーザーリスト	2,000円/ID/月	テナント内のフル機能ID/閲覧ID分のご契約が必要です。
IVR利用料	19,000円/個/月	IVRを含む着信ルール1つあたりの金額です。 ご契約内容からIVR数量が超過した場合は、25,000円 / 個 / 月を別途ご請求いたします。
シートマップ/ユーザーリストセット割引	△1,000円/ID/月	シートマップとユーザーリストを両方契約すると1,000円の割引が適用されます

データ保存延長オプション			
MiiTelデータ保存期間延長料	1年間	要問合せ	通話履歴（通話の文字起こし・録音）の保存期間は通話履歴作成月の翌月末までとなり、保存期間を過ぎた通話履歴は削除されます。MiiTelデータ保存期間延長料をご契約いただくことで、通話履歴の保存期間を1年単位で延長することができます。MiiTelデータ保存期間延長料はデータ保存量に応じた料金を設定しておりますので、具体的な金額はお問い合わせください。https://simulator.miitel.jp/
	2年間	要問合せ	

※価格は税抜き表示です

上記以外のオプション価格・機能詳細についてはお気軽にお問い合わせください

© RevComm Inc.

RevComm

MiiTel

機能の詳細やオプション料金など、お気軽にお問い合わせください

© RevComm Inc.