

2019 年 8 月 14 日
株式会社スマートウィル

AI による接客トーク解析・診断サービス「AI スマートトーク」 専用アプリをリリース

～AI によるハイパフォーマーモデル構築、
接客販売スタッフ一人ひとりのスキル向上を支援～

CRM¹戦略を基軸としたコンサルティング事業を行う株式会社スマートウィル（本社：東京都港区、代表取締役社長：坂本 雅志 以下スマートウィル）が先月よりサービス提供開始した新ソリューション「AI スマートトーク」の専用アプリをリリースいたしました。



「AI スマートトーク」は、認知バイアスを取り除くためのソフトウェアを開発する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）と開発した販売スタッフの接客スキル向上を支援するトーク診断サービスです。録音したお客様との会話を独自の AI フレームワークやデータ解析技術を使って解析することで、販売スタッフご自身のトークの特徴や成績が良い人との違いや注意すべきポイントなどが分かり、接客改善、販売成績向上につながります。

これまでの、本サービスのユーザーは、専用のボイスレコーダーで接客トークを録音していました。ユーザー側の利便性とサービス提供の効率性を図るべく、アプリ開発を行いました。この度、リリースしましたアプリは「AI スマートトーク」専用のレコーダーです。接客トークの録音からアップロードまで、このアプリひとつで完結します。スマートフォンやタブレット端末を持っている接客販売スタッフは、本アプリをインストールすれば、接客トークの録音から、解析・診断用トークの確認、選定、アップロードが簡単になり、適切なトーク時間と質の良い音源をピックアップすることができます。

¹ CRM: Customer Relationship Management（顧客関係性マネジメント）

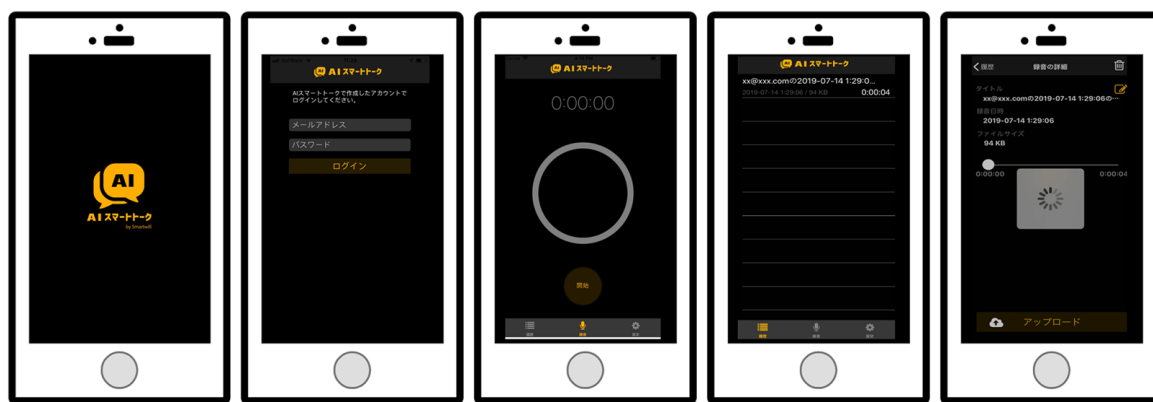
【使用手順】

※アプリは iOS・Android の両方を対応します。

- (1) スマートフォンまたはタブレット端末で専用アプリをダウンロード。
- (2) 発行されたアカウントでログイン。
- (3) 接客トークを録音。
- (4) トークの内容を確認し、解析・診断用トークを選定。
- (5) 解析・診断用トークをアップロード。

専用アプリ「AI スマートトークレコーダー」の利用イメージ

(1) アプリをダウンロード (2) アカウントにログイン (3) 接客トークを録音 (4) トークを確認・選定 (5) 解析・診断用トークをアップロード



本アプリは、接客トーク録音機能の他に、個人解析結果のダウンロード、解析結果推移の見える化、および一般個人へのサービス開放など機能拡張も予定しています。接客販売スタッフの自己成長を実現できるように、個人別の個別解析レポートの回転結果を蓄積、推移を確認できるツールとしてご活用いただけます。

【サービス概要】

サービス名称 : AI スマートトーク

アプリ名称 : AI スマートトークレコーダー (iOS 版、Android 版)

サービス URL : https://www.smartwill.co.jp/our_services/d-tempo/

ダウンロード QR コード



【過去プレスリリース】

- ・2019.8.7 スマートウィル、AI による接客トーク解析・診断サービス 「AI スマートトーク」の販売代理店募集を開始

<https://www.atpress.ne.jp/news/190005>

- ・2019.7.8 スマートウィル、コグニティが新サービスをリリース アパレル販売員の接客スキル向上！ AI による接客トーク解析・診断サービス「AI スマートトーク」

<https://www.atpress.ne.jp/news/188012>

【掲載記事など】

- ・2019.7.10 『日経 MJ』アパレル販売員 接客力見える化（11 面：小売・ファッション）

<https://twitter.com/nikkeimj/status/1148758056873807872>

- ・2019.7.8 『WWD JAPAN.com』AI を駆使したアパレル販売員の接客技術向上アプリ CRM のコンサル企業が開発

<https://www.wwdjapan.com/articles/898072>

【会社概要】

■株式会社スマートウィル

- ・主な事業内容：データドリブンな CRM 戦略を基軸とし、クライアント企業のマーケティング・コミュニケーション戦略のコンサルティング、プランニング、エクセキューションまでを提供

- ◆ビッグデータ活用コンサルティング

- ◆顧客インサイトマーケティング

- ◆コミュニケーションデザイン

- －教育/研修機能

- －リアル（実）店舗情報武装化支援機能

- －One-to-One マーケティングエージェンシー機能

- ・本社所在地：〒105-0001 東京都港区虎ノ門 1-16-4 アーバン虎ノ門ビル 6F

- ・代表者： 代表取締役社長 坂本 雅志

- ・URL： <https://www.smartwill.co.jp>

【本件に関するお問い合わせ先】

株式会社スマートウィル

コンサルティング事業部門 AI スマートトーク事務局：劉（りゅう）、神野（かみの）

TEL： 03-3580-7888

E-mail： contact@smartwill.co.jp