



Call Note Ai

# call note ver.1.0

高性能AIで業務効率UP

文字起こし・要約・自動評価・教育 ...etc

株式会社 S.F.W

# 目次 機能紹介

①高性能文字起こし  
自動要約機能  
自動評価機能

②商材管理 coming soon  
商材管理運用方法  
運用のプロンプト設定  
教育プロンプト機能

③個人目標プロンプト

④部署管理  
ユーザー管理

⑤利用レポート

⑥セキュリティー環境



# ①高性能文字起こし 要約・評価機能

## ファイルアップロード

簡単操作でアップロード完了  
文字起こし・要約・評価を自動で処理

※評価の設定方法は別ページにて記載

## ファイル一覧

アップロードファイルの閲覧・編集が可能  
部署／ユーザー／商材毎の検索もスムーズ

※個別にアカウント権限を設定することで  
利用者より上位権限者のファイル表示を制限可能

### ファイルアップロード

商材 (任意)  メモ

クリックして音声ファイルを選択  
または、ファイルをドラッグ&ドロップ

アップロード開始

### ファイル一覧

部署:  ユーザ:  商材:  [↓ CSV一括ダウンロード](#)

ID	ファイル名	商材	メモ	ユーザ(部署) 作成日時	操作
524	shiryoyonngen.mp3 (00:02:50) 完了	-	-	sfw (管理本部) 2025/2/3 14:15:09	削除
409	shiryoyonngen.mp3 (00:02:50) 完了	-	-	sfw (管理本部) 2025/1/27 13:24:04	削除
184	playtmp_ypkjgo_2.mp3 (00:02:50) 完了	-	-	sfw (管理本部) 2025/1/15 11:16:17	削除

# 高性能文字起こし

180倍速 超高速&高精度処理  
話者分離による自動ラベル付け  
→「誰が何を」がすぐわかる

## 自動要約機能

- 1.オペレーター名
- 2.通話の目的
- 3.主な問題やリクエスト
- 4.解決策や取られたアクション
- 5.次のステップ
- 6.顧客個人情報

## 要約箇所指定機能

※近日実装予定

### 文字起こし結果

笠間: はい、お電話ありがとうございます。サンプル美容商品カスタマーセンター担当、笠間でございます。  
杉本: 解約をしたいと思い連絡しました。  
笠間: かしこまりました。ありがとうございます。  
笠間: お客様のご注文状況についてお調べしますので、ご登録いただいているお電話番号からお伺いしてよろしいでしょうか。  
杉本: はい、080-1234-4567  
笠間: はい、ありがとうございます。では続けてお名前フルネームでお願いいたします。  
杉本: 杉本真由美です。  
笠間: ありがとうございます。確認が取れました。静岡県にお住まいの杉本様、ご本人様でよろしいでしょうか。  
杉本: はい、そうです。  
笠間: 当社でご注文いただいているのがサンプル美容液になっておりまして、サンプルコースというお届け期間になっているのですが、直近ですと8月1日こちらをお受け取りお済みでしょうか。  
杉本: はい、受け取っています。  
笠間: そうしますと次回のお届け日のお日付がちょっと明けてまして  
笠間: 11月17日となっております  
笠間: 今回差し支えなければお辞めになりたいなと思われた  
笠間: ご理由というのはお伺いしてよろしいでしょうか  
杉本: 金銭的にちょっと厳しいかなと思って  
杉本: 間隔を空けてもちょっと厳しいかなと思ひまして  
笠間: そうでございましたか  
笠間: 毎月のお届け間隔をお客様の方で  
笠間: ご調整いただいている様子なんですけれども  
笠間: 例えばこちらをもととの前付けではなくて  
笠間: 3ヶ月に1本程度のお届けペースに変更するなどはいかがでしょうか  
笠間: 今の8000円の商品だったんですけれども  
笠間: 3ヶ月に1本のペースであれば  
笠間: 1ヶ月あたりだいたい2600円ぐらいと  
笠間: 実質の負担額が今よりも軽減できるかなと思ったんですが

### 要約結果

#### 通話の目的:

杉本様がサンプル美容商品の定期購入を解約したいとの連絡。

#### 主な問題やリクエスト:

杉本様が金銭的な理由で定期購入の解約を希望。

現在の支払い間隔（3ヶ月に1回）でも負担が大きいとのこと。

#### 解決策や取られたアクション:

笠間が3ヶ月に1本のペースに変更する提案をしたが、杉本様は解約を希望。

次回の配達予定日（11月17日）の商品をキャンセルし、定期便の配達を停止。

#### 次のステップ:

11月17日の商品配達をキャンセルし、定期便の配達を停止。

杉本様が再購入を希望する場合、キャンペーン価格での提供ができない可能性があることを伝達。

#### その他のポイント:

## 評価結果

採番	観点 / カテゴリ / 項目	評価: N/4点	コメント
1	正しく理解する / 理解力 / 顧客の要望を正しく理解するために、聴取内容に相違がない事を確認する。	3/4	顧客の解約理由を金銭的な理由だと理解し、その上で具体的な提案を行っている。顧客の要望を一度の説明で理解できている。
2	傾聴姿勢 / 傾聴姿勢 / 相槌を活用した適切な聞き取りが行われ、顧客が要望を滞りなく伝えられた。	3/4	質問や復唱が自然で、円滑な意思疎通を実現している。最後まで顧客の話を遮らずに聴取している。
3	要望へのアプローチ / 応対手順 / 顧客の要望中心の応対が行われていた。	3/4	顧客の状況に応じて柔軟に対応している。一度の説明で理解を得られるよう工夫している。金銭的な負担を軽減できるような代替案を提示している点が良い。
4	ルール順守 / 規則の遵守 / クライアント・会社双方のルールを順守し正しい手順で応対した。	3/4	ルールを守りつつ、スムーズに対応を進めている。解約時の注意事項（再購入時の価格）について説明している。
5	話し方 / 分かりやすい説明 / 顧客が理解しやすいよう、かみ砕いた説明を心がけていた。	3/4	聞き取りやすい話し方を実践し、丁寧に対応している。顧客の質問や要望に一つ一つ丁寧に対応している。
6	迅速な応対 / 応対時間 / 最小限の中断と適切な応対時間であった。	3/4	保留やオペレーター変更などの中断が最小限で、適切な応対時間内に完了している。
7	応対効率 / 効率的な対応 / 簡潔な説明やテキパキとした応対で、顧客にストレスを感じさせない。	3/4	テキパキと対応しているが、一部説明が回りくどく分かりにくい点があるかもしれない。代替案の説明の際に「今の8000円の商品だったんですけども、ちょ、え、3ヶ月に1本のペースであれば1ヶ月あたり大体2600円ぐらいと実質の負担額が今よりも軽減できるかなと思ったんですが」という言い方は改善の余地がある。
8	問題解決力 / 正確性 / 顧客は過不足なく正確な情報を獲得した。	3/4	適切な知識とスキルを持ち、正確な回答を提供している。解約手続きをスムーズに行っている。
9	円満な終話 / 満足のいく終結 / 顧客の要望達成・懸念事項の解決がなされ、同じ状況での再入電の可能性がない。	3/4	顧客の質問や問題を全て解決し、要望にも応えている。
10	顧客満足度 / 顧客の反応 / OPの案内・提案に対し、顧客から好意的な反応が見られた。	3/4	顧客は対応に満足し、好意的な反応を示していると思われる。
11	関係を築く / 話しやすさ / 友好的な姿勢で顧客を安心させ、積極的な会話に導いた。	3/4	明るい第一印象だが、やや事務的な印象がある。顧客の話をしっかり聴き、積極的な会話につなげている。
12	関係を築く / 肯定・関心 / 顧客との会話に対し、最大限肯定的かつ積極的な姿勢を示していた。	3/4	適切な復唱や相槌で、顧客に対する関心を伝えている。声のトーンを変化させるなど、気遣いの見える対応を行っている。
13	関係を築く / 受け止め / 顧客の感情を受け止め、可能な範囲で寄り添う姿勢を示していた。	3/4	適切な感情表現で顧客の気持ちを受け止めている。顧客の不安や不満に対し、辛抱強く対処している。
14	関係を築く / 敬意 / 堅苦しい表現を避け、ビジネスの範囲で工夫をし、最大限の敬意を払って応対している。	3/4	適切な敬語を使用し、顧客の主張を遮らずに聴取・対応している。
15	サービス精神 / 協力的な姿勢 / 謙虚かつ協力的な姿勢が、クライアントのイメージアップに繋がった。	3/4	配慮が伝わる対応で、顧客に好印象を与えている。顧客の多様な要望に対し、一つ一つ丁寧に対応している。

## 総評

全体的に見て、非常に質の高い対応です。顧客の解約希望に対し、丁寧な言葉遣いや傾聴姿勢、代替案の提示など、高いコミュニケーション能力を発揮しています。顧客の状況を理解し、寄り添う姿勢も評価できます。応対効率の点で若干改善の余地があるものの、顧客満足度の高い対応と言えるでしょう。

## 加重評価点

評価項目	配点	評価点
正しく理解する	10	7.5
要望へのアプローチ	25	18.75
迅速な応対	10	7.5
問題解決力	25	18.75
関係を築く	30	22.5
<b>合計</b>		<b>100 75</b>

観点	カテゴリ	項目	4点（ゴール）	3点（合格ライン）	2点（最低ライン）	1点（不合格）
正しく理解する	理解力	顧客の要望を正しく理解するために、聴取内容に相違がない事を確認する。	・復唱や確認を行い、顧客が言語化できていない部分を認識させた。 ・顧客の言葉から感情を読み取り、不安・懸念などを早期に払拭できた。	・顧客の要望を一度の説明で理解できた。 ・適切な質問や誘導で、顧客が求めているものを明確にした。	・一度では要望と合致しなかったが、最終的には正しく理解できた。 ・顧客への質問が適切に行われている。	・OPが誤解して間違った応対につながった。 ・顧客に説明を何度もさせてしまっている。
	傾聴姿勢	相槌を活用した適切な聞き取りが行われ、顧客が要望を滞りなく伝えられた。	・自信の表れた態度で安心感のある応対ができています。 ・相槌や共感フレーズをテンポよく差し入れることで、顧客がスムーズに話せている。	・質問や復唱が機械的でなく、円滑に意思疎通できている。 ・最後まで顧客の話を遮ることなく聴取していた。	・確認や復唱に不足はないが、いささか機械的である。 ・顧客の話を最後まで聴こうという姿勢はあるものの、被り・遮りがみられた。	・反応が鈍く、顧客が不安を感じてしまう。 ・顧客の話を遮り話すことがしばしば見られ、顧客はストレスや不満を感じてしまう。
要望へのアプローチ	応対手順	顧客の要望中心の応対が行われていた。	・顧客の心情を察知し、正確に言語化できている。 ・簡潔でスムーズな案内は顧客にとって理解しやすいものだった。	・顧客の状況にあわせて柔軟に対応していた。 ・顧客が一度の説明で分かるように工夫をしていた。	・回答はできたものの、一問一答のような応対でこちらからの提案にまでは至っていない。 ・手順にぎこちなさがあり、顧客が理解しにくい点があった。	・OPの都合を優先させた一方的な応対になっていた。 ・応対手順や話の構成が分かりづらく、顧客から何度も確認された。
	ルール順守	クライアント・会社双方のルールを順守し正しい手順で応対した。	・運用の範囲内で柔軟に対応していた。 ・顧客・クライアント双方にメリットのある提案を行っていた。	・ルールを守りながらスムーズに対応していた。 ・正誤や可否を明確にしながら、手順通りに対応を進めた。	・最低限のルール順守はなされていた。 ・曖昧な応対をせず、必要に応じて管理者に確認しながら対応をしていた。	・ルールからの重大な逸脱事項があった。 ・定められた手順通りに応対せず、間違った応対や処理をした。

## 自動評価機能

任意の評価基準により自動生成  
商材に合わせた評価にカスタマイズ可能  
(未指定の場合はプリセットの評価基準を適用)

※評価の設定方法は別ページにて記載

## ②商材管理 ※近日実装予定

「商材ごとに求めるスキルが異なる ...」

→それぞれに合った評価基準を設定可能に  
新規アップロード時に商材を指定するだけで  
設定したプロンプトにて評価を出力します

### 【評価基準】

評価基準をシートに記載(基準15項目 点数項目60項目)

※AIの性能を引き出すため、プロンプトを細かく記載して頂く事を推奨

### ③個人目標プロンプト

TOPの【目標設定(任意)】へ目標 or抽出したい内容を記載

- ・オペレーション教育などに活用可能
- ・自然言語で記載
- ・抽出に不備がある場合は AIが認識しやすい言葉で再入力してください

ファイルUP**更新後**に目標実行に対する評価を抽出

例)商品説明をしっかりとください  
契約内容の確認を丁寧にしてください  
キャンペーン告知の徹底  
会話内に出てきた団体名や会社名を提示

→個人能力の改善、抽出したい内容等に利用可能

→人力のみでは工数のかかる 教育タスクの大幅削減 が可能

要約文言抽出、更新後【オペレーター評価】に表示されます

※全体追記機能近日実装

ユーザ名	ニックネーム
sfw	
ロール	所属部署
管理者	管理本部
目標設定(任意)	
以下の4つをそれぞれ100点満点で評価してください。	
挨拶を必ずしてください 商品説明をしっかりとください 契約内容の確認を丁寧にしてください 最後に通話内容の確認をしてください	
<input type="button" value="保存"/>	

#### オペレーター評価

目標設定: 以下の4つをそれぞれ100点満点で評価してください。

挨拶を必ずしてください  
商品説明をしっかりとください  
契約内容の確認を丁寧にしてください  
最後に通話内容の確認をしてください

オペレーターの評価 (N/100点): 62

オペレーターの評価の理由:

目標1: 挨拶を必ずしてください (100/100点)  
{非常に丁寧な挨拶でした。}

目標2: 商品説明をしっかりとください (70/100点)  
{解約理由をヒアリング後、代替案の提案がありましたが、商品の詳細な説明はありませんでした。}

目標3: 契約内容の確認を丁寧にしてください (80/100点)  
{解約に伴う今後の価格について説明がありましたが、キャンペーン価格に関する説明がやや不足していました。}

目標4: 最後に通話内容の確認をしてください (0/100点)  
{通話内容の確認はありませんでした。}

# ④部署管理 ユーザー管理

所属部署(拠点)毎にユーザーを管理  
→より正確な情報収集が可能に

## ユーザー管理

ユーザー登録数は無制限、事業拡大時にも安心  
権限(ロール)は4段階に設定可能

※詳細は次ページに記載

## 新規ユーザー作成

IDはメールアドレスorアルファベット  
パスワードはランダム生成可能

### 新規ユーザー作成

ユーザーid  
kanri

パスワード  
c\$JzOPuA ランダム生成

ユーザー名(任意)  
支店管理者

ロール  
管理者

所属部署  
東京支店

### 部署管理

部署一覧 新規作成

部署名	説明	ユーザー数	ファイル数	作成日時	操作
所属なし		1	5	-	
東京新宿支社	-	0	0	2025/1/15 12:13:26	削除
大阪支社	-	0	0	2025/1/15 10:31:47	削除
東京支社	-	6	6	2025/1/14 16:54:20	削除
管理本部	-	4	108	2025/1/9 9:52:32	削除

# アカウント権限

全権限でアップロード・閲覧可能、一人ひとりが自発的に使用できる環境を提供

上位権限者のアップロードしたファイルへのアクセスを制限

複雑な操作不要、管理者側も分かりやすくオペレーション可能

## \* 管理者:

全商材・部署・ユーザの追加/削除,ファイル閲覧

## \* 組織管理者:

担当部署のユーザの追加/削除,ファイル閲覧

## \* 商材管理者:

担当商材のユーザの追加/削除,ファイル閲覧

## \* オペレーター:

自身がアップロードしたファイル閲覧のみ

ユーザー一覧 <span>--- 全ての部署 ---</span> <span>新規作成</span>						
ユーザ	所属部署	権限ロール	ファイル数	ステータス	作成日時	操作
kanri4 (オペレーター 太郎)	東京支店	オペレーター	0	有効	2025/1/27 14:06:02	パスワード 削除
kanri (管理者 太郎)	東京支店	管理者	0	有効	2025/1/27 14:05:28	パスワード 削除
kanri3 (製品管理 太郎)	東京支店	商材管理者	0	有効	2025/1/27 14:04:32	パスワード 削除
kanri2 (商材管理者 太郎)	東京支店	組織管理者	0	有効	2025/1/27 14:03:32	パスワード 削除

## ⑤利用レポート

現状の使用量を視覚化し、計画的なスケジューリングが可能  
部署毎の絞り込みも可能、教育タスクの進捗確認が容易に

※近日実装予定

部署、商材、ユーザー毎の使用量を一覧にて確認可能に



## ⑥セキュリティー環境

1. ファイルをマルチテナントで google cloud storage (GCS)に保存。
2. ファイル名やアクセス権限を会社ごとに外部から推測できないようにファイル名の hash化 & 保存ストレージ自体のバイナリ暗号化を実施。
3. (オプション) 文字起こし完了後のファイル削除も、ご要望があれば対応可能。
4. (オプション) GCS環境を別途でご用意を頂ければ御社専用のファイル保存先の対応も可能。

※弊社スタッフのアクセスを制限する設定も可能ですが  
アプリケーションからのアクセスが必要なので開放して頂く必要がございます。

### お問い合わせ

株式会社 S.F.W  
TEL:03-6903-1510  
E-mail:  
担当者:横森 俊介