

テレアポ会社が実践している！ テレアポの評価基準設定と改善方法

目次

<業種>

➤ はじめに	…	p3
➤ スクリプトの設計	…	p4
➤ スクリプトの設計 (1)	…	p5
➤ スクリプトの設計 (2)	…	p6
➤ スクリプトの内容	…	p7
➤ 評価指標の設定と改善のポイント	…	p8
➤ モニタリングによるトークの改善	…	p9
<hr/>		
➤ soraプロジェクトのサービス	…	p10
➤ コール情報共有システム 「スカイポイント」	…	p11

はじめに



近年、インサイドセールスという考え方が広まってきています。

インサイドセールスとは、社外で実際に見込み客へ訪問する外勤営業に対し、社内で電話やメールを駆使して見込み客を作り出す内勤営業のことです。

自社でテレアポ部隊を構築する企業も増えてきています。

見込み客増やすために社内でテレアポを始めたが、成果が出ず、どこを改善していいかわからない状況に陥っていませんか？

soraプロジェクトのアポインターはテレアポ業者として、様々な企業のサービス内容や強みを理解し、アポイントを取らなくてははいけません。

当社にはこれまでの経験から、**数日でアポイントが取れるようになるための運用方法**があります。

この運用方法を実践すれば、貴社のテレアポの成果も改善するのではないかと思います。

では、実際に取り組んでいるテレアポの運用方法をご紹介します。

既にテレアポをしている方、これから内勤営業部隊を構築したいとお考えの方は是非参考にしてください。

スクリプトの設計（1）

➤ スクリプトは、2パターンを使い分ける

スクリプトの作成方法は2パターンあります。テレアポを開始するために2段階に分けて作成するとわかりやすいです。

①ツリー型スクリプト

コールの全体的な設計をするときに非常にわかりやすいです。チームでテレアポを行う場合に全体像の共有で非常に役に立ちます。

②実用型スクリプト

実際にコールを行うときは、スクリプトを読みながらコールをしては非常に不自然な会話になり、相手を不快にさせてしまい、成果が伴わないでしょう。
あくまで自然な会話をするためにも、話題を確認する程度の実践用のスクリプトも必要でしょう。

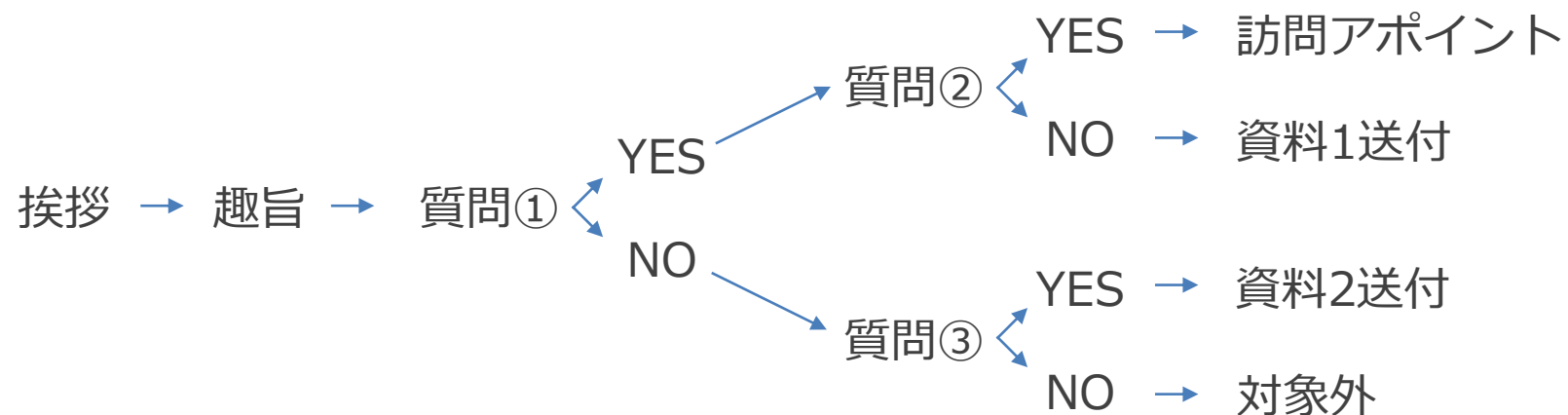
スクリプトの設計 (2)

① ツリー型のスクリプト

実際に訪問する外勤営業マンの意見を取り入れて、**コールの最終的な目的が資料送付なのか訪問アポイントなのかを決めます**。例えば、最終目的が訪問アポイントの場合、どのような条件に当てはまる企業に訪問したいかで質問の項目を決めて、誘導していき最終的にどのようなアクションをするのかといったように振り分けていきます。

コール設計の例

- 最終的な目的を決定
- 質問内容を決め、相手の反応によって次のアクションの分類わけを行う



スクリプトの設計 (3)

②実用型のスクリプト

実際にテレアポを始めるとスクリプト通りにいかないことが多いです。この時に必要なのが“臨機応変な会話”です。会話になれてきたコールスタッフやそもそも営業マンがテレアポするときはサービスの内容がほとんど頭に入っているはずで。そこで、要点を簡単にまとめた実用型スクリプトが活躍します。

会話の引き出しとして、切り替えしやサービスの強みなど言いたいポイントやキーワードをまとめたスクリプトを用意するといいいでしょう。

実用型スクリプトの例

下記を目につきやすい形で要点をまとめる

- ・ 切り替えし
- ・ サービスの強み
- ・ キーワード
- ・ 質問の項目

コード 0000002 案件名 Soraコール	
挨拶	担当者不在時
<p>お忙しい所恐入ります。私、株式会社Soraプロジェクトの〇〇と申します。弊社は企業様向けのテレアポ代行やコンサルティングの会社でございます。以前お問合せを頂いたのでございまして、その際は有難うございました。ご担当の〇〇様お願い致します。</p>	<p>さようございます。今回の資料は是非、ご担当者様に見て頂きたい資料になりますので、ご担当者様のご了承頂いた場合にのみ、お送りしたいのですが、比較したいお時間は何時ごろでしょうか？私、〇〇と申しますが、差支えなければ、ご担当者のお名前を伺ってもよろしいでしょうか？それでは、また改めてさせて頂きます。失礼致します。</p>
趣旨	断りに対するの配慮
<p>お忙しい所恐入ります。私、株式会社Soraプロジェクトの〇〇と申します。弊社は企業様向けのテレアポ代行やコンサルティングの会社でございます。以前お問合せを頂いたのでございまして、その際は有難うございました。ご担当の〇〇様お願い致します。</p>	<p>どのような用件ですか？(営業ですか？)</p>
内容	断りに対するの配慮
<p>答、お時間は少々よろしいでしょうか？</p> <p>(リサーチへ)</p> <p>・積極的に取引先開拓はされていますか？</p> <p>・ルート営業がメインでしょうか？</p>	<p>断りに対するの配慮</p> <p>どのような用件ですか？(営業ですか？)</p> <p>断りに対するの配慮</p> <p>どのような用件ですか？(営業ですか？)</p>
クロージング	事例
<p>弊社もさっとお役に立てることがあると思いますので、是非、資料をメールでお送りしたいのですが、よろしいでしょうか？</p> <p>御社のビジネスに対して、ご活用して頂ければと思います。</p>	<p>運送業では、これまで、年間2件の契約だった企業様でしたが、半年で30件の契約に増えたお手伝いを致しました。</p>
資料郵送	メリット
<p>それでは、資料をお送りさせて頂きますが、ご担当者様の担当部署を伺ってもよろしいですか？</p> <p>私は〇〇と申しますが、ご担当者様のお名前をお伺いできますか？</p> <p>ご住所のご確認ですが、〇〇県(都)〇〇の続きからで構いませんか？</p>	<p>弊社の強みは、アポイントのみを目的にしています。ご担当者様が興味を持って話を聞いただけではなく、難しいと思われる案件でも、定例会議を行い、お客様とコール担当者で同じ方向を向いて進めていく仕組みを作っています。</p> <p>弊社はポイントで見込み客を獲れます。</p>
	メリット
	<p>株式会社Soraプロジェクト</p> <p>本社：福岡県筑紫野市上戸 8-2-16</p> <p>092-929-6060</p> <p>東京事務所：東京都港区新 5-8-13</p> <p>毎日誰かは東京にいますので、問題ございません。実際に東京のお客様が多いです。</p>

コールシステムス カイポイントのスクリプト画面

スクリプトの内容

▶ お客様から見た自社サービスを考える

自社のサービスをしっかりと簡潔に伝える必要があります。お客様のわかりやすい言葉選びをしましょう。

スクリプトに**どこをアピールしたいか、コール先はどんな課題を持った企業か、どんな反応が変えてくるかなど**をあらかじめ想定しておきましょう。

スクリプトを作る前に、下記の項目を整理しておくことでスムーズに作ることができます。

①サービスのメリット

コール先の状況を想定し、そのサービスで何が解決で切るかを洗い出しておきましょう。相手は、サービスを導入すれば問題が解決できるということに気づいていない場合があります。どんな状況に対して貴社のサービスが力を発揮するのかをまとめておきましょう。

②競合と強み

競合他社の調査が必要です。お客様は必ず貴社のサービスと他社のサービスを比較します。他社のサービスよりも優れている部分を把握しておく必要があります。

③切り替えし

コール先の相手の質問や否定に対してどれだけ自社の強みで切り返すことが重要となります。その場で解決することができれば、相手が断る理由がなくなるはずです。



soraプロジェクトでは、Web会議を使ってアポインターがクライアントに直接ヒヤリングを行い、スクリプトを作成しております。

評価指標の設定と改善のポイント

➤ 評価指標（KPI）を設定し、データを集計して、改善ポイントを見つける

テレアポをやっているが、訪問アポイントの数だけを集計していてもなかなか改善に繋がりません。リストの数にも限りがあるのでむやみやたらにコールをしているは見込み客をつぶしかねません。コールの**プロセスでKPIを設定し**、コールの改善をしていきましょう。

① 受付突破率（担当者接触率）

まずは担当者と話せなければ意味がありません。受付突破率の高い会話を見つける必要があります。受付突破方法がわからない場合は、数パターンのスクリプトを試して一番効率のいいスクリプトを採用しましょう。ここで注意することは業種や会社の規模で受付突破の方法が変わってきます。

② 拒否率と拒否の理由

①が改善されたら拒否率が上昇していきます。担当者と話してどんな断り方が多いかを分析し、ターゲットが的確かどうかを評価しましょう。需要がないことがわかれば、別のリストを優先することを検討しましょう。

③ アポイント率

アポインターの直接的な目標になります。アポイント率の良し悪しでスクリプトの改善やリストの変更を検討しましょう。

④ 契約率

最終的な目標であり、アポイントの質を評価する指標です。いくらアポイント率が高くても契約率悪ければ無駄な費用を費やしていることになります。営業マンは訪問後の感触をアポインターにフィードバックしどのような状態の企業のアポイントを取得して欲しいかを伝えましょう。



soraプロジェクトでは、コールセンターで上記のKPIを管理し、問題点を発見しクライアントを含めて改善提案会議を開催しています。

モニタリングによるトークの改善

➤ 営業マンがアポインターに営業トークを指導する

アポインターがどのような会話をしているかを確認し指導する必要があります。アポインターが電話で話す表現や切り込むタイミング、誘導の情報などデータの集計やアポインターの話を聞いただけでは電話中の会話は改善できないからです。

特に専任のアポインターがいる場合は**コール中の会話を聞くか録音などを利用して、営業マンが指導することをお勧めします**。専任のアポインターは実際に相手の表情を見ながら話すわけではないので、相手の反応が感じ取りにくいのです。指導する営業マンは、他に良い表現がないかを提案してあげましょう。

①趣旨のトーク

話の展開や、切り替えしに注意しましょう。切り返せるポイントがなかったか、またその時にどんな表現をしたらよいかの例を挙げてトークの幅を広げてあげましょう。

②クロージングのトーク

的確なクロージングができているかどうかを確認しましょう。クロージングのタイミングを逃していないか、他に良い誘導方法がなかったかを見つけ指導しましょう。



soraプロジェクトでは、営業経験のあるコールマネージャーがモニタリングを行い、スタッフを指導し、コールの質を改善しています。

テレアポ代行・テレマーケティング

アポイント取得・企業リスト・コール結果分析をパッケージにしたサービスです。

- 企業リスト提供
- スクリプト作成
- 日々の報告書送付
- 分析レポート など

テレアポ代行紹介ページ

http://sora1.jp/tel_daikou.htm

助成金を使ったテレアポ部隊研修サービス

助成金を活用したスタッフ教育やコールセンター構築のサービスです。

- アポインター研修
- スキルアップ研修
- スクリプト作成
- インフラ構築
- システム導入 など

詳細はお問い合わせ下さい

[TEL:0120-77-8939](tel:0120-77-8939)

資料請求はこちらから

<http://sora1.jp/contact.html>

コール情報共有システム「スカイポイント」



➤ コール時のデータ収集や録音が可能

テレアポ部隊が効率よく会話をしながら情報を記録でき、営業マンと情報の共有ができるシステム。

- csvデータでコールリストのインポート、エクスポート
- 企業リストの取得
- リストの情報とスクリプト画面を同時表示
- ヒヤリングした内容を簡単にメモの記録
- 分析レポートの書き出しが可能
- IP電話による自動発信機能
- 録音機能



スカイポイント紹介ページ

<http://sora1.jp/skypoint.html>





【本社】〒818-0041 福岡県筑紫野市上古賀3丁目2-16
【東京事務所】〒105-0004 東京都港区新橋5-8-13

TEL:0120-77-8939

FAX:092-929-6059

サービスページURL : http://sora1.jp/tel_daikou.htm