

# 後発のテレマーケティング会社が9期連続増収を果たした理由 社内インフラの早期構築が 強い営業組織をつくる

電話営業で売上を上げるには、どうすればいいか。多くの中小企業は、決裁者へのアプローチを増やすため、まず営業スタッフを増やそうとしている。しかし、アウトバウンドに特化したテレマーケティングシステムを開発・提供するコンベックス代表の美里氏は「人材増員を単なる『膨張』にせず、『成長』につなげるには、インフラ整備が重要。生産性だけでなく、一人ひとりの対話力が向上する」と語る。その証左となるのが、サウザンドクレインの拡大成長だ。年商17億円を誇る同社は、創業3年目にコンベックスのシステム「テレオールワン」を導入。人材育成やマネジメントが的確になり、9期連続増収につながったという。なぜ、早期の段階でインフラを整備したのか。美里氏を交え、サウザンドクレイン代表の高橋氏に聞いた。



コンベックス 代表取締役  
美里 泰正 みさと やまざ

サウザンドクレイン 代表取締役  
高橋 良太 たかはし りょうた

コールシステム約500社の  
導入実績を持つシステム開発企業

コールシステム「テレオールワン」を  
導入した成長ベンチャー

## 鶏よりも卵が先

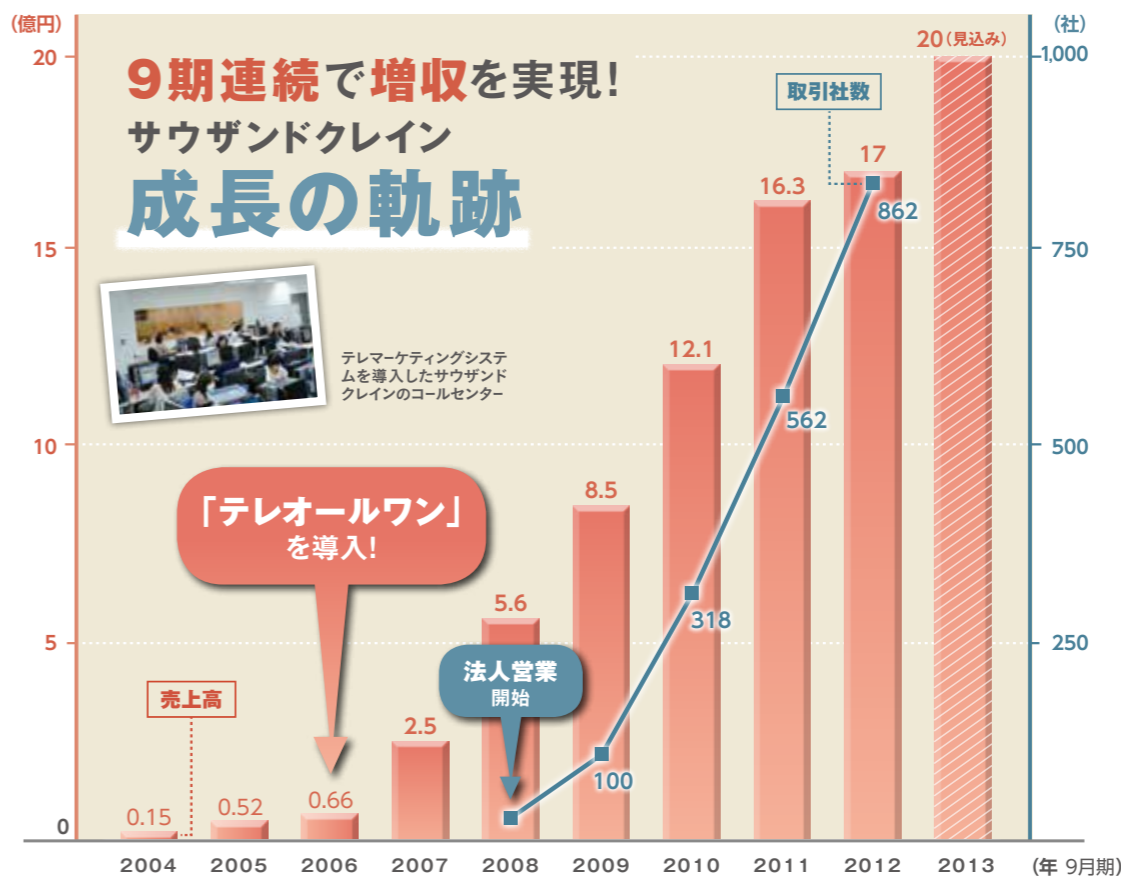
——サウザンドクレインは創業3年目でテレマーケティングシステムを導入したそうですね。経営資源が不十分な状況で、なぜシステム投資を優先させたのでしょうか。

高橋…当時はまだ一軒家の1階が事務所、コールスタッフは20名程度。手続きのリストをもとに電話をかけ、終えるまで定規でリストに線を引くというアナログな手法でした。  
ですから、コールセンターとして拡大するためにシステムの必要性を感じていました。人をむやみに採用するより、まず最初にインフラを整備する。そう

やってサービスのクオリティを上げなければ、後発企業は勝てませんから。

美里…手書きのリストは作業効率が悪く、人材の定着でも厳しい面があります。システムを導入すれば、作業を効率化できるのはもちろん、オペレーターの負担軽減にもつながります。

——コンベックスのシステムを選んだ理由は何でしょうか。  
高橋…大手のシステムは機能が豊富でしたが、価格が高い。コンベックスさんのシステムは、リーズナブルな価格でアウトバウンドに特化していたことが決め手でした。これから拡大していく、当社



※アウトバウンド: 顧客に電話をかける業務のこと。見込み客の発掘、アポイント取得、各種アンケートや電話リサーチなどがある。対して、商品の問い合わせ、資料請求、購入予約、苦情受付など顧客からかかってくる電話に対応する業務のことをインバウンドという。

の事業規模にマッチしていたのです。

美里…当社がシステム提案を行う際、「まだ、システムを導入する環境が整っていない」とよく言われます。「優秀な人材がそろっていない」「システムを導入するほど大きな利益が出ていない」という話です。

以前、まだ環境が整っていないという企業の社長さまに「何年ぐらい電話で営業をしているのですか」と聞いたところ、「6年前からです」と。この後、何年も現場の方が苦労されることにならなければいいなという思いになります。

## P/Lで考えると 月額コストは人件費より低い

——しかし、コストが負担になるとシステム導入をためらう経営者は多いと思います。

高橋…私も最初は大きな投資だと思いましたが、P/L(損益計算書)で考えると、じつは月額コストは高くないんですよ。経営者が1カ月に1回、会食で使う費用を社内の打ち合わせに代えるだけで、10席くらい導入できる。1席からでも入れられるので、もっと低コストでスタートすることも可能です。

美里…そもそも、システムを導入するより人件費のほうが高コストなケースは多いです。

たとえば、電話営業のカギとなる指標は決裁者にアプローチできる確率。100件電話をかけて決裁者に20件アプローチができた場合、人をあと2名増やせば60件。でもシステムを入れれば、ひとりで決裁者に60件アプローチすることも可能です。我々として残念なのは、その追求をする前に「営業強化＝人員増」という発想に流れやすいということです。

——システムを導入後、どのような成果がありましたか。

高橋…パソコンの画面をクリックするだけでインカムを使って通話できるなど、作業効率がアップ。ひとりあたりの平均コール数が15倍以上、コンタクト率が18倍(実質生産性27倍)になりました。さらに、オペレーターによる管理やデータ集計の負担が大幅に減り、ミスが減少しました。

また、現場から「こういった集計方法はできませんか」という声があがれば、速やかに対応していただいています。現場重視の美里社長が開発したからこそ、実践的なシステムになっているのだと思います。

## 事実を記録することで 的確なマネジメントができる

——ほかに変化はありましたか。  
高橋…マネジメント方法が変わりました。システム導入前は電話で会話した内



美里 泰正

みさと やすみち

1972年、富山県生まれ。1995年に不動産アパロバに入社し、2001年に営業担当役員に就任。2005年に販売子会社の代表取締役として、その後株式会社コンベックスを設立し、代表取締役として就任する。



高橋 良太

たかはし りょうた

1981年、埼玉県生まれ。大学在学中の2003年に株式会社サウンドクレインを創業し、代表取締役として就任。同社は創業以来、9期連続増収を果たしており、さらなる躍進を目指している。

サウンドクレインの実例に学ぶ

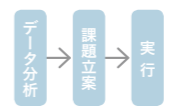
## 企業を成長させる五つの心得

- ひとつの事業に特化する**  
 むやみに新規事業に手を出さず、コールセンターを中心としたマーケティング業務に特化して、サービスレベルを上げることに集中。地に足をつけた地道な取り組みこそ、継続成長の必須条件。
- アナログ手法からの早期脱却**  
 受話器片手に電話をかけて紙のリストにチェックをする手法から、ITシステムを使ったコール業務に転換。早期にインフラを整備することで、作業効率のアップや適切な人材育成に成功した。
- 正確な情報による顧客対応の共有**  
 顧客との通話内容がすべて録音されているため、高い業績を上げているスタッフのトークを全員で共有したり、クレームの対処法も検証できる。結果、組織全体の電話営業力が強化された。
- 人事評価と連動したマネジメント**  
 成果が出なくても詰問するのではなく、「こうすれば昇給できる」など人事評価制度にひもづけたマネジメントを行う。スタッフのモチベーションアップにつながるため、定着率も上昇。
- CRMを活用した潜在ニーズの掘り起こし**  
 事前にシステムに入力しておけば、時期がくると画面上にアフターフォローの指示が自動的に表示される。そのタイミングでDMを送付したり、フォローコールをかけることで確実に潜在ニーズを掘り起こす。

## 電話営業で売上を上げる

# 5つの公式

- 1 データベース力**  
 電話でヒアリングした情報を顧客データベースに蓄積し、次回に電話をかける時期やトーク内容を定める(法人の場合はキーマンの名前や決裁ルートなど。一般消費者の場合は各家庭の支出情報、個人情報などを記載)。
- 2 決裁者との通話数**  
 単に電話の本数を増やすよりも、決裁権を持ったキーマンとの通話数を増やす。電話が繋がりがやすい日時の再コールを徹底したり、最適なコール時間帯ごとに顧客をグルーピングし、キーマンとの通話数を効率的に増やす。
- 3 対話力**  
 顧客との全通話を録音することで、営業スタッフ自身の振り返り、マネージャーによる部下指導に活かす。また、成功事例の録音を全社で共有し、全営業スタッフの底上げを図る。
- 4 フォローコール力**  
 一回の対話で感化できなかった顧客に、重層的に電話をかける仕組みをつくる。担当者が替わっても通話履歴情報を共有し、深い対話を積み上げていく。フォローする顧客のモレをなくすることも重要。
- 5 プロセスマネジメント力**  
 電話の本数、トーク内容、顧客の反応や顧客リストのレスポンス状況を分析し、各営業スタッフのボトルネックや顧客リスト上の課題を見つけ、適切な解決策を立案・実行する。



容が残っていないため、指導もあまいでした。しかし、導入後は会話がすべて録音されているので、その内容をもとに的確な指示ができるようになりましたね。

また、高い業績を上げているスタッフのトークを記録して、共有できるのも大きなメリット。「なぜ、ここでそんな話をするのか」といったリアルな事例を使つたトークの分析は、そのまま研修に使えます。逆に、クレームが発生した場合も、録音内容を振り返って検証できます。こうした取り組みがスタッフ一人ひとりの

対話力を上げることにつながるのです。

**美里**…こうした会話のプロセスが見えないと、「受注できた」「受注できなかった」という結果しか残りません。すると、「なぜ売れないんだ。来週はもつとがんばれ」といった根性論のマネジメントしかできず、スタッフのスキルも向上しな

いままです。

また、原因を探ろうとしても正確な記録が残っていないため、的確な分析ができない。その結果、指導的の外れになっ

てしまうのです。

システムを利用すれば、何件かけて、何件つながり、何件見込みになり、何件商談に発展し、何件受注したか。トークの段階ごとにすべての発信履歴と通話内容が記録されているので、営業プロセスを事実として把握できるので。

— 電話営業はハードで、人材が定着しにくい傾向があります。どのようなマネジメントをしていますか。

**高橋**…「こう改善すれば、もうちょっと時給が上がるよ」「こうすれば昇格できたの」とメリットをひもづけることでスタッフのモチベーションアップにつなげています。つまり、マネジメントと人事評価制度を連動させているので、「管理されてストレスがたまる」というふうにはなっていないんです。

**美里**…システムのよいところは、正しい現状を認識できること。そうすれば正しいフィードバックもできるし、正しい戦略も立てられます。サウンドクレインさんはシステムをうまく活用し、スタッフ育成に役立っていますね。

**高橋**…マネジメントの成果は、オペレーター1人の平均勤続年数にも表れています。通常のテレマーケティング会社は半年〜1年ですが、当社ではその倍以上。これは、正しい現状認識なくして実現できません。

そして、スタッフの在籍期間が長くなれば、そのぶん電話営業のスキルも上

— 最後に、中小企業の経営者にアドバイスをお願いします。

**高橋**…インフラを整えて営業力を高めることは重要です。決して、取材用にコンベックスさんを持ち上げているわけではありません。私自身が9年間の会社経営を通じて、強く感じていることです。当社のコールセンターに来てもらえば、その良さを理解してもらえらると思

— 電話営業はハードで、人材が定着しにくい傾向があります。どのようなマネジメントをしていますか。

**高橋**…「こう改善すれば、もうちょっと時給が上がるよ」「こうすれば昇格できたの」とメリットをひもづけることでスタッフのモチベーションアップにつなげています。つまり、マネジメントと人事評価制度を連動させているので、「管理されてストレスがたまる」というふうにはなっていないんです。

**美里**…システムのよいところは、正しい現状を認識できること。そうすれば正しいフィードバックもできるし、正しい戦略も立てられます。サウンドクレインさんはシステムをうまく活用し、スタッフ育成に役立っていますね。

**高橋**…マネジメントの成果は、オペレーター1人の平均勤続年数にも表れています。通常のテレマーケティング会社は半年〜1年ですが、当社ではその倍以上。これは、正しい現状認識なくして実現できません。

そして、スタッフの在籍期間が長くなれば、そのぶん電話営業のスキルも上

時期がくると画面上に指示が表示されます。いわば、電話のアクションと連動しているCRMシステムなんです。

**正確な現状把握をもとに営業の質を上げることが重要**

— 最後に、中小企業の経営者にアドバイスをお願いします。

**高橋**…インフラを整えて営業力を高めることは重要です。決して、取材用にコンベックスさんを持ち上げているわけではありません。私自身が9年間の会社経営を通じて、強く感じていることです。当社のコールセンターに来てもらえば、その良さを理解してもらえらると思

— 電話営業はハードで、人材が定着しにくい傾向があります。どのようなマネジメントをしていますか。

**高橋**…「こう改善すれば、もうちょっと時給が上がるよ」「こうすれば昇格できたの」とメリットをひもづけることでスタッフのモチベーションアップにつなげています。つまり、マネジメントと人事評価制度を連動させているので、「管理されてストレスがたまる」というふうにはなっていないんです。

**美里**…システムのよいところは、正しい現状を認識できること。そうすれば正しいフィードバックもできるし、正しい戦略も立てられます。サウンドクレインさんはシステムをうまく活用し、スタッフ育成に役立っていますね。

**高橋**…マネジメントの成果は、オペレーター1人の平均勤続年数にも表れています。通常のテレマーケティング会社は半年〜1年ですが、当社ではその倍以上。これは、正しい現状認識なくして実現できません。

そして、スタッフの在籍期間が長くなれば、そのぶん電話営業のスキルも上

昨年、当社がベトナムで立ち上げたBPO事業も、まずインフラに1000万円以上を投資したんですよ。

がる。結果、営業力の底上げにつながっています。

### CRMを活用して低コストで潜在市場を開拓

— コンベックスはシステム提供側として、サウンドクレインはシステム活用側として長年テレマーケティングに携わってきました。今後、企業はどのような営業手法を行っていくべきでしょうか。

**美里**…これから日本の人口は減っていくので、このままではどんな企業も売上が減少します。いかに潜在マーケットを開拓するか？ あらためてCRMを強化していく必要があると思います。

**高橋**…最近、大手家電メーカーから「管理している顧客リストを活用したフォローをしてほしい」という依頼がありました。大手でも既存顧客へのアプローチに苦慮しているのです。商品の購入者に対し、時期をみて新商品のDMを送付したり、故障の有無を聞くフォローコールを行えば、売上は伸びていくはず。

**美里**…CRMをできていないというご相談は多いです。せっかく顧客情報をデータにまとめても、入ればなして終わっている、行動に結びつかないというのが原因です。

**高橋**…「テレオールワン」なら、顧客フォローも簡単です。アフターフォローすべき時期を事前に設定しておけば、その

サービスの質を高める環境を最初に整えるのが大事だと。その結果、高品質・高セキュリティのサービスが提供できるようになり、順調に受注が増えています。

**美里**…営業スタッフを大量に採用すれば、2年は売上を上げることができるともいけません。しかし、人員増加による売上増は課題の先送りになりがちです。一人ひとりの質の向上がおおそかになり、少しずつ利益率が下がっていきます。営業で重要なのは、量から質です。はじめに量を増やすことは当然重要ですが、それにとどまらず営業の現状を正確に把握して、事実をもとにマネジメントを行い、量から質に転化させる。これが会社のDNAとして根づいていけば、継続的に成長できるはず。9期連続増収というサウンドクレインさんの業績がそれを証明していると思います。

### 美里氏が講義するセミナーを開催!

**「電話営業強化セミナー」**  
 Webからは集客できない潜在見込客を組織全体で継続的に開拓する仕組みをレクチャーします

参加費 無料

開催日程 4/15(月)東京 6/17(月)東京  
 5/15(水)東京 6/21(金)大阪  
 6/14(金)札幌

開催時間 16:00~18:00

**「感化する電話営業研修」**  
 「わかる」から「できる」、そして「教える」ことができる人材に  
 なっていただくための研修です ※基礎編からのご参加をオススメします

基礎編

参加費 1名【一般】10,000円 【会員】3,900円

開催日程 4/19(金)福岡 4/26(金)大阪  
 4/24(水)東京

開催時間 10:00~18:00

応用編

参加費 1名【一般】15,000円 【会員】5,900円

開催日程 5/17(金)福岡 5/24(金)大阪  
 5/22(水)東京

開催時間 10:00~18:00

詳細はお問い合わせください

☎03-5774-3181 (平日10:00~18:00)

テレオールワン 検索 <http://www.teleapo.com/>

**株式会社コンベックス**  
 設立/2005年12月  
 資本金/3,100万円(資本準備金含む)  
 売上高/5億5,000万円(2012年6月期)  
 従業員数/25名 事業内容/テレマーケティングシステム「TELE-ALL-ONE」の開発・販売

※BPO (Business Process Outsourcing) : 企業が経理や給与支払、人事管理、福利厚生といった自社の業務処理の一部を、外部の業者にアウトソーシングすること。

※CRM (Customer Relationship Management) : 情報システムを応用し、企業が顧客と長期的な関係を築く手法のこと。詳細な顧客データベースを元に、商品の案内から保守サービス、問い合わせやクレームへの対応など、個々の顧客とのすべてのやり取りを一貫して管理することで実現する。