

電話営業で売上を上げる

売上を平均1.5倍にさせる
「電話営業の仕組み」

「5つの公式」

売上アップの有効な手段である「電話営業」。今回は、この電話営業の成果を最大化する方法を紹介したい。この方法を教えてくれるのは、電話営業の仕組みづくりのプロフェッショナル、コンベックス代表の美里氏。コンベックスは法人向けに「電話営業システム」を提供し、圧倒的なシェアを誇っている会社だ。この不況下でも同サービスの導入企業は平均で売上が1.5倍にアップしているという。今回は美里氏に「電話営業で売上を上げる方法」を聞いてみた。

この不況下、潜在ニーズを引き上げないと、
売上アップにつながらない

——不況の現在、電話営業に力を入れている企業が増えていきます。Webマーケティングなどの営業手法に比べて、電話営業は売上アップに有効なのでしょうか。

美里…ええ、有効です。不況になると、顧客の潜在ニーズが減るため、潜在ニーズに対応しないと売上アップにつながりません。しかし、Webマーケティングでは、潜在ニーズの対応に難しい面があります。なぜなら顧客は潜在ニーズをインターネットで検索しないからです。

潜在ニーズを引き上げるには、顧客と一対一の対話が不可欠です。それが実現できる営業手法は、電話営業と対面営業が有効と言えます。そして電話営業は対面営業に比べてコストが低い。電話での受注や商談獲得などを効率的に行えるんです。

——しかし、実際に電話営業で高い成果を上げている企業は少ないと思いま

す。どうすれば電話営業の成果を高められますか。

美里…当社では電話営業の「5つの公式」を提唱しています。5つの項目の掛け算で、電話営業の成果は最大化するんです。その5つとは、①データベース力、②キーマン通話数、③対話力、④追客力、⑤プロセスマネージメント力（上図参照）。これまでに、当社は4200名以上の営業マンの電話営業をサポートしてきました。その数多くの事例をもとに、電話営業の成功ポイントをこの「5つの公式」に凝縮させているんです。

——この「5つの公式」を実行すれば、電話営業の成果が高まるわけですね。
美里…ええ。ただ、1〜2つの項目が強

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決める。（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、個人情報などを記録）

2 キーマン通話数

電話の本数よりも、キーマンとの通話数を増やす。電話がつながり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し、営業マン自身の振り返り、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、ナレッジ化する。

4 追客力

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作る。担当者をかえ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 マネージメント力

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、各営業マン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。



コンベックス
代表取締役
美里 泰正
みさと やすまさ

1972年、富山県生まれ。1995年に不動産デベロッパーに入社し、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役に就任。同年に株式会社コンベックスを設立し、代表取締役に就任。

コンベックス流 電話営業の成功事例

CASE 1 個人営業編 ある太陽光発電システムの 販売代理店の場合

設立／2006年 資本金／9,000万円 年商／18億円
ターゲット／一般・個人 電話営業の目的／商談機会の獲得



課題

- テレフォンオペレーターがかけた電話の日時、本数などを正確に把握しておらず、適切な管理・指導ができていなかった。
- 通話録音をしておらず、クレームの適切な検証や指導ができていなかった。

コンベックス流 電話営業を導入



結果

- テレフォンオペレーターの管理・指導が適切に実施でき、電話の本数、キーマンとの通話数が1.7倍に増加した。
- 通話録音を活用して、クレーム後の業務改善を適切に行えるようになった。また全社でトークの改善を行い、月間の成約数が1.5倍にアップした。

CASE 2 法人営業編 あるインターネット コンサルティング会社の場合

設立／2001年 資本金／9,950万円 年商／26億円
ターゲット／法人 電話営業の目的／商談機会の獲得



課題

- さらなる売上アップのため、電話営業の効率を高める必要があった。
- 顧客情報を共有する仕組みがなく、顧客の引き継ぎが不十分だった。
- 新人営業マンの育成に時間がかかっていた。

コンベックス流 電話営業を導入



結果

- 電話の本数が1.5倍、キーマンとの通話数が1.9倍に増加した。
- 過去の通話履歴、ヒアリング内容など、自社オリジナルの顧客データベースを構築。営業マンが商談の事前準備に活用し、受注率もアップした。
- 通話録音を活用して、新人営業マンの指導が効果的に実施できるようになった。

——「TELE-ALL-ONE」は、どんなシステムなのか。

美里…電話営業を効率化するITシステムです。便利な機能を数多く備えています。たとえば、自動ダイヤル機能。パソコンの画面上で通話ボタンをクリックするだけで、簡単に電話をかけられます。いちいちダイヤルをプッシュする必要がないんです。再コールの日時も分単位で設定でき、自動で顧客情報を呼び出します。つながりやすい時間帯ごとに顧客をグルーピングすることも可能です。

また、トークスクリプトの表示機能もあります。顧客に応じて、最適なトークスクリプトがパソコンの画面に表示されるため、新人でも簡単に質の高い電話営業ができます。さらに人材教育用に全通話の自動録音機能なども備えています。

電話本数、キーマンとの通話数、
アポ獲得数がアップ

——たしかに、このシステムを使えば、
電話営業の効率が高まりそうですね。

——システムの導入に煩雑な作業は必要なのですか？

美里…一切必要ありません。システムの導入自体は数分で済み、パソコン1台からでも導入可能です。導入コストも非常に低い。無料のお試し利用もできますので、お気軽に連絡してほしいですね。取材文／丸山広大 撮影／荻沼秀和

株式会社コンベックス

設立／2005年12月26日
資本金／3,100万円（資本準備金含む）
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
URL／<http://www.teleapo.com/>

0120-730-838

（受付時間／平日10:00～20:00）

テレオールワン 検索