

ディスカバリーコール用チェックリスト

コールの目標

- プロスペクトとの信頼関係を構築する
- プロスペクトの抱える問題や課題を把握する
- 主な意思決定者を特定する
- 今後のミーティングの約束を取り付ける

注意事項

プロスペクトの抱える問題や課題の複雑さに応じて、通話時間は10～15分程度の長さにするのが理想的です。
また、質問はプロスペクトに当てはまるもののみに限定しましょう。

自己紹介を行い、電話をかけた理由を伝える

プロスペクトが乗り気でないようであれば、時間が無駄にならないように予算やスケジュールに関する具体的な質問をして、冷やかしてないかどうかを判断しましょう。

- ☐ 「お世話になっております。[プロスペクトの名前]様でしょうか？ [ご自身の会社名]の[ご自身のお名前]と申します」
(少し間を空けて、相手の反応を確認する)
- ☐ 「先日は弊社の提供する[eBookのテーマ]に関するeBookをダウンロードしていただき、ありがとうございました。本日は何かご不明な点などはないか確認させていただきたく、お電話を差し上げました。差し支えなければ、eBookを見つけられた際、何について調べていらっしゃったのか教えていただけますでしょうか？」
- ☐ (プロスペクトがサポートを必要としている場合) サポートが必要な理由を確認する。
- ☐ (プロスペクトがサポートを必要としていない場合) 「承知いたしました。それでは、今後もし何か弊社にてお手伝いできそうなことがございましたら、いつでもお問い合わせください。また、弊社は他にもeBookやウェビナーを豊富にご用意しておりますので、ぜひ活用いただければと存じます。今後ともどうぞよろしくお願いいたします」

打ち解けた雰囲気を作る

製品やサービスを売り込もうとせず、親身な対応を心がけながら、プロスペクトについての理解を深めていきます。話題を探しながら、5～10分ほどかけて打ち解けた雰囲気を作りましょう。

- ☐ 「御社は[都市名]にあるそうですね。ちょうど先月、旅行で訪れました。オフィスは市内の中心部にありますか？ [レストランなどの名前]に行かれたことはございますか？」
- ☐ 「Twitterで拝見したのですが…」

相手の役に立つリソースを提供する

相談相手として信頼してもらえるように働きかけましょう。

- ☐ 「[eBookのテーマ]に関するeBookをダウンロードしていただいたので、[コンテンツ名]というコンテンツにもご興味を持っていただけるかと存じます」
- ☐ 「よろしければ、他にも資料などをお送りいたします」
- ☐ [HubSpotのインサイドセールス担当が実践するトークスクリプトはこちら](#)

相手の心を開く

ディスカバリーコールは尋問ではありません。相手の心を開けるように工夫しましょう。

- ☐ 「1日の業務の流れを教えてくださいませんか？」
- ☐ 「現在ご担当の既存顧客数はどれくらいですか？」
- ☐ 「既存営業にはどれくらい注力していらっしゃいますか？ また、新規顧客の獲得目標人数はどれくらいですか？」
- ☐ 「[目標人数]人の新規顧客を獲得していくにあたり、何かお困りのことはありますか？」
(他に問題や課題がないか確かめる)

ポジショニングステートメントで自社の立ち位置や存在意義を明確にする

ポジショニングステートメントにより、プロスペクトが抱える問題を理解していることをアピールできます。1つ目のポジショニングステートメントでプロスペクトの反応が薄くても問題はありません。種類の異なる3つのポジショニングステートメントを用意して、プロスペクトの問題を明らかにしましょう。

- ☐ 「事業を立ち上げたばかりのお客様とお話すると、[具体的な課題の内容]といった課題に直面していると言うことがよくあります」
- ☐ 「御社でも同じような課題を抱えていらっしゃいませんか？」

プロスペクトの問題を掘り下げる

プロスペクトにとって、最も大きな課題を打ち明けるのは、弱みを見せるのも同然です。相手への共感を示しながら、プロスペクトを助けたいと心から思っていることを伝えましょう。

- ☐ 「もう少し詳しくお聞かせいただけますか？」
- ☐ 「それはどれくらい深刻な問題ですか？ 理由もお伺いできますでしょうか？」
- ☐ 「この問題が御社のビジネスにもたらす影響や結果はどのようなものですか？」
- ☐ 「この問題で他に影響を受けるのはどなたですか？」(他の関係者を特定する)
- ☐ 「この問題に対処するために、どのような計画を立てていらっしゃいますか？」

似たような顧客の事例を紹介する

同様の課題を抱えていた顧客の事例を紹介して、その課題の解決を支援したことをそれとなく伝え、プロスペクトは解決策があることを知って安心することができます。

- ☐ 「御社の状況は、[他の企業の社名]によく似ています。同社は[具体的な問題の内容]という課題を抱えており、[ソリューションの名前]の利用を始めたところ、[問題解決後の状況]になりました」
- ☐ 「よろしければ御社でもお試しになりませんか？」

次のステップを明確にする

自分のスケジュールを相手に押し付けて、嫌がらせることがないように注意しましょう。

- ☐ 「[ここまで話した内容のポイント]を踏まえると、御社の目標についてさらに詳しくお話を伺い、目標達成に向けて弊社がどのようにお手伝いできるか検討させていただくのが良いかと存じますが、いかがでしょうか？ 改めて30分間程度お時間を頂戴できますでしょうか？」
- ☐ 「そのお電話をさせていただく時間を決めてもよろしいでしょうか？」
- ☐ 明日は○時、明後日は○時でしたら空いております。お手元にカレンダーはございますか？」
- ☐ 「次回お話しする内容について、他にご興味をお持ちになりそうな方はいらっしゃいますか？」(意思決定者を特定する)
- ☐ 「今回お話しした内容に関する資料を追加でお送りしたいのですが、次回のお電話の前に目を通していただけますでしょうか？」
- ☐ 「ありがとうございます。それではまたご連絡させていただきます。引き続きどうぞよろしくお願いいたします」