

企業の営業課題を解決する データ分析が武器のテレアポ代行

株式会社イクイップ

取締役

魚谷 和雅

Profile

2014年にソフトバンク株式会社に新卒入社。法人営業では社長賞を受賞。その後立上げに携わった新規事業開発部門では、プロジェクトリーダーやスタートアップ投資を経験。2019年にイクイップに参画。

成功率アップの鍵は 架電結果の徹底分析

全国対応のアウトバウンド専用コールセンターを設置し、顧客企業からの依頼を受けて架電業務を行っています。いわゆるテレアポのアウトソーサーとして、顧客企業の営業活動を支援するのが私たちのミッションです。

私たちの特徴は、「データ分析」に強みを持っている点です。テレアポと聞くと、巧みな話術や断られても引かない粘り強さなど、属人性や根性論が先行しがちです。それらは個々のスキルとし

て重要な要素ですが、サービスとして私たちが最も重視しているのはデータ分析です。

私たちのサービスでは全ての架電の記録をメモとして残しており、お客様にも共有しています。

まず、架電メモの分析やオペレーターにヒアリングをすることで、台本となるスクリプトの改良を重ねていきます。単語一つ変えただけで反応がガラッと変わることもあり、トークスクリプトは最も重要な要素と言えます。

またターゲットリストと商材の訴求の仕方がマッチしているかという点も重要です。業種や従業

員規模で反応に差が出ることも多く、属性別の結果集計も行っています。架電先の属性ごとにスクリプトを複数パターン使い分けたり、架電する曜日や時間帯でも通電率が変わってくるので、架電先の業界ごとにコアタイムを設定しています。このようにリストをグループ分けすることも非常に重要な要素です。

「なぜ断られたのか」という理由も私たちは重視しています。例えば、「競合製品を導入済みだから」、「予算や検討時期が合わない」等、お断り理由は様々です。お断り理由ごとに時期を変えたり

訴求内容を変えたりして複数回アプローチしていく事で成果に繋がっていています。

このように、スクリプトとターゲットリストの改善、架電結果の分析を繰り返す事で成功率が上がり、お客様の費用対効果も向上していきます。

経験豊富なオペレーターに加え、結果の集計と分析を前提とした架電結果の記録を仕組み化している点が私たちの強みであると言えます。

前職で磨いた「伝える」技術と分析力を サービスへ落とし込み

このようなデータ分析やトークスクリプト作りに重点を置くサービス設計には、私の前職での経験が役立っていると感じています。私は新卒でソフトバンク株式会社に入社し、大手企業向けの法人営業部門で営業経験を積みました。その後新規事業開発部門の立ち上げメンバーとして事業開発やスタートアップ投資を経験しました。孫正義会長をはじめ、経営陣向けのプレゼン資料を作成することも多くありましたが、経営陣向けの資料では、メッセージをいかにコンパクトで分かりやすくまとめるかをとにかく求められ、スクリプト作成での言葉選びやシンプルさのこだわりはこの時の経験が活きていると思います。またソフトバンクはどんなことにもデータや根拠を求める会社だったので、その時の経験もあり、架電結果の入力シートは後からデータ化することを前提に設計しました。

代行業者を超える社外インサイドセールス部門として

コロナ禍以降、オフラインの営業に代わる手段として、非対面での営業活動に対するニーズがより加速しました。現在もなお、多くの企業ではインサイドセールスの重要性が増していることを実感しています。一般的にインサイドセールスとは、従来型の郵送DMやテレアポに加え、SNSやWeb広告のようなデジタルマーケティングを駆使しながら非対面で見込み

顧客の獲得や継続的なコミュニケーションを行うことを指しますが、業界や商材、ターゲット顧客によって取るべき選択肢は様々です。もちろんテレアポにも向き不向きもありますが、多くの企業がテレアポを営業手法の一つの柱に据えています。一方で最もマンパワーを要するのテレアポであり、テレアポの外注ニーズは非常に高いと感じています。

私たちが力を入れているのは、単なるテレアポ代行業者ではなく、テレアポ業務を核としたお客様の社外インサイドセールス部門になることです。インサイドセールスとしてのカバー範囲もどんどん拡大していきたいと思っています。

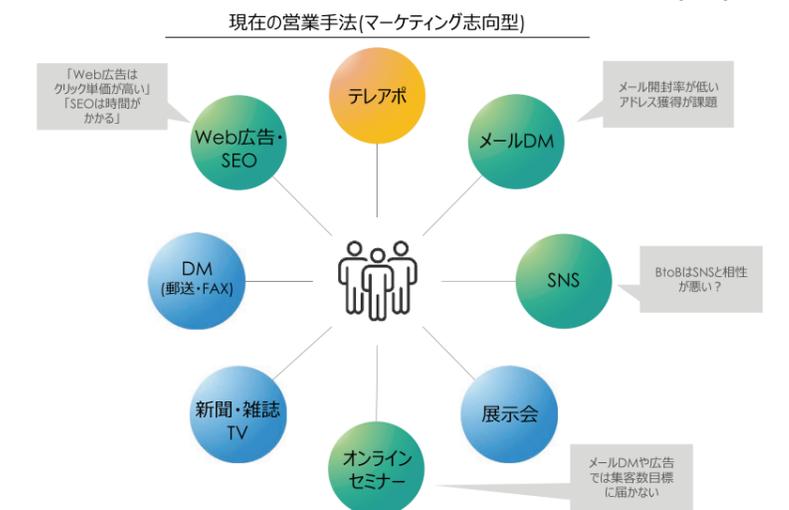
また今後は最新のテクノロジーも積極的に活用していきます。生成AI

を活用してスクリプト作成を効率化したり、通話音声の文字起こしと要約、傾向分析をAIで行うことも業務効率化やサービスレベル向上に大きく役立つと考えており様々な取り組みを開始しています。

経験豊富な人材の能力をさらに活かすために

テレアポ業務は離職率が高いと言われていますが、弊社では仕事とプライベートを両立しやすい環境づくりに力を入れており、ベテランのスタッフが多数在籍していることも強みです。4年前に開設した富山支店では、オープニングスタッフ全員が現在も継続して勤務しています。今後もこうした経験豊富な人材を大切にしつつ、お客様の営業活動のご支援を続けていきたいと考えています。

equip inc.



法人向けテレアポ代行サービス「ビズコール」は、1コール99円から利用でき、700万件以上の法人リストを基に架電も可能。顧客企業に寄り添うアウトソーサーとして信頼を獲得し、高いリピート率を誇る。

企業名：株式会社イクイップ
 TSR 企業コード：01-645833-8
 事業内容：営業アウトソーシング、電話による営業代行・テレマーケティング
 設立：2015年11月
 住所：〒107-0062 東京都港区南青山2-2-15-531
 TEL：03-5843-6413
 WEB：https://www.テレアポ代行.jp



徹底的な分析で最短距離の営業活動を支援