

成果の出るテレアポスクリプトの作り方

アポイント取得の成功確率を高める技術

JDA REPORT #0012 2016年12月

HEADLINE

- I はじめに
- II 成果を上げるために必要なこと
- III 本気度を見つめなおす
- IV スクリプト作りで重要なこと
- V 大切なのは練習
- VI 結果よりも行動を管理する
- VII まとめ

I はじめに

本部が行う代理店・フランチャイズの加盟獲得や、代理店・FCが行う顧客獲得の場面で「電話をかける」という行為は最も重要です。しかしながら、テレアポの SCRIPT（原稿や台本のこと）を作っていない企業は多いことに驚かされます。また作っていたとしても、表面的なテクニックだけで、相手の心をとらえるのは電話をかける担当者の腕次第ということが少なくありません。本レポートでは、成果が出る正しい SCRIPT の作り方をお伝えします。



II 成果を上げるために必要なこと

電話という顔が見えない状態で相手に情報を伝え、こちらの望む結果を得るのは簡単ではありません。前述したように何も用意せず担当者の力量に任せている会社も少なくありません。望む結果をアポイント取得とすると、この電話の精度・確率が30%改善すれば、最終的な売上も30%向上することになります。

では、精度・確率を上げるためには何をすればいいでしょうか？よくある間違いは、SCRIPT を作って担当者にそのまま電話させることです。これでも何もしないより成果は上がりますが、担当者の経験や能力に依存してしまいます。そこで当協会では次の4つの点を成果を上げるために必要なこととしています。

- 1) 仕事に本気で取り組んでいること
- 2) 考え抜いたトーク SCRIPT があること
- 3) SCRIPT を元に十分に練習をしていること
- 4) 結果だけでなく行動目標を設定し管理すること

上記の4つを満たすことで、今よりも格段に精度・確率の高いアポイント取得が可能になります。事業拡大の初歩の初歩。入口の段階でのテレアポを成功させるためには是非チャレンジしてください。それでは順に見ていきましょう。

III 本気度を見つめなおす

電話で話した時に、話の中身よりも相手の「強い思い」に心を動かされた経験はないでしょうか？私たちは相手の言葉を頭の中で映像化し、理解し、内容についてのアクションを判断します。話の中身が分かりやすいことがもちろんですが、中身以上に重要なことがあります。それは「思い」です。

思いを言い換えると「あなたがその仕事にどれだけ本気で取り組んでいるか」ということです。たかが電話でそれほどのことが伝わるものかと思われるかも知れませんが、それが事実です。社長が電話をすれば成功するが、スタッフが電話をすると成果が格段に落ちる、ということが起こるのは本気度が足りないからです。

ではどうすれば本気になれるのでしょうか？次ページに、代理店本部が加盟店開拓をする際のテレアポ SCRIPT を作ることを想定して質問を用意しました。テレアポの内容、相手先に応じて内容を読み替えて本気度を見つめなおしてみてください。

※複数のテレアポスタッフがいたら全員別々に質問に取り組んでください。

本気度を見つめなおすための3つの質問

Q1
貴社ビジネスに加盟すると加盟店(代理店)様にはどのようなことが起こりますか？

Q2
あなたはどのような想いで加盟をお手伝いする仕事をしていますか？

Q3
この仕事を成功させることはあなたにとってどのような意味がありますか？

上記の質問を紙に書いたり、人に答えることによって、電話をかけることが「作業」にしかなくなっていた状態から「相手の人生を変える」「社会をより良くするために」など、より大きな志へと変えることができます。もともとはそのような想いがあったのに、日々の仕事の中で自分の気持ちを忘れてしまった、ということもよくあります。

自分の想い、本気度を再認識するか、この質問に答えていく中で本気になっていくことで、テレアポの成果は各段に上がります。続いては、スクリプトの作り方を見ていきましょう。

IV スクリプト作りで重要なこと

トークスクリプトは、電話の技術を向上させるために作り、使用します。こちらが望む順番で話が進行していき、成果を出すために、何をどの順番で話すかを文書や図にして印刷しておきます。電話を主業務にしているコールセンターでは、次に何を話すかが画面に出てくるようになっているほどです。

スクリプトは、文字にしておくことで、練習ができ、本番の電話でも間違いなくできるようになります。また、目に見えるようにすることで、内容や言い回しを改善していくことができますし、時には第三者にチェックしてもらえるとという利点があります。

スクリプト作りで重要なことは、電話で話したい内容が一通り網羅されていること（挨拶、事業説明、クロージング、Q&A）、難しい言葉が使われていないこと、繰り返し練習し修正されていることです。

まずは挨拶から始まり、主旨を完結に説明します。さらに話すことを続けて良いという確認が取れたら詳細の説明をします。最後にアポイント取得などの約束を取り付け、お礼を言って電話を切るまで、一連の流れを文書や図にしてみました。

スクリプトを作るコツは、こちらが一方的に大量の情報を伝えるのではなく、相手から情報を引き出すために効果的な質問を多く配置することです。加盟店開発であれば、今のお仕事の状況はどうか、どんな点に困っているか、どれくらいの収益が取れば良いと考えているか、などの質問です。

V 大切なのは練習

スクリプトが完成したからといって、いきなり電話をかけるのはお薦めしません。まずは社内で練習をして、問題点・改善点を洗い出しましょう。当協会では営業の場面でもロールプレイングの重要性を伝えていますが、電話もロープレを推奨しています。

電話でのロープレの方法は、2人が背中を向けて座ります。顔が見えると表情を読み取ったり、何とか伝えられてしまうからです。電話をかける側、受ける側、ともにどのような役割（ロール）かを細かく設定してから電話をかけます。実際には電話器は使わず、トゥルルル、という音を口で表現して始めます。

ロープレの効果は、電話をかける側が失敗を繰り返して上手になる、ということが挙げられますが、電話を受ける側になった時に感じたことも役立ちます。

「私の質問にちゃんと答えてくれていない」とか「あ、今のタイミングで言ってくれたらアポイント取れたのに」など、相手側の気持ちを体験でき、スキルアップにつながります。

ロープレを行う時は、何度も繰り返し練習するだけでなく、参加者が気づいたことをシェアしてください。シェアすることで、新たな気づきを得ることが出来ます。練習をしないで電話をすると、その度に見込み客を失ってしまいますので、是非数多く練習してください。

電話練習の重要性を多くの企業にお伝えしてきていますが、目先の結果を求めたり、日々の業務に追われて、残念ながら実際に練習できている企業は多くありません。だからこそ、きちんと練習すれば他社とは大きな差がつく結果が期待できます。

練習の頻度ですが、1ヶ月に1回では億劫になり継続しません。当協会のお薦めとしては、毎日5分でも10分でもいいので、ルーティンで行うことです。ルーティン化すれば、始めは億劫とか面倒だと思っても、続けていくうちに自然に取り組むことができます。繰り返し行うことで他社には追い付けないほどの技術が身に付きます。是非取り入れてください。

VI 結果よりも行動を管理する

電話に限らず多くの場合に結果だけの目標数値が立てられています。結果だけだと、検証がしづらく、改善も行われません。電話についても、このような設計はせず、常に改善が行われるようにしておきたいものです。

例えば、1日のコール件数はカウントしているでしょうか？企業様によっては電話の業務に取り組んだ時間を目標にしているかも知れません。このような結果目標だけだと、電話の精度が落ちます。数を多くこなすためにあっさり引き下がったり、長い時間をかせようとダラダラと話を続けてしまいます。

電話の目標が、こちらの業務内容に興味を持ってもらってアポイントを取得することでしたら、事業内容について「いいですね」と言ってもらうことを目標に

すべきです。いいですね、と言ってもらうためには、事業内容を上手に説明する必要があります。または、相手の状況にぴったりだと思ってもらえるような話の組み立てが必要です。

「またお電話差し上げてもよろしいですか？」という質問にYESをもらう、という目標も良いです。この目標を設定すると、どうすれば1回の電話で打ち解けられるか、という話し方が変わります。

業種業態や電話の目的によっても異なりますが、このように結果の目標にフォーカスするのではなく、行動の目標に自分やスタッフの注意を持っていくことで、ただ電話して、結果が良かった悪かった、ではなく、考える集団、改善して高い成果をあげられる集団ができていきます。

VII まとめ

営業については数多くのノウハウが出ているのに対し、電話営業、電話応対については、情報があまりありません。多くのビジネスで入口となる電話ですので、今回ご紹介した方法を試して、他社よりも何倍も先に行く企業になっていただきたいと思います。

当協会では会員様に、無料での情報提供を行っている他、加盟会員（有料）様にはトークスクリプト作りのアドバイス、個別での指導などもさせていただいておりますので、是非ご活用ください。

著者-----
佐藤康人（さとうやすひと）

7年間で500社以上の代理店募集を支援。実践的なアドバイスで大手企業からベンチャー企業までの代理店本部の立ち上げから募集、教育までをサポート。

一般社団法人日本代理店協会 理事長

FAX受信後2営業日以内に担当よりご連絡いたします。
連絡がない場合はFAXエラーの可能性がございますのでお手数をおかけしますが再度お送り願います。

日本代理店協会 ご相談シート（成果の出るテレアポスクリプトの作り方）

代理店・フランチャイズ展開について、以下の通り相談をお願いします。

社名 <small>個人の場合不要</small>	
部署/役職 <small>個人の場合不要</small>	
申込者氏名	フリガナ -----
電話番号 <small>携帯番号可</small>	
Email	
住所	〒 -----
ホームページ <small>ない場合は未記入</small>	http://
ご相談内容	該当する内容に○をつけてください(複数可) 1) テレアポスクリプトについてアドバイスを受けたい 2) 電話のトレーニングを行って欲しい 3) 業務全体を見直して欲しい 4) その他 ()

※記入いただいた内容は当該連絡にのみ使用いたします。ご相談の内容により協会協力企業から連絡がいく場合がございます。

協会使用欄

お問い合わせ先

一般社団法人日本代理店協会 〒150-0042 東京都渋谷区宇田川町36-1 山和渋谷ビル3F TEL.03-3366-5666 (平日9:00-18:00)

FAX:0120-099-979 (24時間受付)