

電話に出られない時の売上ロスをお金にかえる方法



はじめに

「鍵の開錠」「パソコン修理」「便利屋」「水道修理」「家事代行」「ガラス修理」「害虫駆除」「庭木」「雨漏り」「エアコン修理」など、緊急性の高いビジネスは電話での受付が中心です。

本部が電話を一括して受け付けていない場合は、加盟店に直接電話が入ります。実はこれが大きな問題で、携帯に転送していると作業中や接客中に電話に出ることができません。

加盟店は電話を1本逃しただけ、という意識ですが、本部にはそれ以上のダメージがあります。「ブランドの信用力低下」「競合への顧客流出」「ロイヤリティ減」など、たった1本の電話ですがこれだけの損失を受けているのです。
(通話中にかかってきた電話に出られなかったロスも、業種によっては意外に多いので注意が必要です)

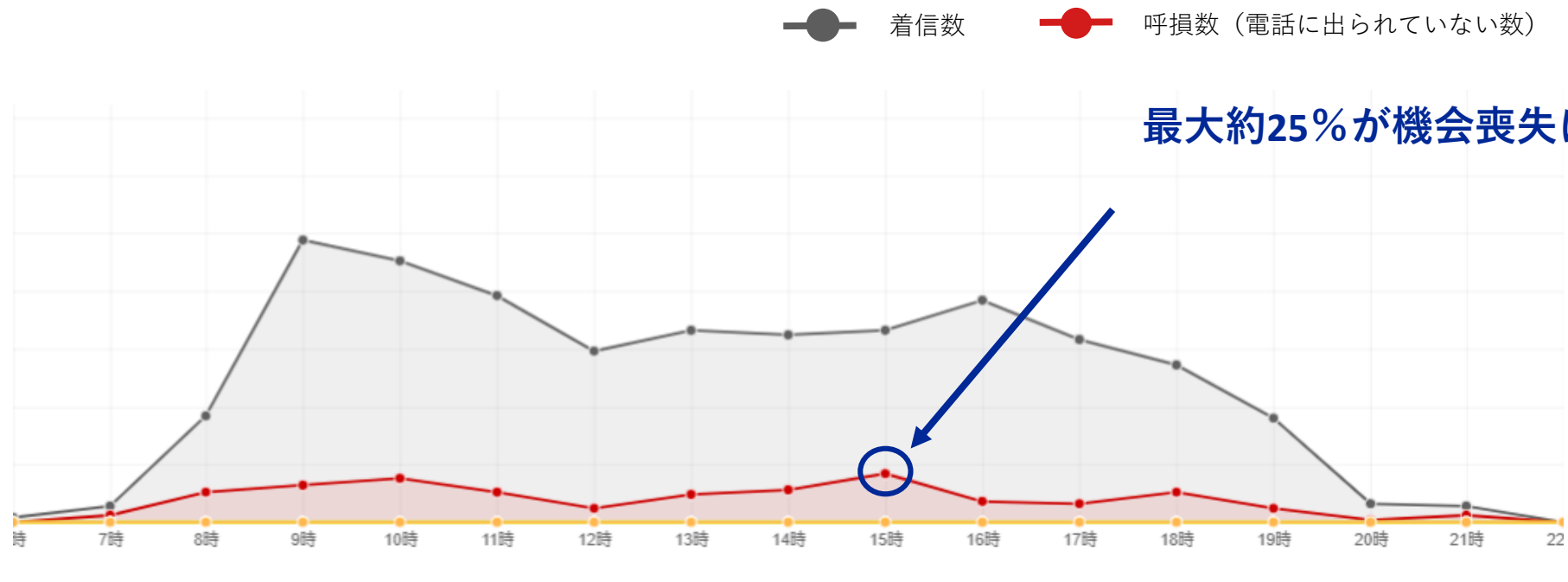
このレポートでは、「電話に出られない時の売上ロス」をどのようにお金にかえることができるかを解説します。貴社が同じような問題をかかえているようでしたら、参考にさせていただければ幸いです。

一般社団法人日本代理店協会 理事長 **佐藤康人**

ご存じですか？「呼損率」のこと

呼損とは、通信業界で使われている「出られなかった電話」のことです。話し中で出られなかった電話、作業中で対応できなかった電話、時間外などで出られなかった電話、これらの総称が「呼損」で、全通話に対する比率が「呼損率」です。

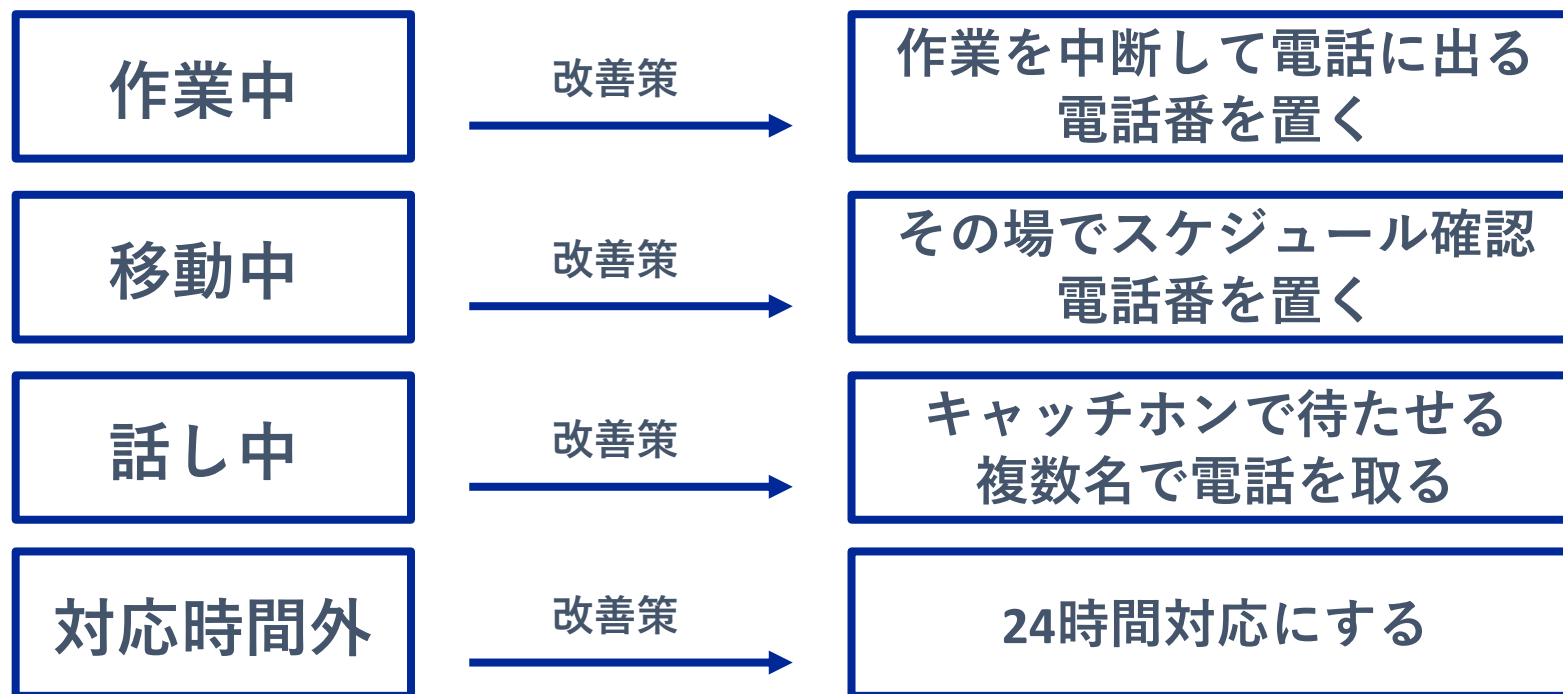
以下は出張サービスチェーンの例ですが、ピーク時は最大25%近くの呼損があります。このように、加盟店への入電状況を本部が把握することで、適切な指導・助言ができるようになります。



最大約25%が機会喪失に

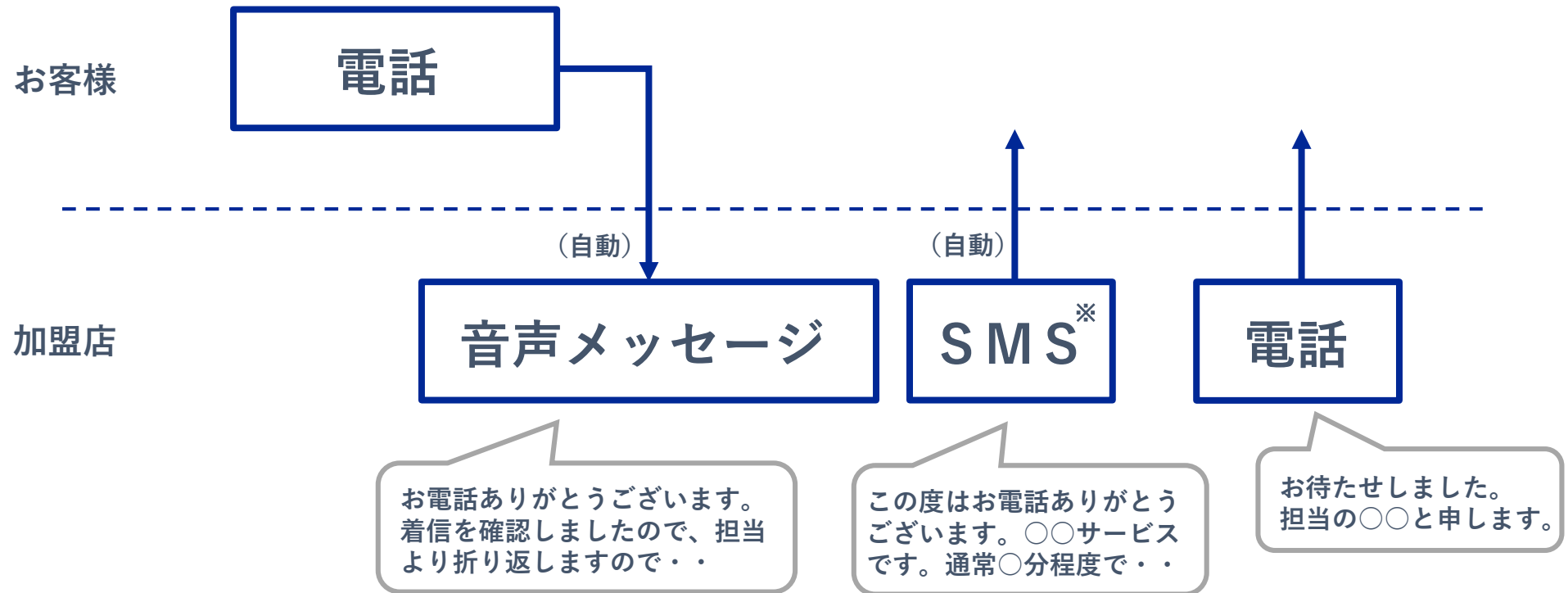
電話に出られないケース

呼損をさらに詳しく見てみると、「作業中」「移動中(運転中)」「話し中」「対応時間外」の4つに分けることができます。
これらを改善する方法は、以下の通りですが、いずれもコストアップになってしまうなど現実的ではないことが分かります。



電話に出られない時の対処例① 音声メッセージで対応する

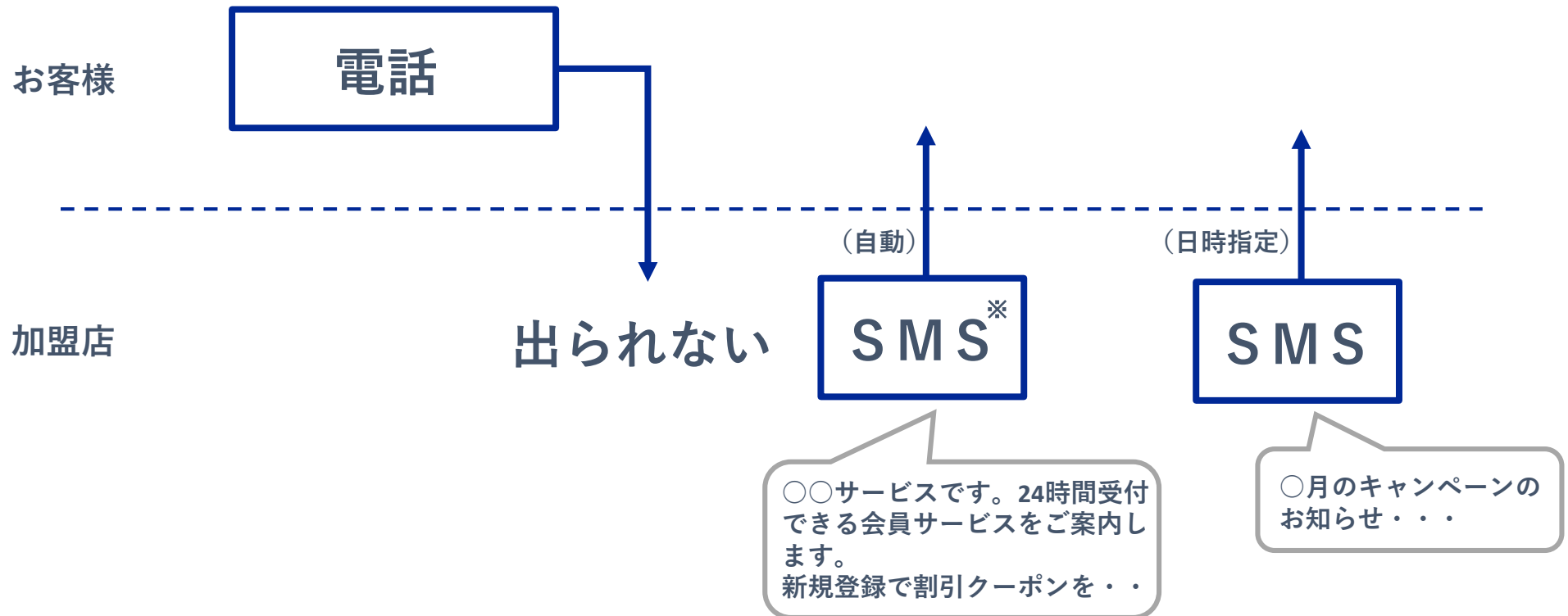
1つめの対処例は、音声メッセージを使用した対応方法です。お客様のブランドに対する不安感も抑え、取りこぼすことなく対応することができます。(携帯にそのまま転送されていると、不安を覚えるお客様もいらっしゃいます)



※SMSとは携帯のショートメッセージのことです

電話に出られない時の対処例② オンラインでの受付に誘導する

2つめの対処例は、スマホサイトや、アプリのダウンロードへ誘導する方法です。万が一、電話に出られなくても、相手先には即時にSMSを送信しますので他ブランドへの流出を防ぎます。さらに、かかってきた電話をリスト化して一斉にキャンペーンの案内を送信することで、加盟店への送客支援もできます。



※SMSとは携帯のショートメッセージのことです

モニター募集のご案内

いかがでしょうか？ご覧いただいたように、以前はできなかったことが、今の技術やサービスではできるようになりました。代理店やフランチャイズ展開で、電話に出られないことによる売上ロスの可能性がある場合は、ぜひご検討ください。ご意見・感想などあればお気軽にご連絡ください。

また、現在、当協会ではサービス提供会社様との協業で「モニター募集」を行っております。

「実際にどれくらいの呼損があるか調べたい」「いくつかの加盟店で試してみたい」などのご要望がありましたら、ぜひお申し込みください。通常提供価格とは別にモニター価格にてお試しいただけます。

ご連絡先

一般社団法人日本代理店協会 電話対応モニター係

電話：03-3248-1500（平日9:00-18:00） E-mail:info@j-dma.org

メールの場合は「件名：電話対応モニター希望」「本文：会社名、担当者名、連絡先」をご連絡ください。

※途中で打ち切らせていただく場合がありますのでお早めにお申し込みください。