

架電 / 受電による 受注・アップセル / クロスセルを 増加させる方法とは？



はじめに

企業と顧客の接点がWeb中心となった昨今、顧客とのコミュニケーション手段として「電話」の重要性がさらに増しています。見込み顧客にとって電話は初めての企業との接点になり得、電話での印象がそのまま企業の印象として認識されます。また、既存顧客にとって電話は企業に対する信頼性を確かめる手段となり、企業にとっては自社へのエンゲージメントを深める要素にもなり得ます。電話での顧客対応の質を上げることは、現代においてさらなる成果向上に直結すると言っても過言ではありません。しかし、「電話対応の質が上がらない」「思ったような成果がでない」という問題を抱えている企業も多いでしょう。そこでこの資料では、電話における顧客対応の質を高め、成果を上げる方法を紹介します。

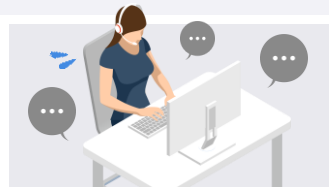
目 次

p1	はじめに
p2	顧客との電話対応における架電/受電者（オペレーター）の問題点
p3	顧客との電話対応における架電/受電者（オペレーター）の課題
p4	顧客との電話対応における管理者（上長・SV）の問題点
p5	顧客との電話対応における管理者（上長・SV）の課題
p6	オムニコンタクトは顧客との電話対応における課題をトータルに解決するSaaSシステム
p7	オムニコンタクトは架電/受電者（オペレーター）の架電効率と対話の質を同時に向上させる
p8	管理者（上長・SV）はオムニコンタクトによって戦略的な情報活用が可能になる
p9	オムニコンタクトの導入事例①
p10	オムニコンタクトの導入事例②
p11	オムニコンタクトは電話による案件創出や受注数向上に貢献する

顧客との電話対応における架電/受電者（オペレーター）の問題点

顧客との電話対応の質を上げられれば、案件創出・受注の可能性が高まります。案件創出・受注の鍵を握るのはほかでもない架電/受電者（オペレーター）です。しかし、オペレーターは下記の問題を抱えがちであり、電話の質が上がらず、ひいては成果が出せないことが多々あります。

架電 / 受電者（オペレーター）の問題点



接続率が低く、架電効率が上がらない

一日に対話できる顧客数が限られるため成果が出にくい



顧客情報を共有できておらず、ヒアリングが重複する場合がある

クレーム発生に繋がり、顧客満足度が低下する



社員によって実力に差がある

難易度の高いリストに架電してしまい機会損失を招く場合がある



複数商材を扱っているが、各商材のヒアリング項目や過去の受注履歴を確認するのに時間がかかる

架電効率低下したり、受電時にスピーディーかつ的確な対応電話ができなかったりするため、顧客対応の質の低下につながる

顧客との電話対応の質が上がらないのは、架電効率が低く、情報の蓄積・共有ができていないことが要因

顧客との電話対応における架電/受電者（オペレーター）の課題

架電/受電者（オペレーター）が多くの顧客と接続し、質の高い電話対応ができればその分成果向上が見込めるはずです。そのためには、以下の課題をクリアしなくてはなりません。

架電 / 受電者（オペレーター）の解決すべき課題



**架電効率を向上させ
一日の接続数を増やす**

顧客との対話機会が向上し、案件創出の可能性が高まる。



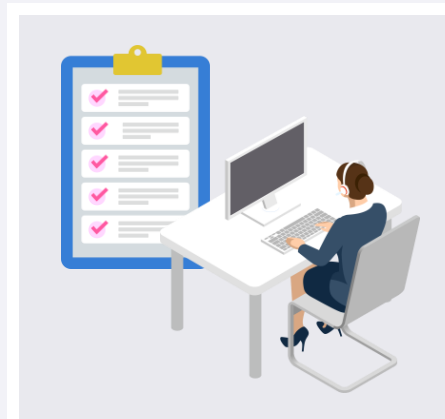
**プロジェクトを問わず
顧客情報を共有し合う**

顧客が何度も同じ質問に答える必要が無い場合、顧客満足度が向上する



**レベルに合う案件を担当し
トレーニングにより
実力を向上させる**

経験を積む毎に、成果を出せるようになる



**必要な情報をまとめておき
顧客に対して
必要なヒアリング項目を
メモしておく**

とっさの電話や質問に対して、的確な対応ができるようになる

架電/受電者（オペレーター）の電話対応の質を高めるには、コール数と質を同時に高める必要がある

顧客との電話対応における**管理者（上長・SV）**の問題点

いくら架電/受電者（オペレーター）の電話の質が高くても、顧客の情報やリストが整備されていなければ、成果が向上することは難しいでしょう。そこで重要なのが、管理者（上長・SV）による架電/受電者（オペレーター）の教育と、顧客情報・コールリストの整理/活用です。しかし、以下の問題から管理者（上長・SV）がその役割を全うできている企業は多くありません。

管理者（上長・SV）の問題点



架電/受電者（オペレーター）の実力を把握できていない

電話機能だけを持つシステムでは、対話履歴を確認できず的確なアドバイスもできない



コールリストや顧客情報をエクセルで管理している

情報の整理や統合に時間がかかり、架電/受電者（オペレーター）の教育まで手が回っていない



コールリストや顧客情報を何らかの形で蓄積しているものの、うまく活用できていない

架電/受電者（オペレーター）が膨大なデータの中から架電先を見つけたり、顧客情報を探したりするため架電効率悪化につながる

管理者（上長・SV）による最適な教育とデータ管理がなければ、電話対応による成果向上は見込めない

顧客との電話対応における**管理者（上長・SV）**の課題

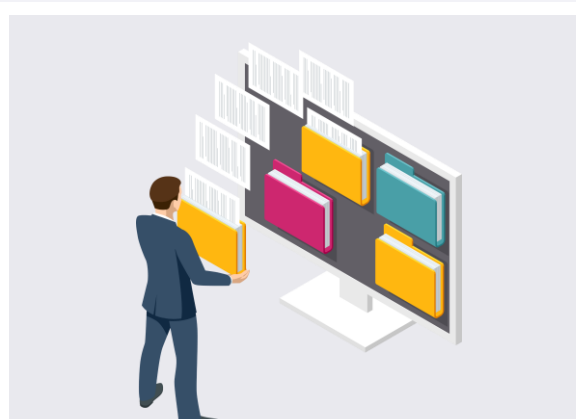
管理者（上長・SV）が機能する組織は接続率が高く、さらに顧客情報を効率的に活用できており、成果を出しやすい環境を構築できています。そのためにクリアすべき課題は以下の通りです。

管理者（上長・SV）の解決すべき課題



架電/受電者（オペレーター）の 実力を把握する

電話履歴を録音したり、リアルタイムで
聞くことで最適な教育ができる



コールリストや顧客情報を瞬時に 確認できる仕組みを構築する

管理者（上長・SV）業務の効率化と、架
電/受電者（オペレーター）の架電効率化
を同時に実現できる



蓄積されている情報を 戦略的に活用する

レベルに合うリスト振りや、成果に繋が
りやすいリスト振りを実行することでよ
り確実に成果を出せる

**架電/受電者（オペレーター）の実力とコールリスト・顧客情報を
戦略的に組み合わせられる管理者は成果を生む**

オムニコンタクトは 顧客との電話対応における課題をトータルに解決するSaaSシステム

架電/受電者（オペレーター）の課題と管理者（上長・SV）の課題を同時に解決することで、電話による案件創出・受注増加が見込めます。
そこで注目されているのが顧客との電話対応における課題をトータルで解決する「OmniContact-オムニコンタクト-」です。



〈 オムニコンタクトの特徴 〉

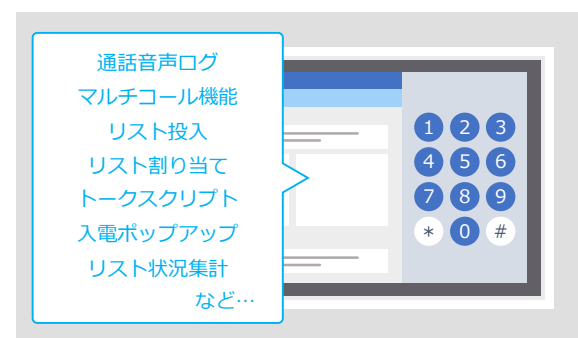
電話対応に必要な情報を
瞬時に画面に映し出せるため
電話の質が向上する



電話とシステムが一体化しており
架電効率が向上する



機能が豊富で
カスタマイズも可能なため、
自社に合うシステムを構築できる



オムニコンタクトは架電/受電者（オペレーター）、管理者（上長・SV）の課題を統合的に解決する

オムニコンタクトは 架電/受電者（オペレーター）の架電効率と対話の質を同時に向上させる

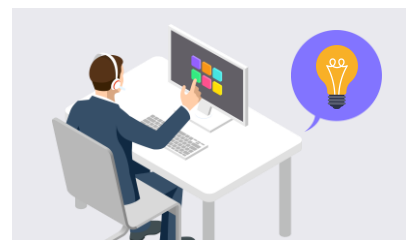
オムニコンタクトは、架電/受電者（オペレーター）の課題を下記の機能によって一気に解決し、成果向上に貢献します。

架電/受電者（オペレーター）の課題を解決する機能



マルチコール機能

3つの番号に同時発信できるため、接続率が格段に向上する。



ソフトフォン

画面上のボタンを押すだけで架電可能。コール履歴や顧客情報を確認しながら架電でき、項目をチェックするだけで結果入力できる。



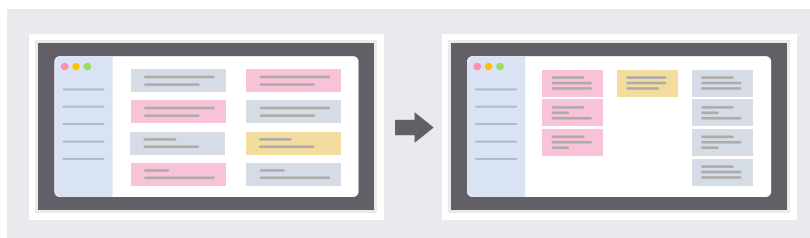
トークスクリプト

画面上にトークスクリプトを表示可能。内容を確認しながら対話でき、トーク例や注意事項・ノウハウも表示できる。



入電ポップアップ

登録済顧客からの入電時、ポップアップに顧客情報を表示。クリックすると顧客管理画面が表示されるため機会損失を防げる。



レイアウト変更機能

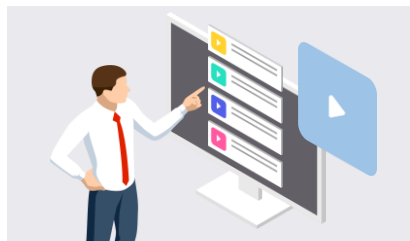
ヒアリング項目が掲載された画面（レイアウト）を電話中に変更できるため、商材毎に最適なヒアリングを実施可能。

オムニコンタクトなら接続率を上げつつ、
架電/受電者（オペレーター）が瞬時に必要な情報を活用できるため、成果向上を実現する

管理者（上長・SV）は オムニコンタクトによって戦略的な情報活用が可能になる

管理者（上長・SV）の課題は、オムニコンタクトの下記の機能によって解決されます。

管理者（上長・SV）の課題を解決する機能



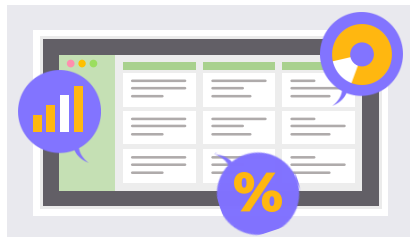
通話音声ログ

オペレーターの通話内容を把握できるため、最適なアドバイスができる。



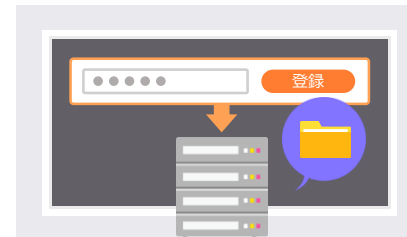
リスト割り当て

ユーザー（オペレーター）のレベル毎にリストの閲覧権限を設定可能。ミスマッチを防げるため、機会損失を避けられる。



リスト状況集計

リスト毎のコール結果内訳や消費率が自動計算される。優先的に架電するリストの選定ができるため、戦略的なリスト振りが可能。

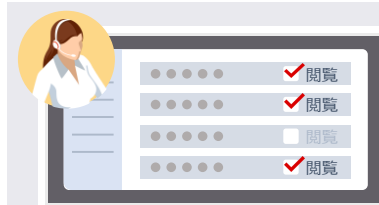


リスト投入

コール先となる顧客リストをシステムに登録する機能。重複するデータやアポイント禁止先の確認などのチェック機能によって管理作業を効率化する。



Performance up!



権限管理

ユーザーごとにメニュー閲覧権限を付与できる。必要最低限な機能に絞って権限を付与することで、オペレーターの操作効率化に繋がる。

オムニコンタクトは管理者の作業効率化を実現し、蓄積した情報を成果のために活用する仕組みを構築する

オムニコンタクトの導入事例①

A社

デジタルサイネージ販売

課題

- 過去の利用システムが電話を掛けるのみのシステムであったため、**CRMが充実したシステムの導入を検討**していた

選定ポイント

- Omni Contactは**画面レイアウトの設計を自由にカスタマイズ**でき、お客様の詳細な情報を蓄積できるため
- どの画面からでも架電されたお客様の情報を検索できるため
- システム単体だけでなく、各種リストについても相談ができたり、**運用面で手厚いサポート**を受けられるため
- AWSを採用しているため、**障害発生時も影響を最小限**に留められるため

成果

- 新商材、新サービス展開時に専用の画面を準備できるため、**アプローチ数が向上**した
- お客様の反応を見つつレイアウトの調整や顧客リストの相談ができるため、**架電業務のクオリティが向上**した
- マルチコール機能によって、特に接続率が低い**平日の日中帯の架電効率が向上**した

アプローチ数

1.7倍増

※一日あたりのアプローチ数

約200件

導入前

350件

導入後

オムニコンタクトの導入事例②

B社

マーケティング支援

課題

- 販売商材が多角化するにつれて、**商材ごとに顧客情報を管理できるシステムの必要性**を感じていた
- 顧客の利用状況や課題などを解決し、より良い**サービスを継続的に提供したい**と考えていた

選定ポイント

- 様々な商材への展開が容易であり、あらゆる**詳細な顧客情報を大量に蓄積**できるため
- **顧客データ活用**がカスタマーサービスの質を高めるうえでとても重要であり、それが叶えられるため
- 商材ごとに画面のレイアウトを変更でき、多くの商材を扱っている自社にとって、**業務とフィットするシステム**だったため
- システム運用時に**充実したサポート**を受けられるため

成果

- 顧客情報が一画面に集約されているため、**スピーディーで質の高い対応が可能**になった
- CRMが充実したことによって、顧客から**「対応がとても早くて助かる」**という評価を得られた
- 顧客の課題を素早く把握できるようになったため、課題解決力が高まり、**顧客と共に成長を目指すサービスを提供**できるようになった
- 顧客情報を深く理解できる環境の構築により**ニーズの深堀が可能になり、成約件数が向上**した

アプローチ数
2.4倍増
※一日あたりのアプローチ数



オムニコンタクトは電話による案件創出や受注数向上に貢献する

オムニコンタクトは顧客の電話対応の質を豊富な機能によって解決します。多角的に課題解決を実現できるため、導入後は電話による案件創出や受注数が向上するはずです。「営業電話による売上向上を実現したい」「顧客満足度を電話対応（カスタマーセンター）によって向上させたい」という場合はぜひオムニコンタクトを検討してみてください。

オムニコンタクトは…



事業展開、複数商材を訴求するために必要な環境を豊富な機能により構築する



SaaSのため、初期費用を最小限に抑えてコールセンター機能を保有できる



AWSを採用しているので膨大な情報から必要な情報を瞬時に抽出できる

オムニコンタクトにご興味ある方は、お気軽にお問い合わせください

お問い合わせはこちら



住所

〒160-0023 東京都新宿区西新宿 1-21-1 明宝ビル 5F

電話番号

03-5412-8100



Ascend Corporation