

bellFace

**BtoC（対個人）営業
アポ取り鉄板トーク集**



目次

01. アポ獲得の大前提
02. オンライン面談打診の流れ
03. カウンタートーク
04. 当日の接続案内スクリプト

01. アポ獲得の大前提

アポ獲得の大前提

オンライン面談のアポイントを獲得する時は、なるべく難しい言い回しをせず、シンプルに伝える必要があります

NG例

- 「Web会議ツールを使って～」
- 「bellFaceなどの～」



「よくわからない、難しそう、聞いたことない…」と警戒させてしまう

OK例

「スマートフォン(パソコン)で資料を見て頂きながら、電話で説明します！」



とにかくシンプルに！
基本はこれで十分

02. オンライン面談打診の流れ

オンライン面談打診の流れ



担当者

いつもお世話になっております。株式会社〇〇の〇〇です。
〇〇の件でご連絡させていただきました。今〇分ほどお時間を
いただいてもよろしいでしょうか。

はい、大丈夫です。



お客様



担当者

ありがとうございます。
〇〇について詳細をご案内させていただければと思います。
このお電話とは別に〇分ほどお時間をいただきたいのですが、
本日もしくは明日、明後日で〇分ほどお時間をいただくこと
はできますでしょうか。

わかりました、明日の〇時なら大丈夫です。※1



お客様



担当者

ありがとうございます。〇〇様に分かりやすいように、パソ
コンやスマートフォンで資料を見ていただきながら、お電話
で説明をさせていただきます。〇〇様のお手元にあるのはパ
ソコンとスマートフォンのどちらになりますか。

Point

※1

- ・「今からでもOKです」と言われた場合 >> P10,11ページでベルフェ
イス接続スクリプトを確認しましょう。
- ・お時間をいただけない場合 >> P5で資料URLをSMS送信しましょう。

スマートフォンの場合



お客様

スマートフォンです。



担当者

ありがとうございます。それでは当日時間になりましたら
〇〇様にお電話させていただきます。
その際、〇〇様のショートメッセージに接続URLをお送りし
てオンライン面談にご案内します。
スマホに資料を表示しますので、スピーカーに設定いただ
かヘッドフォンをご利用いただけますでしょうか。
よろしくお願い致します。

パソコンの場合



お客様

パソコンです。



担当者

ありがとうございます。それでは、当日時間となりましたら
〇〇様宛お電話差し上げます。（接続用URLをメールで事前
にお送り致しますので、受信の確認のみお願い致します）パ
ソコンをお手元にご準備いただきお待ちください。よろしく
お願い致します。

Point

電話話商談の画面から、
SMS機能を使ってお客様へ
接続用のURLを事前に送ると、
お客様の操作が楽になります。

事前に案内をする場合

電話話商談案内をSMSで送る

SMSにお送りしたい方の携帯電話番号を入力してく
ださい

090-0000-0000

SMSに送信

オンライン面談打診のお時間をいただけない場合



担当者

いつもお世話になっております。株式会社〇〇の〇〇です。
〇〇の件でご連絡させていただきました。今〇分ほどお時間を
いただいてもよろしいでしょうか。

はい、大丈夫です。



お客様



担当者

ありがとうございます。
〇〇について詳細をご案内させていただければと思います。
このお電話とは別に〇分ほどお時間をいただきたいのですが、
本日もしくは明日、明後日で〇分ほどお時間をいただくこと
はできますでしょうか。

ごめんなさい、直近忙しく時間が取れません。



お客様



担当者

とんでもございません、お忙しい中大変失礼いたしました。
そうしましたら、このお電話の後、〇〇様の携帯電話のSMS
(メッセージ)で資料を送らせていただきます。〇〇様の
時間のよろしい時にご覧ください。

わかりました、ありがとうございます。



お客様



担当者

050123123から〇〇様にメッセージが届きます。URLを開い
ていただくと資料がご覧いただけます。ご不明な点があれば
お気軽にお問い合わせください。
お忙しい中、お時間いただき、ありがとうございました。

Point

ベルフェイスでは、資料共有機能で登録を行なった資料をSMSメッセージで送信できます。

また、メッセージ送信機能を使えば、URLやお客様へのメッセージを一緒に送信することも可能です。

郵送と比較すると圧倒的にスピーディにお客様へ資料の共有ができますので、お客様の熱量を上げる方法としておすすめです。

※SMSで資料送信・メッセージ送信機能は機能制限の解除が必要な機能です。詳細は貴社のbellFaceご担当者様までご確認ください。

03. カウンタートーク

訪問を要求された場合

オンラインがお客様にとってどんなメリットがあるのかをお伝えすることが大事！

訪問してくれないの？



お客様

パターン1



担当者

いち早く〇〇様にご安心いただけるよう、まずはお電話とパソコンでご案内をさせていただいております。さらに詳細なご案内をご希望でしたら、ぜひ訪問をさせていただければと思います。

Point

お客様の安心と満足を第一に考えていることを強調する

パターン2



担当者

〇〇様もお忙しいと存じますので、空いていらっしゃる短時間の中でより分かりやすいご案内ができればと思っております。

Point

家事や育児、仕事で多忙なお客様の都合に配慮する

パターン3



担当者

〇〇の件につきましては通常お電話でのご案内なのですが、お電話だけではお客様にとって分かりづらい点も多くございましたので、このような方法を取らせていただいております。

Point

お電話より丁寧で分かりやすい方法であることを強調する

パターン4



担当者

もちろんお伺いさせて頂きたいのですが、せっかく〇〇様にお時間を頂きますので、大枠の内容をご案内させて頂いた上で、お伺いの際はより詳細で有意義なお話ができればと思っております。

Point

訪問時間をより有意義な時間にするためのワンクッションであることを強調する

操作がうまくできるか不安がある場合

オンライン相談はしたことがないから…。



お客様

そうですね。みなさんはじめはそう仰います。

ただ、とても簡単で、「電話」しながら「インターネット検索」していただくだけなんですよ。
普段、インターネットで検索はされますか？
検索以外は準備も要りませんし、すぐにご利用いただけますよ。



担当者

なんだか難しそうだから電話でいいです…。



お客様

承知しました。では、電話でご案内させていただきますね。
ただ、電話でお話しながらパソコンやスマートフォンに資料を表示するだけなので、
とっても簡単なんですよ！

このままインターネット検索いただくだけですぐに繋がりますので、よろしければ今から5分だけ、
試してみませんか。
試してみて、難しければ電話（または対面）でお話できたらと思います。



担当者

Point

- ・「電話」と「インターネット検索」だけで簡単に繋がることを伝える
- ・まずは「試してみましよう」のスタンスで、その場でショート接続の誘導をする

操作がうまくできるか不安がある場合

今は顔（部屋）を映したくないので結構です。



お客様



担当者

カメラはOFFで大丈夫ですよ。
オンライン相談といっても、
電話しながら、弊社側の資料を見ていただくイメージです。
口頭だけだとわかりにくいと思いますので、図や表をお見せしながらわかりやすくご案内します。

時間もなし、電話でいいですよ。



お客様



担当者

承知しました。お急ぎですか？（この後のご予定を伺う）

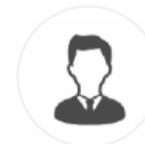
口頭だけですと、どうしてもご説明事項が多くなってしまうものですから、
もし10分～15分程度お時間があれば、資料をお見せした方がわかりやすく、
短くご案内できるかもしれません。
●分には終わられるようにご説明しますので、試してみませんか。

Point

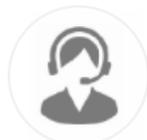
- ・カメラOFFも可能であることを伝える
- ・わかりやすく、より短いご案内のために「資料をお見せします」とご案内する

その他質問があった場合の回答例

その仕組み、セキュリティは大丈夫？



お客様



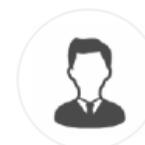
担当者

あくまでその場で一時的に資料を共有させて頂く仕組みです。お客様の画面が見えたり、操作するようなものではありませんのでご安心ください。インストールやログインなども一切なく、金融業界はじめ数百社に導入されている、業界ではスタンダードなシステムです。ISO27001(ISMS)認証取得もしているシステムでございます。

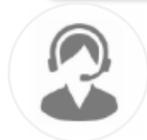
Point

- ・お客様の情報を入手しない、「資料を表示するためのシステム」であることを伝える
- ・金融機関・上場企業に導入されているシステムであることを伝える

アプリのインストールは要らないの？



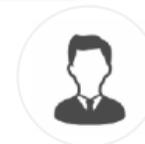
お客様



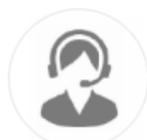
担当者

インターネットに接続できる環境さえあれば、新たなアプリケーションのインストールは不要でございます。

スマートフォンだと通信量はどれくらいかかるの？



お客様



担当者

音声は電話でお繋ぎしますので、たとえば15分接続した場合、2分間の動画を見るのと同じ程度の通信量です。気になるようでしたら、カメラをOFFでお繋ぎしますので、インターネット検索をしているのと同じ程度に収めることもできますよ。

04. 当日の接続案内スクリプト

対スマートフォン接続案内トークスクリプト



担当者

〇〇様、お世話になっております。〇〇株式会社の〇〇です。本日〇時から〇〇の件でご案内させていただきお約束をいただいております。変わらずご都合はよろしいでしょうか。

はい、大丈夫です。



お客様

それでは、前回お話しさせて頂いた通り、スマートフォンで資料を見ていただきながらお電話でご案内させていただきます。

事前に〇〇様のスマートフォン宛にSMSで接続用のURLをお送りしております。

お電話はスピーカーモードにいただき、そのまま切らずにホーム画面に戻ってSMSを開いてください。お送りしたURLをタップいただけますでしょうか。



担当者

はい、分かりました。



お客様

「bellFaceを始める前に」の内容をご確認いただき、OKを押していただけますでしょうか。



担当者

はい、分かりました。



お客様



担当者

お顔を映していただけるようでしたら、「許可」というボタンが出てきますので、よろしければそちらをタップして頂けますか？（ゲストカメラON接続の場合）

はい、分かりました。



お客様

接続開始



担当者

改めまして、〇〇です。本日はどうぞよろしくお願い致します。

簡単につながりますね！よろしくお願いします。



お客様

Point

SMSでスマートフォンへ接続案内をするときは、4桁の番号発番のステップなしでよりスピーディに接続できます

対パソコン接続案内トークスクリプト



担当者

〇〇様、お世話になっております。〇〇株式会社の〇〇です。本日〇時から〇〇の件でご案内させていただきお約束をいただいております。変わらずご都合はよろしいでしょうか。

はい、大丈夫です。



お客様



担当者

それでは、前回お話しさせて頂いた通り、パソコンで資料を見ていただきながらお電話でご案内させていただきます。パソコンのご準備は大丈夫でしょうか。

はい、大丈夫です。



お客様



担当者

では、インターネットで電話の「ベル」にお顔の「フェイス」で「ベルフェイス」と検索して頂けますでしょうか？1番上に「【公式】ベルフェイス 金融シェアNo.1 電話面談システム」と表示されているかと思しますので、そちらをクリックして開いて頂けますか。

はい、分かりました。



お客様



担当者

ページを開きましたら、「接続ナンバー発行」というボタンがありますので、そちらをクリックしてください。4桁の数字が出てくるかと思しますので、そちらの番号を教えてください。

8103です



お客様



担当者

8103ですね、ありがとうございます。それでは今から接続しますね。

(管理画面に数字を入力し、「商談開始」をクリック)



担当者

お顔を映していただけるようでしたら、「カメラを許可」というボタンが出てきますので、よろしければそちらをクリックして頂けますか？(ゲストカメラON接続の場合)

はい、分かりました。



お客様

接続開始



担当者

改めまして、〇〇です。本日はどうぞよろしくお願い致します。

簡単につながりますね！よろしくお願いします。



お客様