

bellFace

3000社がPDCAを回し続けたどり着いた答え
鉄板アポ取りトークスクリプト集

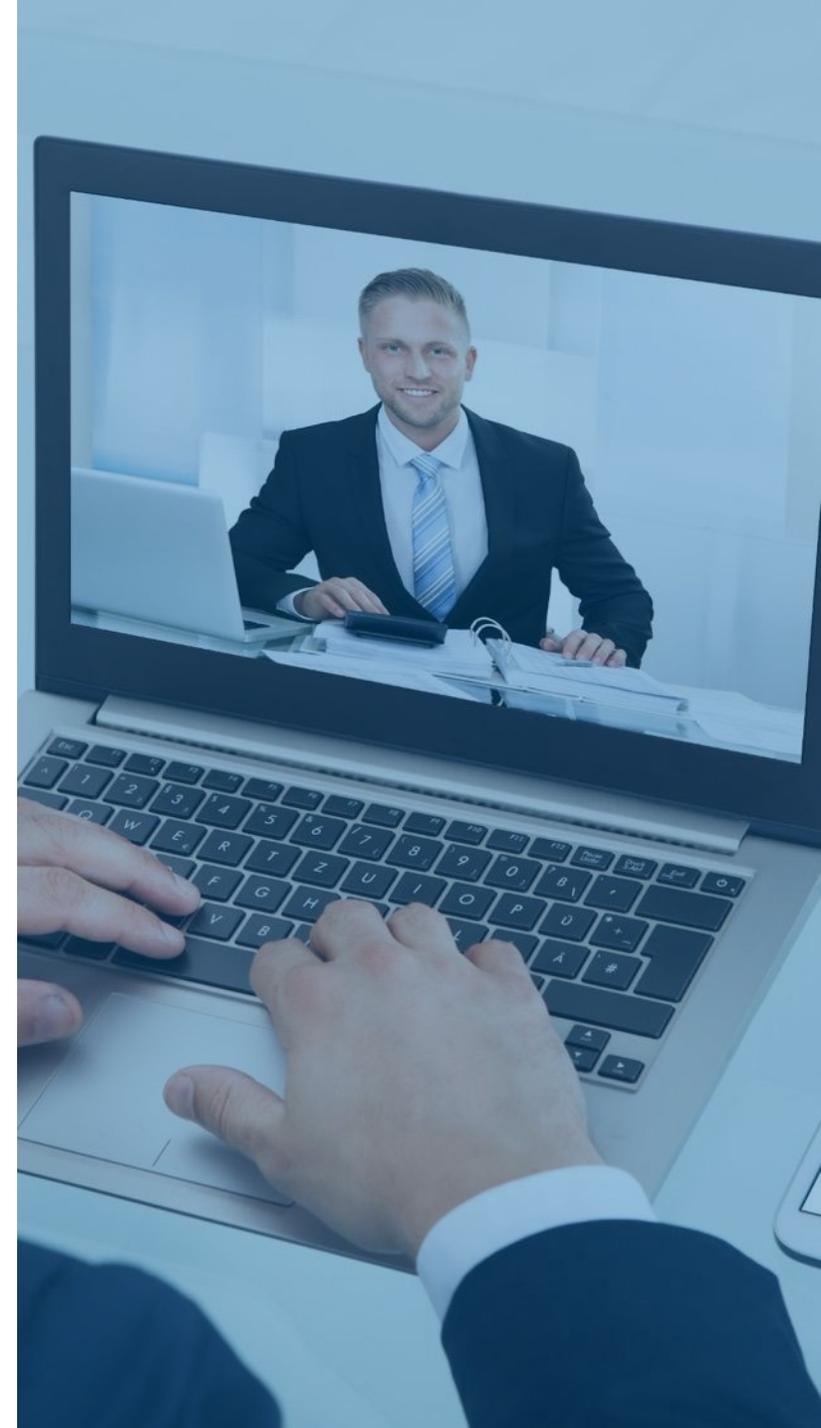


最初に～アポを取ることの重要性～

電話やメール・訪問で営業を行っていた時代から、オンラインで提案するスタイルへのシフトが急速に進む現在、**アポイントを取る**という活動は非常に重要です。

オンライン商談の接続の簡単さに甘えて、お客様に突然電話した上でそのまま「今PC見られますか？ 接続しますね」と言ってしまうと、お客様はとてもストレスを感じます。それは飛び込み営業や電話営業と同じです。逆に立場に立つとわかるかもしれません。

電話営業の延長ではなく、あくまで**アポを取り訪問する代わりにオンラインで商談をする**という前提をしっかりと持ちましょう。



アポ獲得の大前提

オンライン商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

- 「bellFaceを使って～」
- 「Web会議ツールの～」



事前準備やセキュリティなど面倒くさそう...と警戒させてしまう

OK例

「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

Case.1

既存顧客 × 提案 / 定例

既存顧客 × 提案 / 定例



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（定例MTG、レポーティング、新提案、その他打ち合わせ）～ご連絡させて頂いたんですが、お打ち合わせのお時間を頂けませんでしょうか？（通常の顧客連絡）

アポインター

はい、大丈夫です。



お客様

ありがとうございます！お伺いだと予定が少々先になってしまいそうでして、もしよろしければ、パソコンで資料を共有しながらお打合せできる仕組みを弊社で導入しましたので、今回そちらを使ってご説明させて頂いてよろしいでしょうか？

お手元にPCだけあればお電話でご説明できますので、とても分かりやすいと好評です！



アポインター

わかりました、そちらでお願いします。



お客様

ありがとうございます！それでは、本日が明日のどこかで15～20分ほどでしたらいつ頃がご都合よろしいでしょうか？



アポインター

Point

「今後訪問しない」ではなく、「まずはこれで試みましょう」というスタンスから始める。

パターンA

〇日の〇時でお願いします



お客様

ありがとうございます！それでは〇日〇時にお電話いたしますので、お手元にパソコンだけご準備ください。時間になりましたらお電話させて頂きます。それではよろしくお願い致します！



アポインター

パターンB

今からでも大丈夫ですよ



お客様

あ、ありがとうございます！それでは今お手元にPCはございますか？



アポインター

Point

必要に応じてオンラインで行うことのお客様側のメリットも伝える。

- 訪問しない代わりにタイムリーで頻度多く打ち合わせができる
- お客様はデスクスペースで対応可能
- 会議室を準備して頂く必要もない

Case.2

新規顧客 × インバウンド/アウトバウンド

新規×インバウンド



お世話になります。(株)〇〇の〇〇と申します。この度はお問い合わせ頂きまして誠にありがとうございます (通常のインバウンド対応フロー)



早速ご案内差し上げたいのですが、当社では、パソコンで資料を共有しながらお電話口でご説明できる仕組みを導入しておりますので、今回そちらを使ってお打ち合わせをお願いしてよろしいでしょうか？

わかりました、そちらでお願いします。



ありがとうございます！ それでは、本日から明日のどこかで15~20分ほどでしたらいつ頃がご都合よろしいでしょうか？

パターンA

〇日の〇時でお願いします



ありがとうございます！ それでは〇日〇時にお電話しますので、お手元にパソコンだけご準備ください。時間になりましたらお電話させていただきます。よろしくお願ひ致します！

パターンB

今からでも大丈夫ですよ



あ、ありがとうございます！ それでは今お手元にPCはございますか？

新規×アウトバウンド



お世話になります。(株)〇〇の〇〇と申します。この度〇〇の件でご連絡させて頂いております (通常のアウトバウンド対応フロー)



早速ご案内差し上げたいのですが、当社では、パソコンで資料を共有しながらお電話口でご説明できる仕組みを導入しておりますので、今回そちらを使ってご説明させて頂けないでしょうか？

はい、お願いします



ありがとうございます！ それでは、本日から明日のどこかで15~20分ほどでしたらいつ頃がご都合よろしいでしょうか？

パターンA

〇日の〇時でお願いします



ありがとうございます！ それでは〇日〇時にお電話しますので、お手元にパソコンだけご準備ください。私担当の〇〇と申しますが、時間になりましたらお電話させていただきます。よろしくお願ひ致します！

パターンB

今からでも大丈夫ですよ



あ、ありがとうございます！ それでは今お手元にPCはございますか？

Extra

カウンタートーク

訪問を要求された場合

え？ 訪問してくれないの？



お客様

既存顧客 × 定例



アポインター

「毎度毎度、会議室の予約やお茶を出して頂いたりお手間をかけてしておりますので、今回試させて頂いて、それで不都合あればお気軽に仰ってください！」

Point

接触頻度の増加で顧客満足最大化。訪問時に直接伝えるのもOK

既存顧客 × 提案



アポインター

「お伺いだとスケジュールが少し先になってしまいそうでした、ただ、本件につきましてなるべく早くお打ち合わせできればと思っておりますので」

Point

遠方で多忙な方にも、スケジュールの合間を縫って提案できる

新規顧客 × インバウンド



アポインター

「お伺いするとスケジュールが先になってしまいますので、まずはこちらで大枠の内容をご説明させて頂き、お伺いの際はより具体的なお話ができればと思っております」

Point

鉄は熱いうちに打て！ このリードタイム短縮は双方にメリット！

新規顧客 × アウトバウンド



アポインター

「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頂きますので、大枠の内容をご説明させて頂いた上で、お伺いの際はより有意義なお話ができればと思っております」

Point

事前にサービス説明や関係構築ができていれば訪問なし、または劇的に減らせる！

セキュリティへの不安を感じられた場合

その仕組み、セキュリティは大丈夫?



お客様



アポインター

こちらあくまで、その場で一時的に資料を共有させて頂く仕組みで、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。
何かのインストールやログインなども一切ありませんので、上場企業はじめ既に数千社に導入されており、情報セキュリティマネジメントについての国際標準規格「ISO 27001 (ISMS)」と「ISO 27017 (CLS)」の認証を取得しているシステムです。

Point

セキュリティ等への不安を感じさせないことが第一。よって、「Web会議システム」「Skype的な」等のワードは使わない!
更に説明が必要な時は、上記のような回答をしましょう。



bellFaceのセキュリティへの取り組みの詳細は以下URLをご確認下さい

<https://corp.bell-face.com/security/>

Flow

ベルフェイス当日の接続の流れ

ベルフェイス当日の接続の流れ

アポインター ○○様、お世話になっております。本日〇時からという事でご連絡させて頂きましたが変わらず問題ございませんか？

はい、問題ございません。 お客様

アポインター それでは、前回お話しさせて頂いた通り、PCで資料を共有しながらご提案させて頂きますのでよろしくお祈いします！インターネットで「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。

アポインター クリックしました。 お客様

アポインター 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。そうすると、「bellFaceをはじめの前に」という確認画面が表示されますので問題なければ、[OK]ボタンをクリック頂けますか？

アポインター クリックしました。 お客様

アポインター 4桁の数字が出てくるかと思しますので、そちらを教えてくださいませんか？

アポインター 9342です。 お客様

アポインター 9342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)

アポインター [カメラを許可]というボタンが出てきますので、そちらをクリックして頂けますか？

アポインター クリックしました。 お客様

接続開始

アポインター あ、映りましたでしょうか！？それでは改めてよろしくお祈いします！

アポインター これだけでつながるんですね！ よろしくお祈いします。 お客様

接続ナンバーを発行 >



お困りのことがあれば...

The screenshot shows the bellFace management interface. On the left is a dark sidebar menu with options: 管理者メニュー, 接続, 電話商談 (1対1), Web商談 (~5人), 資料管理, 商談記録, ルーム予約, and 設定. A question mark icon is circled in orange in the bottom left of the sidebar. The main content area has a top bar 'オススメ機能' with three buttons: '接続する', '資料を設定する', and '商談記録を確認する'. Below this is a 'bellFace 動画セミナー' section with a blue background and white text: 'bellFaceの基本操作やアボ獲得術、訪問とは異なるオンライン商談に適したトーク術や資料の作り方、活用定着までに必要なアクションなどを解説！'. At the bottom is a 'bellFace Tips集' section. On the right, there is a 'イベントの案内' section. A large orange-bordered overlay is positioned on the right side of the interface. It has a dark background with the bellFace logo at the top. Below the logo, it says 'お気軽にご連絡ください' and 'ベルフェイス テクニカルサポートチームがご回答します。応答時間は平日9:00-18:00です。*テキストはEnterで送信、Shift+Enterで改行できます。*オフラインの場合はIDのメールアドレスに通知します。' Below this is a white box with the text '会話を開始' and 'チームより通常5分以内に返信いたします'. There are three circular profile pictures of team members. Below them are two buttons: '新しい会話' and '過去の会話を見る'. At the bottom of the overlay, it says '私たちはIntercomを使っています'. An orange arrow points from the bottom of the overlay to a button labeled 'お困りの場合はこちら'.

 ヘルプセンター

管理画面左側のメニューバーから、ヘルプページへ移動できます

 cs@bell-face.com

貴社担当、もしくはベルフェイスカスタマースクセスチームにご連絡ください

 チャットサポート

管理画面右下のボタンからテクニカルサポートへご質問いただけます