

Consulting Service

インサイドセールス強化

Funai Consulting Incorporated

We help to build a better future for people, businesses, and society

We at the Funai Consulting Group will offer solutions for a better future to all the people and businesses we are involved with - and to society as a whole - and will do our best to turn those ideas into reality.

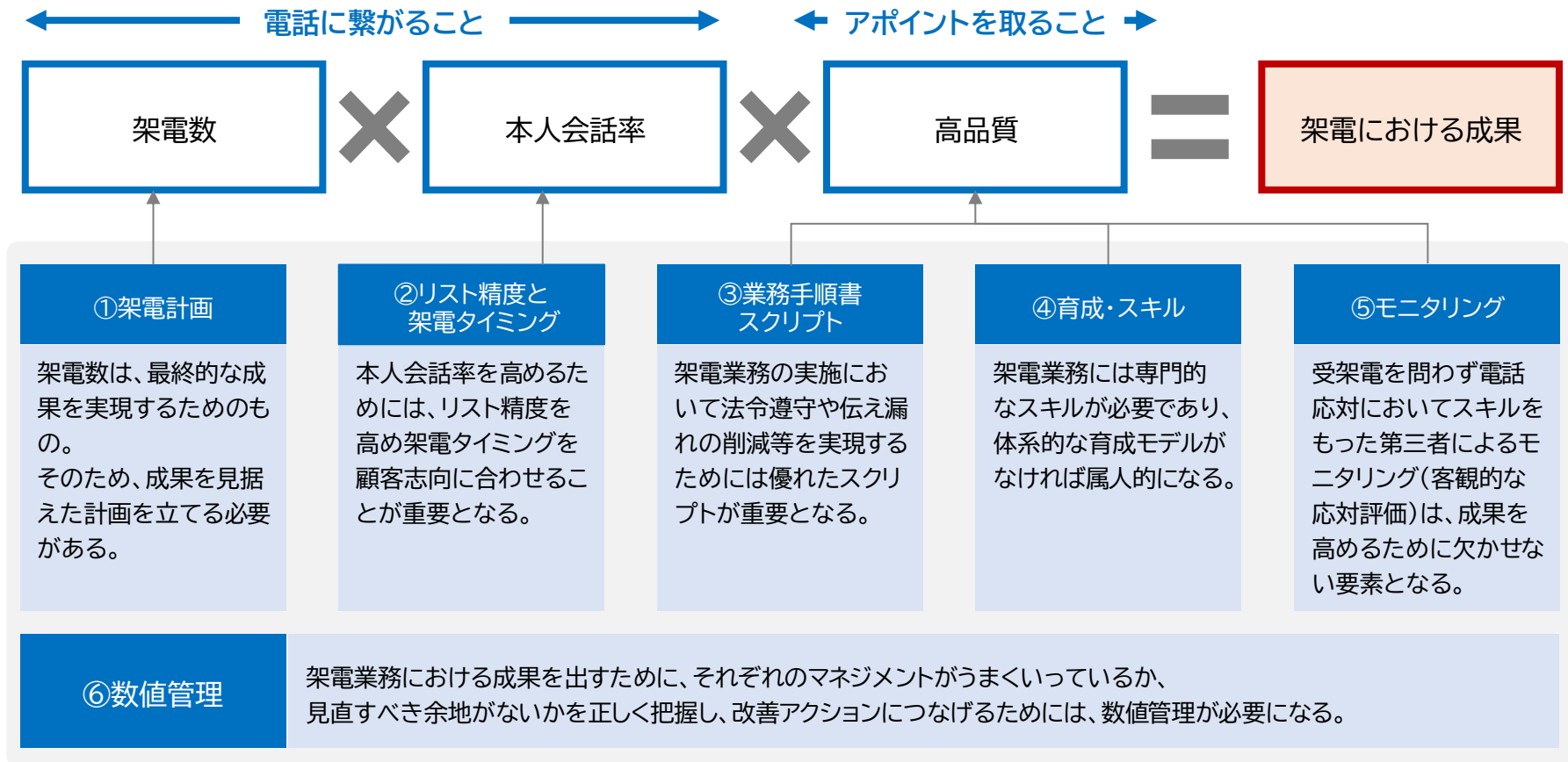
Trusted and respected by society for bringing joy to people and business through our work

We are determined to work together as a corporate group to bring joy to the people and businesses we are involved with. By earning the trust and respect of the people and businesses we seek to please, we can also earn the trust and respect of society as a whole.

インサイドセールス強化とは

- インサイドセールスにおける成果は組織や業務により異なります
- ただし、どのような業種・業態においても成果を向上させるには以下のポイントを抑える必要があります

インサイドセールスで成果を出すための「成功の方程式」



船井総研のコンタクトセンターコンサルティングの特徴

- 30年以上にわたりコンタクトセンター業界のコンサルティングを行っています
- グローバルの優れた手法を活用し、事業戦略から運営改善まで幅広い領域のご支援が可能です

船井総研のコンタクトセンターコンサルティングの4つの特徴

①グローバルベンチマークの活用

- ✓ 船井総合研究所は、現在、世界70か国で利用されているコンタクトセンターのフレームワークであるCOPC規格について、日本で唯一の代理店として、認証・コンサルティングが提供可能。
- ✓ COPC以外にも様々な手法を用いた支援が可能



COPC
マネジメント
フレームワーク

KCS
ナレッジ活用

ICXI
マネジメント
スタンダード

IEHWS
従業員幸福度

②戦略策定から実行支援、BPOまで一貫通貫支援

- ✓ コンタクトセンターの戦略・事業計画の策定から、現状把握、その後の人材育成まで支援可能
- ✓ 専門のBPO部隊も有しており、人材の供給やCRM(ZOHO)の導入支援も可能

戦略策定

現状調査・
分析

改善計画
立案

改善活動

効果測定

・将来構想策定

・アセスメント
・モニタリング

・改善計画策定
・常駐支援

・アドバイザリ
・BPO
・研修
・制度設計

・COPC認証
・アセスメント
・モニタリング

③金融業界への豊富な支援実績

- ✓ 変化が激しく、業務内容が複雑になりがちな金融業界での支援実績多数

みずほ証券株式会社

SMBCコンシューマー
ファイナンス株式会社

8年連続での
COPC認証取得を支援

国内4拠点のコンタクトセンターにおけるマネジメントフレームワークの構築とパフォーマンス向上を支援

電話、チャット対応品質の
自社標準構築を支援

窓口を問わず一貫したサービスを提供するため、自社独自であるべき対応品質基準を構築

④パートナー企業との連携

- ✓ 各社の課題に合わせたパートナーとの包括的支援



| HDI-Japan

株式会社電通デジタル

対応品質コンサルティング
での連携

HDI品質評価の支援をコンサルティングに取り入れ、HDI認定取得をサポート専門審査員も務める

次世代コンセプト「ヒューマニ
ズDX」の共同開発

ヒューマンとデジタルの融合をテーマとする顧客体験コンセプトにもとづいたコンサルティングを共同で提供

よくあるご相談

- コンタクトセンターの課題として、以下のようなご相談をいただいております。

- ✓ 「うまく成約にむすびつかない」

リードの質や優先順位が適切に整理されていない / ヒアリングや提案プロセスが属人化している / フィールドセールスとの役割分担が曖昧

- ✓ 「管理者によって指示にばらつきがある」

マネジメント基準やKPIの定義が統一されていない / 評価・フィードバックの観点が管理者ごとに異なり、メンバーが迷う

- ✓ 「熟練者などの『勘』や『経験』での運営が継続されている」

トーク内容やアプローチ方法が再現性のある型になっていない / データ分析よりも過去の経験則が優先されている

- ✓ 「架電計画がうまく立てられない」

リード数に対する適正な架電数・架電タイミングが不明確 / 架電優先順位のルールがなく非効率が発生している

- ✓ 「対応品質が上がらない」

トークスクリプトやFAQが現場実態に合っていない / 録音・ログを活用した継続的なフィードバックが不足している

- ✓ 「架電数だけが評価対象となっている」

活動量(架電数)と成果(商談化率・成約率)が紐づいていない / メンバーが「数をこなす」ことを優先し、本質的な改善につながらない

ご支援イメージ

- インサイドセールス強化では以下の流れでご支援を進めます
- 前述したインサイドセールスにおける成功の方程式の各項目を最大化させるための活動を行います

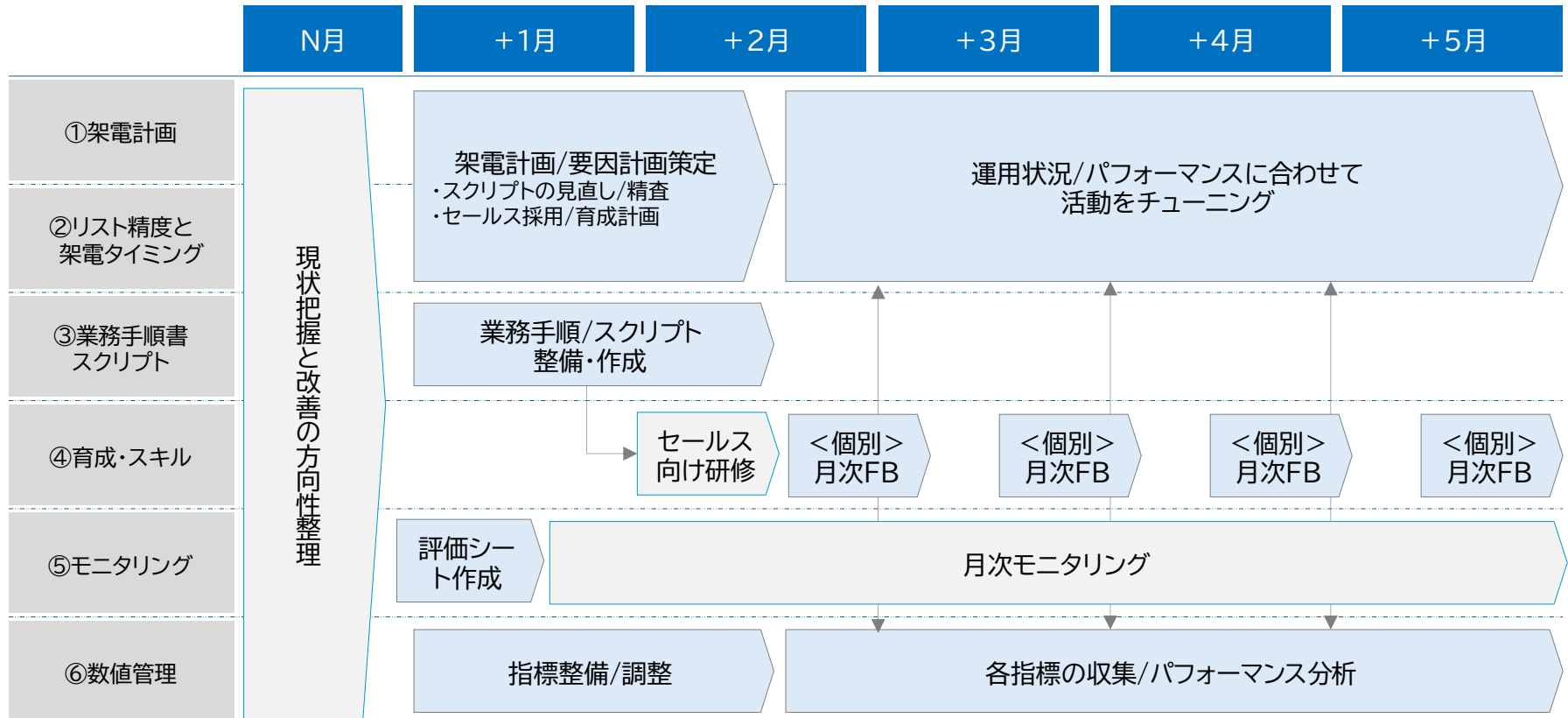
■ インサイドセールス強化のための活動イメージ

実行支援

・・・船井総研が実施

アドバイザー支援

・・・船井総研がアドバイザー型にて活動をフォロー(実行支援も可能)



報告書イメージ

- COPCが提供する最新のコンタクトセンター運営基準と比較することで、強みと改善機会を明らかにします
- 認定コンサルタントがデータの分析、インタビューを実施し、根本原因と改善の方向性を示唆します

■ インサイドセールス改善ロードマップ

アウトバウンドプロセスのレベルアップ

アウトバウンド

- 段階を踏み、アウトバウンドプロセスのレベルアップを図る
- ステップの順序は仮であり、貴社の状況や状況に合わせて設定する

■ セールス架電のプロセス分解と改善箇所の特定

(ベンチマーク)プロセスの設定とあるべき対応

モニタリング

- スクリプト(アウトの場合優良事例でも可)をもとに対応のプロセスを定義する

受信(インバウンドコール)業務におけるあるべき姿の例

発信(アウトバウンドコール)業務におけるあるべき姿の例

■ 収集すべき指標の整理

(参考)KPI指標:全体像(アウトバウンド)

KPI

- アウトバウンドも「成果指標(目標を達成できたか)」と「プロセス指標(成果指標に関連するプロセス)」に分けて管理する
- プロセス指標は同様の3つの重大な項目の測定に加え、本人コンタクト率を測定していくことが望ましい

■ スクリプト案

コンタクトセンターへのご支援実績(一例)

- 以下の業界・業種のコンタクトセンターで抱える様々な課題に対して、ご支援の実績があります

	実施背景(企業／支援領域の特徴・課題)	実施内容
銀行	大手銀行リテール部門のインバウンド・アウトバウンド強化を担う部門 (3拠点のコンタクトセンター)	デジタルシフトによるコスト削減と顧客体験価値向上を実現するための運用(業務)計画の策定支援
飲料	大手飲料メーカーグループ会社の窓口運営およびホールディングスのBPO管理	VoC収集やマーケティング施策に直結する受電業務の在り方とKPI定義および運用最適化プラン策定
自動車	新型車種発売時のコンタクトサービスに関する戦略立案の検討依頼	市場競争が激化する中での差別化を図るためのコールセンターのRFP作成支援。ルール・運用設計も含む
公共	国全体の苦情対応のミッションを持つ 全国自治体、警察等と連携	トラブル発生時の迅速な処理のための対応手順・仕組み(ガイドライン)整備を支援
銀行・カード	銀行とクレジット事業・プリペイドカード、信託など複数事業を有する国内有数の金融グループ	アルバイト比率が高いセンターの基礎力底上げのための教育プログラム策定と導入。KPIバランスの見直し
通信	大手携帯キャリアの業務効率化および、有人と無人の業務見直しに関する複数拠点プロジェクト	有人・無人チャネルの役割再定義、業務棚卸しと最適業務フローの再構築
ガス	大手ガス会社の業務改善プロジェクトについて、Webチャネルの役割見直し	リッチ化・利便性向上の方向性について、顧客調査と現状分析に基づくWebチャネル改善方針策定
旅行	国内大手ホテル会社グループの予約センターのカスタマーサポート管理部門	管理部門の見直しに向けた現状分析と次期部門設計に関する検討支援
保険	損保会社の既存BPO更改プロジェクト	音声データ分析を活用した課題・傾向分析を行い、レポートを基に改善案を策定
カード	チケット業界Web受信の運用改善PJ。コンサート・イベント等の受電センター	受電業務の見える化と課題の抽出、対応品質向上の施策策定
印刷	社内教育を担う部門の教育体系見直し	部門における教育体系の現状整理と見直し方針の立案。座学・OJT含めた教育体系の改革
ゲーム	オンラインゲームを支えるCS部門のエスカレーションサービスの構造改善	大量対応が発生する際のエスカレーション整理、標準化ルール策定とナレッジマネジメントの強化

ご支援実績(通信A社)

- 通信A社の事例を紹介します(次頁に活動イメージ記載)

会社概要



社名	通信(モバイル)A社
所在	関東圏内(代理店除く)
支援期間	2024年7月～2024年10月(3か月間)
センター概要	顧客リストからセールスが架電し、加入者を増やすインサイドセールスを実施。 月間20万件の架電量。 1リスト最大10件まで架電可能。

ご支援概要

■ ご支援開始前の課題

- 月間20万件の架電を行っているものの、通電率(本人通電)が悪く、効率的に成果が上げられない状況だった
- オペレーターは架電をすることが目標となっており、業務が形骸化されていた

■ ご支援内容(常駐支援)

- インサイドセールス強化支援
 - センターの現状把握
 - 時間帯別/日別の通電状況分析
 - 最適な要員配置のための運用構築(WFM)
 - セールス向けアウトバウンド研修

■ ご支援の結果

- キーマンコンタクト率1.5倍
 - キーマンコンタクト率が高い日時に、集中して架電するための要員配置を実施(例: 20代男性には日中自宅に架電しない、等)
 - オペレーターの業務時間を上記に応じて、架電時間を調整し、その他の時間帯を教育/面談/休憩に充てることで、非顧客対応時間を活用

【参考】通信A社活動イメージ

- 顧客属性(年齢、地域、性別)と架電タイミング(曜日、時間帯)の組み合わせ別による通電率向上
- 組み合わせ別で最もキーマンコンタクト実績が高い情報を分析し、リスト作成と架電タイミングを調整

事例内容・詳細



	業界	架電種別	月間架電数	発信数/リスト	成果がでるまでの期間	活動の成果
ステータス	通信(モバイル)	新規獲得	約20万件	1リストあたり、最大10回まで発信	取り組み開始から2か月目以降	キーマンコンタクト率約1.5倍

【参考】〈金融機関向け〉コンタクトセンター研究会

- 金融業界でコンタクトセンター運営に従事するシニアマネジメント層を対象とした研究会を開催しています
- 年4回の通常会に加え、センター見学会や多彩な特典をご用意しています

- 〈金融機関向け〉コンタクトセンター研究会
 研究会名称:金融業界エグゼクティブリーダーサミット)



講座		内容
共通講座	事例講座	金融機関の最新事例を ゲスト企業より紹介
	解説講座	事例講座の詳細および 成功要因の解説
グループワーク		各回のテーマに基づく参加 者同士でのグループワーク およびネットワーキング

■ これまで取り上げたテーマ

2025年2月 第3回	従業員と顧客の高齢化-応対品質の向上と進化
2025年4月 第4回	人的資本経営-2025年の従業員体験
2025年5月 センター見学会	アコム株式会社様センター見学会
2025年7月 第5回	ROIを最大化するDX戦略
2025年10月 第6回	AIが支える教育と顧客対応の姿
2025年12月 総会	金融サミット2025年総会~金融CXの再定義 ~テクノロジーと人間中心の融合戦略

■ マネジメントレベル向上のための多彩な特典

特典一覧

- COPC研修 1名分
- 応対品質調査 5件分
 ※弊社基準による調査/音声・チャット両方可
- Wellbeing(従業員幸福度)診断 1回分

ご相談の流れ

- 以下の流れにて、まずはお気軽にお問い合わせください。

貴社からのお問合せ

コンサルタント
からご連絡
※目安1~3営業日以内

無料経営相談
※45分~1時間程度

無料経営相談 ☎ 0120-958-270

受付時間: 平日9:45~17:30
(土日祝日、年末年始を除く)

担当者プロフィール



プロシード事業部
マネージャー
佐藤輝陽

大手BPO会社にてオペレータからマネージャまで多くの現場を経験後、決済代行会社に入社しカスタマーサポートの責任者として、コンタクトセンターシステムの導入や運用整備・業務効率化を実施。現職では、「COPC®CX規格ベストプラクティス研修」のトレーニング講師や、主に大手の保険業界・金融業界のクライアント企業内に対し対応品質・管理者育成に伴う研修設計から研修実施等の活動をしている。

株式会社船井総合研究所について

中堅・中小企業を対象に専門コンサルタントを擁する日本最大級の経営コンサルティング会社。

業種・テーマ別に「月次支援」「経営研究会」を両輪で実施する独自の支援スタイルをとり、「成長実行支援」「採用・人的資本経営支援」「企業価値向上支援」「DX（デジタルトランスフォーメーション）支援」を通じて、社会的価値の高いサステナブルスキャンパニーを多く創造することを目指している。その現場に密着し、経営者に寄り添った実践的コンサルティング活動は様々な業種・業界経営者から高い評価を得ている。

<https://www.funaisoken.co.jp/>

- 本資料に掲載のセミナーはすでに終了している場合があります。内容にご興味がある際は、別途お問い合わせください。
- 本資料の無断転載・複製・頒布・改変・公衆送信を禁じます。
- 本資料は情報提供を目的としており、本資料をもって専門的な助言やサービスを提供するものではありません。
- 本資料内に記載された情報は作成時点で入手できる情報に基づいたものではありませんが、本資料の正確性、有用性、完全性、目的への適合性を保証するものではなく、当社は、本資料または本資料に記載された情報に起因して生じたあらゆる結果、損害、損失について一切の責任を負いません。
- 本資料の内容は将来予告なく変更し、または撤回されることがあります。
- 本資料には、生成AIにより生成した情報やPIXTAより提供された画像が含まれている場合があります。

 Funai Soken

