



Funai Soken

## Consulting Service

# テレアポ/アウトバウンド組織立ち上げ支援

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.

## アウトバウンドコールセンター立ち上げの背景

- 営業コストの最適化・新規顧客の積極開拓・デジタル活用という3つの観点からテレアポ組織立ち上げの必要性が高まっています。

### ①営業効率化・コスト最適化



人件費高騰や人員不足に対応し、限られたリソースで成果を最大化。



移動・時間コストを削減し、1人あたりの架電数を大幅に向上。



対応品質の標準化・スクリプト管理により教育コストを削減。

### ②新規顧客開拓ニーズの高まり



市場シェア維持・拡大のための積極的な新規顧客獲得が経営課題。



インバウンドで漏れていた潜在顧客層へ計画的・継続的にアプローチ。



休眠顧客や失注顧客データベースを活用し、収益機会を発掘。

### ③デジタル活用による成果最大化



CRM・SFA連携によりデータに基づく営業活動ヘシフト。



AIトーク解析による成功パターン抽出で、コンタクト率・アポイント率の向上。



成果の可視化と高速PDCAで、継続的な改善サイクルを確立。

## よくあるご相談内容

- テレアポ組織の立ち上げから運用改善まで、一気通貫でサポート。
- 体制設計・スクリプト開発・KPI管理まで、成果につながる仕組みをトータルで構築しています。

### よくあるご相談

電話窓口の立ち上げ方がわからない

新規開拓が進まず、アポ率・成約率が低い

テレアポが属人化し、担当者によって成果が変わる

KPI・管理体制が整っておらず、PDCAが回せない

### 船井総研の対応内容

体制設計・採用計画・CTI/CRM環境整備まで一括支援  
※採用支援はグループ会社の  
船井総研ヒューマンキャピタルコンサルティングが実施

業界特化のスクリプト設計と  
顧客育成で成果最大化

標準トーク設計・AI音声分析・個別FBで  
組織全体の底上げ

通電率・アポイント率・成約率のKPI設計と  
オペレーションマネジメントの構築

## センター立ち上げで押さえるポイント

- テレアポの成果を最大化するために、ターゲット設計・スクリプト開発・体制構築・KPI管理という4つの領域を体系的に整備することが重要。属人化を排除し、組織として再現性のある営業成果を生み出す仕組みを構築できます。

### ①KPIと管理体制の整備

- ✓ 通電率・接続率・アポ率・成約率の設計
- ✓ 日次・週次のPDCAサイクル確立
- ✓ KPIダッシュボードによるリアルタイム管理

### ②ターゲット設計とリスト構築

- ✓ 業種・規模・エリアで絞り込んだターゲット定義
- ✓ お客様に合わせた架電の優先順位を設計
- ✓ 質の高いコールリストの調達・整備

### ③スクリプト・トークフロー設計

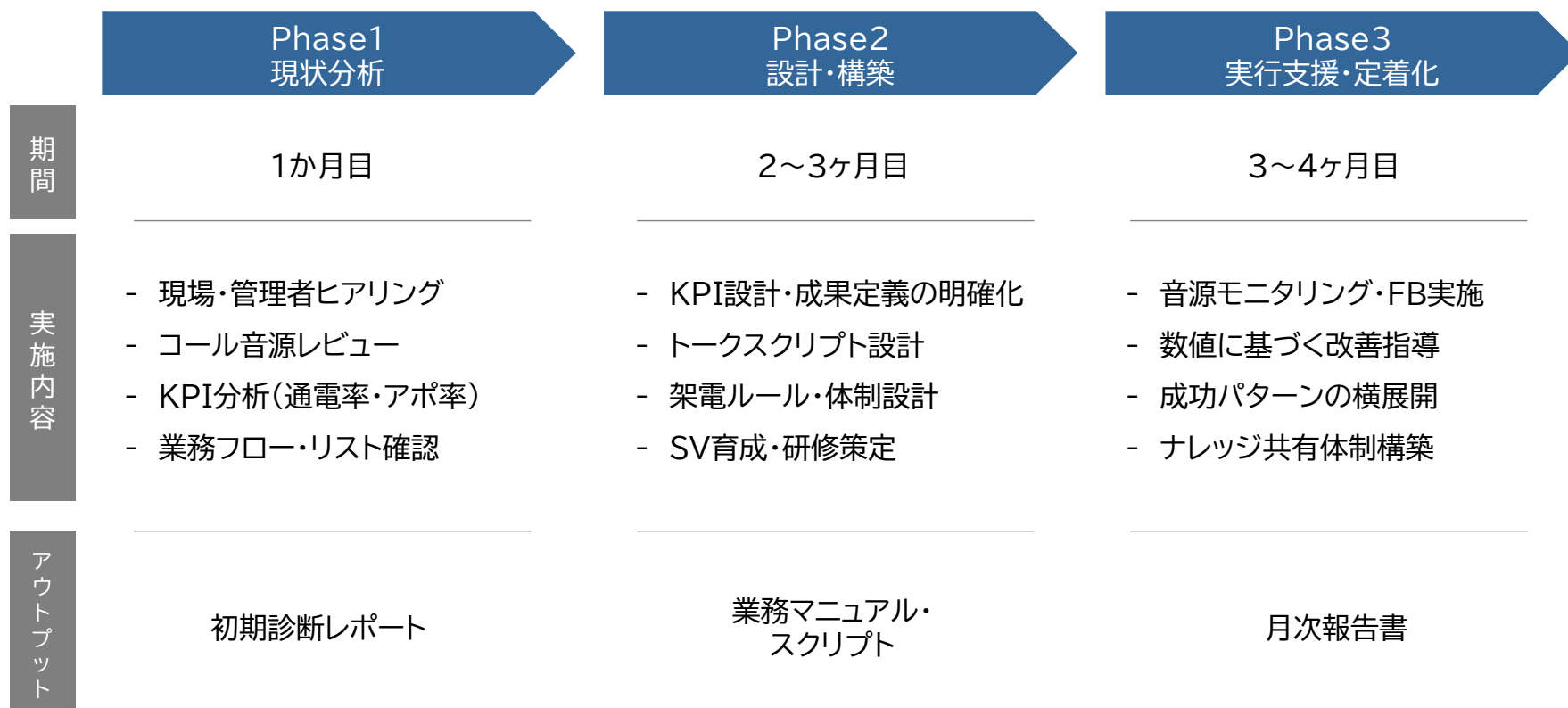
- ✓ 名乗り→大義名分→価値要約→日時提案の4ブロック
- ✓ 業界特化スクリプト設計
- ✓ 受付突破トークや断られた際の切り返しトーク整備

### ④体制構築・オペレーター育成

- ✓ SV体制確立と採用・研修プログラム整備
- ✓ 音声分析×モニタリングによる高速育成
- ✓ 属人化しない運用の標準化

## ご支援の流れ

- 支援は「現状分析→設計・構築→実行支援・定着化」の3フェーズで体系的に進め、各フェーズで具体的なアウトプットを提供することで確実な成果につなげます。現場の実態把握から仕組みの設計・構築、そして定着化まで一貫して伴走することで、再現性のある営業体制の確立を実現します。



## 船井総研の特長

- 船井総研は自社でアウトバウンドを内製化した実践知と500社超の支援実績を持ち、業種を問わず再現性ある成果をコンサルティングで提供できる点が強みです。

### 自社実践から生まれた ノウハウ

- ✓ 船井総研自身がアウトバウンドを内製化しており、机上の空論ではない自社でも実践済みの最新のノウハウを保有
- ✓ 現場で成果が出た手法を体系化しているため、短期間で成果につながる営業プロセスを構築可能

### BPO(代行業) 500社超の支援実績

- ✓ 業種・商材を問わず500社以上の支援実績から、「成果が出るパターン」と「失敗するパターン」を熟知
- ✓ 業種を問わず「成果が出る型」を保有しており、再現性ある支援が可能ターゲット設計とリスト構築

### コンサルタントが 現場に入り込む 「徹底伴走」

- ✓ 感覚頼りのOJTから、成功要因を可視化し、組織全体へ横展開することで育成スピードを大幅に向上
- ✓ コンサルタント自身が現場でロープレを行い、スクリプトの微調整や社員教育を実施

## 導入事例:住宅業界向けインサイドセールス内製化・育成コンサルティング

- 実際の音源からモニタリングを通じて、お客様の何気ない一言から本音やニーズを引き出すヒアリング技術、会話の主導権を握る進行方法、アポイント獲得率を高めるクロージング手法を体系化し、現場で再現できる形まで定着支援を行います。

事例企業:大手ハウスメーカーA社様  
対象者:新人～若手3年目営業担当者4名

### 導入成果①若手営業マン4人のアポイント率が劇的向上

**導入前**

アポイント率  
**0～5 %**

自己申告ベース



**導入3か月後平均**

アポイント率  
**19.7 %**

最高 24.6% 達成

## 導入事例：住宅業界向けインサイドセールス内製化・育成コンサルティング

- 実際の音源からモニタリングを通じて、お客様の何気ない一言から本音やニーズを引き出すヒアリング技術、会話の主導権を握る進行方法、アポイント獲得率を高めるクロージング手法を体系化し、現場で再現できる形まで定着支援を行います。

### 導入成果②成約件数が最大3.5倍に！

| 時期  | 支店 | 2022下期 |    |       |       |       |      |        |     | 2023上期 |    |       |       |       |      |        |     | 2023下期 |    |       |       |       |      |        |     | 2024上期 |    |       |       |       |      |        |     |   |   |    |
|-----|----|--------|----|-------|-------|-------|------|--------|-----|--------|----|-------|-------|-------|------|--------|-----|--------|----|-------|-------|-------|------|--------|-----|--------|----|-------|-------|-------|------|--------|-----|---|---|----|
|     |    | 展示場    | 予約 | WEB集客 | 既契約紹介 | その他紹介 | 資料請求 | 現場イベント | その他 | 展示場    | 予約 | WEB集客 | 既契約紹介 | その他紹介 | 資料請求 | 現場イベント | その他 | 展示場    | 予約 | WEB集客 | 既契約紹介 | その他紹介 | 資料請求 | 現場イベント | その他 | 展示場    | 予約 | WEB集客 | 既契約紹介 | その他紹介 | 資料請求 | 現場イベント | その他 |   |   |    |
| 一階住 | 埼玉 | 0      | 0  | 0     | 0     | 0     | 0    | 0      | 0   | 1      | 0  | 0     | 0     | 0     | 4    | 1      | 0   | 6      | 0  | 0     | 0     | 0     | 1    | 5      | 1   | 0      | 7  | 0     | 0     | 0     | 0    | 0      | 0   | 0 |   |    |
|     | 埼玉 | 0      | 0  | 0     | 0     | 0     | 1    | 0      | 0   | 1      | 0  | 0     | 0     | 0     | 3    | 0      | 0   | 3      | 0  | 0     | 0     | 1     | 0    | 0      | 1   | 0      | 2  | 0     | 0     | 0     | 0    | 1      | 0   | 1 |   |    |
|     | 栃木 | 2      | 1  | 0     | 0     | 0     | 1    | 0      | 0   | 4      | 0  | 0     | 0     | 0     | 0    | 0      | 0   | 0      | 2  | 0     | 0     | 0     | 0    | 0      | 0   | 0      | 2  | 0     | 0     | 0     | 0    | 0      | 0   | 0 |   |    |
|     | 栃木 | 0      | 0  | 0     | 0     | 0     | 0    | 0      | 0   | 0      | 0  | 0     | 0     | 0     | 2    | 0      | 0   | 2      | 0  | 0     | 0     | 1     | 0    | 2      | 0   | 0      | 3  | 0     | 0     | 0     | 1    | 0      | 0   | 1 |   |    |
| 二階住 | 埼玉 | 2      | 0  | 0     | 0     | 0     | 0    | 0      | 2   | 1      | 0  | 0     | 0     | 0     | 0    | 0      | 0   | 1      | 1  | 0     | 0     | 0     | 0    | 0      | 0   | 0      | 1  | 0     | 0     | 0     | 0    | 2      | 0   | 2 |   |    |
|     | 埼玉 | 1      | 0  | 0     | 0     | 0     | 0    | 0      | 1   | 2      | 0  | 0     | 0     | 0     | 0    | 0      | 0   | 2      | 1  | 1     | 0     | 1     | 0    | 0      | 0   | 0      | 3  | 2     | 0     | 0     | 0    | 1      | 0   | 3 |   |    |
|     | 群馬 | 1      | 0  | 0     | 0     | 0     | 0    | 0      | 1   | 0      | 1  | 0     | 0     | 0     | 1    | 0      | 0   | 2      | 0  | 0     | 0     | 1     | 0    | 0      | 0   | 0      | 1  | 1     | 0     | 0     | 0    | 3      | 1   | 0 | 5 |    |
|     | 茨城 | 0      | 0  | 0     | 0     | 0     | 1    | 0      | 0   | 1      | 0  | 0     | 0     | 0     | 0    | 0      | 0   | 0      | 0  | 0     | 0     | 0     | 1    | 0      | 0   | 0      | 1  | 0     | 0     | 0     | 1    | 0      | 0   | 1 |   |    |
| 三階住 | 埼玉 | 0      | 0  | 0     | 0     | 0     | 0    | 0      | 0   | 3      | 0  | 0     | 0     | 0     | 1    | 0      | 0   | 4      | 0  | 0     | 0     | 0     | 0    | 0      | 0   | 0      | 0  | 0     | 0     | 0     | 0    | 0      | 0   | 0 |   |    |
|     | 埼玉 | 1      | 0  | 0     | 0     | 0     | 0    | 0      | 1   | 2      | 0  | 0     | 0     | 0     | 1    | 0      | 0   | 3      | 0  | 1     | 0     | 0     | 0    | 1      | 0   | 0      | 2  | 0     | 0     | 0     | 0    | 1      | 0   | 2 |   |    |
|     | 埼玉 | 2      | 1  | 0     | 0     | 0     | 0    | 0      | 3   | 2      | 0  | 0     | 0     | 0     | 0    | 0      | 0   | 2      | 1  | 0     | 0     | 1     | 0    | 0      | 0   | 0      | 2  | 0     | 0     | 0     | 0    | 0      | 0   | 0 |   |    |
|     | 群馬 | 2      | 0  | 0     | 0     | 0     | 0    | 0      | 2   | 2      | 0  | 0     | 0     | 0     | 0    | 0      | 0   | 2      | 4  | 0     | 0     | 0     | 0    | 0      | 0   | 0      | 4  | 0     | 0     | 0     | 0    | 0      | 0   | 0 |   |    |
| 四階住 | 埼玉 | 0      | 0  | 0     | 0     | 0     | 0    | 0      | 0   | 0      | 0  | 0     | 0     | 0     | 0    | 0      | 0   | 0      | 1  | 0     | 0     | 0     | 0    | 1      | 0   | 0      | 2  | 0     | 0     | 0     | 0    | 1      | 0   | 1 |   |    |
|     | 埼玉 | 1      | 0  | 0     | 0     | 0     | 0    | 0      | 1   | 1      | 0  | 0     | 0     | 0     | 0    | 0      | 0   | 1      | 2  | 0     | 0     | 0     | 0    | 1      | 0   | 0      | 3  | 1     | 0     | 0     | 0    | 0      | 0   | 1 |   |    |
|     | 埼玉 | 1      | 0  | 0     | 0     | 0     | 0    | 0      | 1   | 0      | 1  | 0     | 1     | 0     | 0    | 0      | 0   | 2      | 1  | 0     | 0     | 0     | 0    | 1      | 0   | 0      | 2  | 2     | 0     | 0     | 0    | 0      | 0   | 2 |   |    |
|     | 群馬 | 0      | 0  | 0     | 0     | 0     | 0    | 0      | 0   | 0      | 0  | 0     | 0     | 0     | 0    | 0      | 0   | 0      | 1  | 0     | 0     | 0     | 0    | 1      | 0   | 0      | 2  | 2     | 0     | 0     | 0    | 0      | 1   | 0 | 3 |    |
| 五階住 | 埼玉 | 1      | 1  | 0     | 0     | 0     | 1    | 0      | 3   | 1      | 1  | 0     | 0     | 0     | 0    | 0      | 0   | 2      | 2  | 2     | 0     | 0     | 0    | 0      | 0   | 0      | 4  | 1     | 0     | 0     | 0    | 0      | 0   | 0 | 1 |    |
|     | 埼玉 | 2      | 1  | 0     | 1     | 0     | 0    | 0      | 4   | 0      | 0  | 0     | 0     | 0     | 0    | 0      | 0   | 0      | 0  | 0     | 0     | 0     | 0    | 1      | 0   | 0      | 1  | 1     | 0     | 0     | 0    | 0      | 1   | 0 | 2 |    |
|     | 埼玉 | 0      | 0  | 0     | 0     | 0     | 0    | 0      | 0   | 0      | 0  | 0     | 0     | 0     | 0    | 0      | 0   | 0      | 0  | 0     | 0     | 0     | 0    | 1      | 0   | 0      | 1  | 1     | 0     | 0     | 0    | 0      | 0   | 1 |   |    |
|     | 群馬 | 0      | 0  | 0     | 0     | 0     | 0    | 0      | 0   | 0      | 0  | 0     | 0     | 0     | 0    | 0      | 0   | 0      | 1  | 0     | 0     | 0     | 0    | 0      | 0   | 0      | 1  | 1     | 0     | 0     | 0    | 0      | 0   | 2 |   |    |
| 六階住 | 埼玉 | 1      | 0  | 0     | 0     | 0     | 0    | 0      | 1   | 0      | 0  | 0     | 0     | 0     | 0    | 0      | 0   | 0      | 2  | 0     | 0     | 0     | 1    | 0      | 0   | 0      | 3  | 0     | 0     | 0     | 0    | 0      | 0   | 0 | 0 |    |
|     | 埼玉 | 0      | 0  | 0     | 0     | 1     | 0    | 0      | 1   | 0      | 0  | 0     | 0     | 0     | 0    | 0      | 0   | 0      | 1  | 0     | 0     | 0     | 0    | 0      | 0   | 0      | 1  | 0     | 0     | 0     | 0    | 0      | 0   | 0 |   |    |
|     | 栃木 | 0      | 0  | 0     | 0     | 0     | 0    | 0      | 0   | 2      | 0  | 0     | 0     | 0     | 0    | 0      | 0   | 2      | 1  | 0     | 0     | 0     | 0    | 0      | 0   | 0      | 1  | 0     | 0     | 0     | 0    | 1      | 0   | 1 |   |    |
| 計   |    | 17     | 4  | 0     | 1     | 1     | 4    | 0      | 1   | 17     | 3  | 0     | 1     | 0     | 12   | 1      | 0   | 34     | 21 | 4     | 0     | 5     | 3    | 14     | 2   | 0      | 49 | 12    | 0     | 0     | 1    | 3      | 12  | 1 | 0 | 29 |

上記のメンバーの中からは、全国最優秀営業社員として2期連続で表彰された方も誕生

## 参考：BPO(アウトバウンドコールセンター代行業務)

- 船井総研はアウトバウンドコールの代行業も行っており、業種を問わず、同業界平均を大きく上回るアポ率を実現

### BPOの実績一覧(※一部ご紹介)

| NO | 業種        | 架電完了 事業所数 | アポ件数 | アポ率    |
|----|-----------|-----------|------|--------|
| 1  | 板金加工業     | 1665件     | 392件 | 23.54% |
| 2  | 板金加工業     | 499件      | 61件  | 12.22% |
| 3  | 板金加工業     | 74件       | 10件  | 13.51% |
| 4  | 板金加工業     | 100件      | 16件  | 16.00% |
| 5  | 板金加工業     | 79件       | 16件  | 20.25% |
| 6  | 電子機器受託開発業 | 64件       | 22件  | 34.38% |
| 7  | 電子機器受託開発業 | 67件       | 20件  | 29.85% |
| 8  | 装置メーカー    | 109件      | 22件  | 20.18% |
| 9  | 装置メーカー    | 104件      | 17件  | 16.35% |
| 10 | 装置メーカー    | 200件      | 30件  | 15.00% |
| 11 | 装置メーカー    | 87件       | 9件   | 10.34% |
| 12 | 機械工具商社    | 56件       | 13件  | 23.21% |
| 13 | 機械工具商社    | 94件       | 9件   | 9.57%  |
| 14 | 機械工具商社    | 900件      | 127件 | 14.11% |
| 15 | 機械工具商社    | 300件      | 54件  | 18.00% |
| 16 | 機械工具商社    | 158件      | 31件  | 19.62% |
| 17 | 機械加工業     | 179件      | 28件  | 15.64% |
| 18 | 機械加工業     | 199件      | 17件  | 8.54%  |
| 19 | 機械加工業     | 100件      | 15件  | 15.00% |
| 20 | 機械加工業     | 98件       | 15件  | 15.31% |

業界平均アポ率5%以下のテレアポ代行サービスと比較し、  
高いアポ率を実現！製造業特化のコールノウハウを展開し、再現性も高い！

## アウトプットイメージ

- 診断・設計・育成・改善・ナレッジ蓄積まで運営に必要なアウトプットを網羅的に準備します。

### 初期診断レポート

- ✓ 現状KPI分析と課題マップ
- ✓ コール音源の品質評価
- ✓ 改善優先度ランキング



### トークスクリプト

- ✓ 業界特化の4ブロック設計
- ✓ 断られた際の切り返し集
- ✓ FAQ・想定Q&A一覧

### 業務マニュアル・KPI設計書

- ✓ 架電ルール・プロセス定義
- ✓ 通電率・アポ率等KPI設定
- ✓ 管理ダッシュボード設計



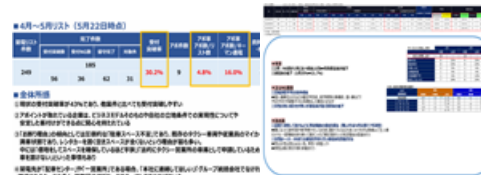
### 育成・研修プログラム

- ✓ トーク動画・ロープレ設計
- ✓ SVモニタリングシート
- ✓ 新人戦力化チェックリスト



### 月次改善レポート

- ✓ KPI推移・成果レポート
- ✓ 音源分析フィードバック
- ✓ 改善アクションプラン



### ナレッジDB(FAQ集)

- ✓ 成功コールの構造分解
- ✓ 顧客別対応ログ蓄積
- ✓ 成功パターンの横展開資料



## 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



株式会社船井総合研究所  
池内 愛(いけうち あい)

2013年に株式会社船井総合研究所へ中途入社。コールセンター・インサイドセールス事業に従事し、その経験をもとに住宅不動産業界向け「Web×テレアポ」の集客モデルを確立。200社以上への導入実績を持ち、営業代行・テレアポ代行では500社以上を支援。現在はコールセンター事業の受託運営やコンサルティングを統括している。

経営に課題を感じている、コンサルティング内容や依頼方法が知りたい、専門家から事業に関するアドバイスが欲しい

船井総合研究所では皆様の相談を **無料** で承ります。

※お電話、WEBをお選びいただけます

## お電話でのお問い合わせ・ご相談

下記のフリーダイヤルからご連絡ください。

 **0120-958-270**

【受付時間】平日 9時45分～17時30分（土日祝、年末年始を除く）

## WEBでのお問い合わせ・ご相談

下記ボタン、URLをクリックしてサイトへアクセスください。

**無料 経営相談に申し込む**



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



**船井総研 経営相談**

検索や船井総合研究所ウェブサイトURLからも上記ページへアクセスいただけます。

### 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な成長企業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。

- ◆ 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。内容にご不明な点がある際は、別途お問い合わせください。
- ◆ 本資料に掲載の情報は作成時点のものであり、将来的な内容を保証するものではありません。
- ◆ 本資料に掲載の情報を目的とし、弊社承諾なく転載・改変することを禁じております。
- ◆ 本資料に掲載の情報を利用したことによって発生する損害について、弊社は責任を負いかねます。
- ◆ 本資料の内容は将来予告なく変更、または廃止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。