

「営業ですか？」に怯まない！
テレアポ切り返しトーク事例集



Agenda

Chapter 1 2023年版 テレアポの新常識

- 1-1 「即座に切り返す」は絶対NG
- 1-2 今のテレアポに求められるもの

Chapter 2 「共感+切り返し」トーク例

- 2-1 営業ですよ？
- 2-2 時間ないです。
- 2-3 興味ないです。
- 2-4 予算がないです。
- 2-5 他社使ってます。

Chapter 3 売れる営業は使わない!NGワード一覧

- 3-1 NGワードチェックリスト
- 3-2 NGワードの言い換え例
- 3-3 トークを管理する方法

Chapter 4 音声解析ツールの活用

- 4-1 トーク分析は難易度が高い&時間がかかる
- 4-2 注目される自動音声解析技術

Chapter 5 音声解析ツールのご紹介

Chapter 1

2023年版 テレアポの新常識

1-1

「即座に切り返す」は絶対NG

即座に切り返す ≡ 相手を頭から否定する

テレアポは相手の心を開く必要がある。

相手の言っていることを真っ向から否定することで、今後の関係形成にも悪影響を及ぼす。

新常識

「共感+切り返し」

例えば「今忙しいので…」と仰る相手に対し

NG例

いえいえ、少しの時間で済みます。
絶対に損はさせません…

- ▶ 真っ向から否定。
相手をイラつかせてしまう。

OK例

ご状況の説明ありがとうございます。そうですね、連休明けのお忙しいタイミングでしたよね…

- ▶ 相手の話を最後まで聞いてから共感。家族や友人と話す時と同じように、**共感・会話**をすることを心掛ける。

Point

- 「でも」「いや」「ですが」など、**否定はNGワード**。
- **共感だけで終わらない**。次の時間確保や資料提示など、**今後の話に繋がる会話を続ける**。

1-2

今のテレアポに求められるもの

1

お断り内容ごとに「共感+切り返し」トークを準備

お断りに対して瞬時に「共感+切り返し」は難易度が高く、共感しすぎもNGと加減が求められる。

→ 事前にパターン別のスクリプトを準備しておく

第2章:5パターン実例を紹介！



2

NGワードを把握・メンバー管理

電話営業中や切り返しで絶対使ってはいけないワードを把握し、メンバーのトーク内で使われていないか管理する必要がある。

→ 定期的にメンバーのトークを振り返る

第3章:NGワード一覧と、工数をかけずにトークを把握する方法を紹介！ →

Chapter 2

「共感＋切り返し」トーク例

2-1

「営業ですよね？」

「営業ですよね？」と仰る相手に対して…

NG切り返し例

- 「営業じゃなくて、ご挨拶でお電話しました…」
- 「いえ、本日は〇〇のご確認をさせていただきたく…」

「共感+切り返し」トーク例

- 「ありがとうございます。営業なんですがご安心ください、
今すぐ契約という話ではなく…」
- 「そうなんです、今回は営業のお電話をさせていただきました。
〇〇をされている御社に是非△△をご提案したく…」

Point

- 「営業ではなく…」は**虚偽の申告なので、「不実告知(特定商取引法 第6条)」に当たる可能性**がある。
- 営業が嫌だ!と思っているお客様が安心できるよう、**リスクリバーサルな言葉※**を使用する。

※話を聞くことのリスクを軽くする言葉を含める。

例)「契約してください!」というようなものではなく、御社に近い事例だけご紹介できればと思ひまして…

2-2

「時間ないです。」

「時間ないです。」と仰る相手に対して…

NG切り返し例

- 「今聞かないと損ですよ!」
- 「いつだったらお時間取れますか?」

「共感+切り返し」トーク例

- 「そうですね、お忙しいところ申し訳ございません。
それではすぐ後に資料だけお送りいたします。ファイルがちょっと重いので、ちゃんと届いたか明日確認でもう一度だけお電話させていただきますね。
その時、3分だけお時間ください。」

Point

- 「忙しい」ということを**否定しない**。
- 次の日程を**相手に委ねない**。

2-3

「興味ないです。」

「興味ないです。」と仰る相手に対して…

NG切り返し例

- 「必ず御社のお役に立てるサービスです！」
- 「もう少しだけ説明させてください！」

「共感+切り返し」トーク例

- 「そうですね。それは例えば、〇〇(よくある課題や状況)だからでしょうか？」
- 「ありがとうございます、急に言われても、というところですね。
実は御社に近い業態でこういうことがあり…」

Point

- 質問で返すことで、「そういうわけではないですが…」というより、実はこうで…」とお客様から自然にヒアリングする。
- 近い業態の事例など、「話を聞く理由」をお客様に提示する。

2-4

「予算がないです。」

「予算がないです。」と仰る相手に対して…

NG切り返し例

- 「いえ、プランも幅広くございますので」
- 「いやいや、今ご予算を用意いただいた方が、将来的に見てお得ですよ！」

「共感+切り返し」トーク例

- 「率直なご意見ありがとうございます。そもそもお金を出す価値も今は感じられていないと思いますので、**一度無料で使っただいて効果を見ていただだけませんか？**」
- 「そうですよね、金額は安くはないですよ。今回においては〇〇**になれば費用対効果が合う想定をしております**、認識は合っておりますか？」

Point

- コスト以上の価値を意識していただく。
- 費用対効果が合うイメージをお客様に持たせる。

2-5

「他社使ってます。」

「他社使ってます。」と仰る相手に対して…

NG切り返し例

- 「A社は〇〇の点が御社に合っていないと思いますよ!」
- 「今使われているものより、弊社の商品の方が安いですよ!」

「共感+切り返し」トーク例

- 「A社のご契約済みだったのですね! 評判いいですね。使い心地はいかがですか?」
- 「左様でございましたか、教えてくださりありがとうございます。
でしたら今のところは問題ございませんよね。導入してからいかがでしょうか?」

Point

- とにかくヒアリング。
 - 満足している場合：特にどこに満足しているのか探り、合わせた比較材料を提供する。
 - 不満がある場合：自社だと解消できる旨や、今後乗り換えで比較検討するときに使える資料を送付する。

Chapter 3

売れる営業は使わない! NGワード一覧

3-1

NGワードチェックリスト

否定するワード

- ✓ お言葉ですが…
- ✓ そんなことはないと思うのですが
- ✓ 何度も申し上げているとおり

NG例文 そんな事はありません。お言葉ですが、弊社サービスは機能の豊富さが…

不信感を与えるワード

- ✓ 一応
- ✓ たぶん、おそらく
- ✓ わかりません

NG例文 一応在庫はありますし、おそらく納期も問題ないかと…

回答が難しい質問

- ✓ なぜですか？
- ✓ 課題は何ですか？

NG例文 A社を選んだのはなぜですか？なにか課題等はありませんか？

ネガティブワード

- ✓ でも
- ✓ だって
- ✓ ですから

NG例文 でもA社さんのサービスって、料金お高いですよね？ですから弊社のサービスの方が…

断る理由を与える

- ✓ もしよろしければ
- ✓ お時間があれば
- ✓ ご検討くださいませ

NG例文 もしよろしければ資料をお送り致しますのでご覧いただいて、お時間あればお電話させていただければ…



3-2

NGワードの言い換え例

否定するワード

- ✓ 理解を示す
- ✓ 伝わらない場合は自分の非と考える

OK例文 そういう事でしたか。言葉足らずで申し訳ありません。実は弊社サービスは機能の豊富さを…

不信感を与えるワード

- ✓ 曖昧な言葉は使わない
- ✓ わからない事は確認する旨を伝える

OK例文 在庫は問題ありません。納期は確認の上でご連絡致します。

回答が難しい質問

- ✓ 想像しやすい質問に変える
- ✓ 具体的な質問をする

OK例文 A社サービスの使い心地はいかがですか？機能面でのご不満はありませんか？

ネガティブワード

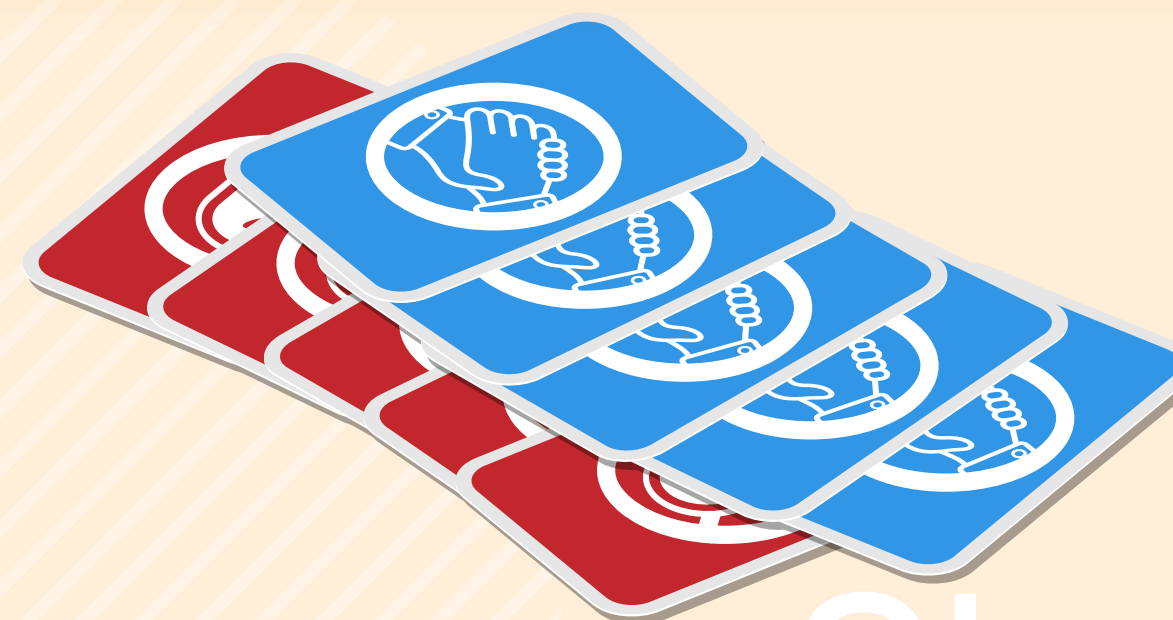
- ✓ 一度受け入れる

OK例文 そうなんですね。A社さんのサービスは料金が高い印象ありますが、そのあたりはいかがですか？実は弊社のサービスですと…

断る理由を与える

- ✓ 許可を求める表現を使わない

OK例文 では資料をお送り致しますので、また一週間後にお電話させていただきます。



1

マンツーマン指導

隣に立って、NGワードや言葉遣いを指導する

メリット

- その場で直すことができる
- 他の知識も合わせて教えられる

デメリット

- 教育工数がかかる
- テレワークに対応ができない



2

テキスト化ツールの導入

全通話をテキスト化するサービスを導入する

メリット

- 複数人にまとめてフィードバックできる
- トークスクリプトなどテキストを他に活用できる

デメリット

- 導入工数がかかる
- 費用がかかる



Chapter 4

音声解析ツールの活用

NGワード検知・テキスト化

4-1

トークの分析は難易度が高い&時間がかかる

STEP
1

全通話の録音データを基に、有効コールになりやすい項目を全て集計してデータ化

NGワード使用数

話 速

トークスクリプト

声のトーン

トーク・リッスン比率

STEP
2

データを参照し、商談を獲得できた通話をコール分析

- 平均通話時間が6分前後と長い
- トーク・リッスン比率が67～8%程度と他メンバーに比べて大幅に数値が高い
- ラリー回数も多い
- 一度に話す内容は短い

STEP
3

傾向からマニュアル化し、教育へ展開

チームメンバーの全員へ「まずは**トーク・リッスン比率が60%になることを目指し**、もっとお客さまの業界について深く学び**ラリー回数が増える工夫**すること」とアドバイス。チーム全体での商談獲得率を向上！

しかし

分析項目の洗い出しや、定量化が難しく、**時間も労力も大きくかかり非現実的**



4-2

注目される自動音声解析技術

人力分析の問題点

- 工数がかかりすぎる
- 録音を全て聞く時間を確保できない
- 数値化が難しく主観的になりがち
- 個人の判断に依るため、分析作業自体も属人化してしまう

人力での分析には課題が多く、やりたくても簡単にはできない…

人力での課題の多くを解決し、分析を容易にする自動音声解析

Call Analytics

- 全通話データを自動解析
- 「明るく…」など定性ではなく、「声のトーンを〇〇%上げて…」と定量データ化できる
- 作業を自動化できるので、時間の短縮に加え、分析の属人化も防ぐことが可能に

分析項目

NGワード

被り回数

沈黙秒数

ラリー回数

話者比率

話速

1分あたりの平均被り回数

1分あたりの平均沈黙秒数

1分あたりの平均ラリー回数

頻出ワード

声の高さ

声の高さの最大値と平均値の差

…などを自動で簡単に分析

Chapter 5

音声解析ツールのご紹介

Call Analytics

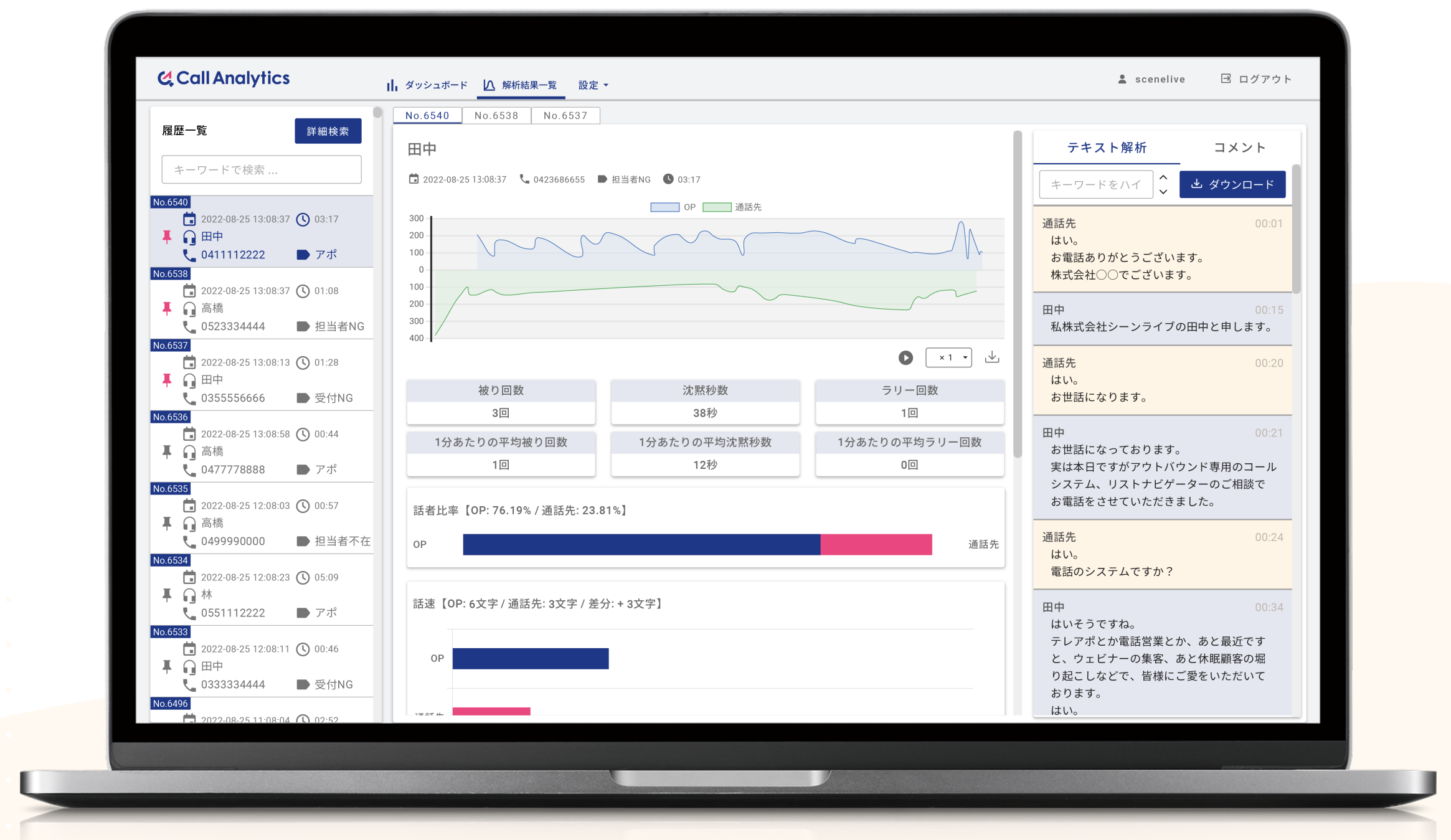
電話営業チームの

通話データ

人材データ

を自動で解析

音声解析・文字起こしを通して、担当者と顧客が「何を」「どのように」話しているか見える化。なぜアポが獲得できたのか・なぜ失注したのかを明確にするトーク分析ツールです。

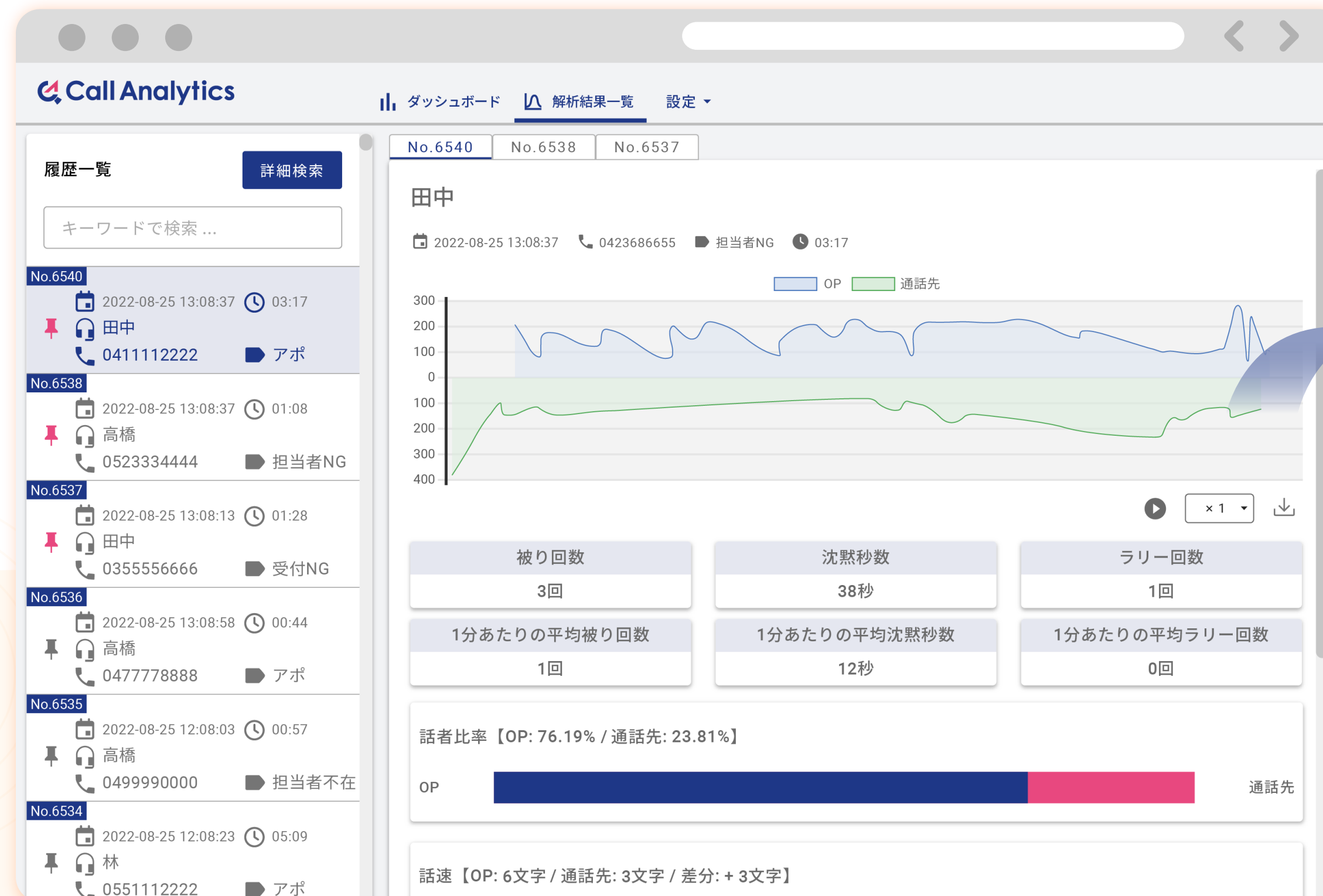


集計・分析項目一覧

- | | | | | |
|------------|----------|----------------|-----------------|------------------|
| ● 架電数 | ● 成約数・率 | ● 被り回数 | ● 1分あたりの平均沈黙秒数 | ● 声の高さ |
| ● 通電数・率 | ● 曜日／時間帯 | ● 沈黙秒数 | ● 1分あたりの平均ラリー回数 | ● 声の高さの最大値と平均値の差 |
| ● 有効コール数・率 | ● エリア | ● ラリー回数 | ● 話者比率 | ● 頻出ワード |
| ● 商談数・率 | ● リスト | ● 1分あたりの平均被り回数 | ● 話速 | |

音声解析

work on List Navigator.



録音データだけでは可視化できない
通話分析を自動でグラフ化!

営業メンバーの指導や教育にも活用できます!

営業メンバー：山田太郎 アポ獲得数：30件 受付突破率：78%

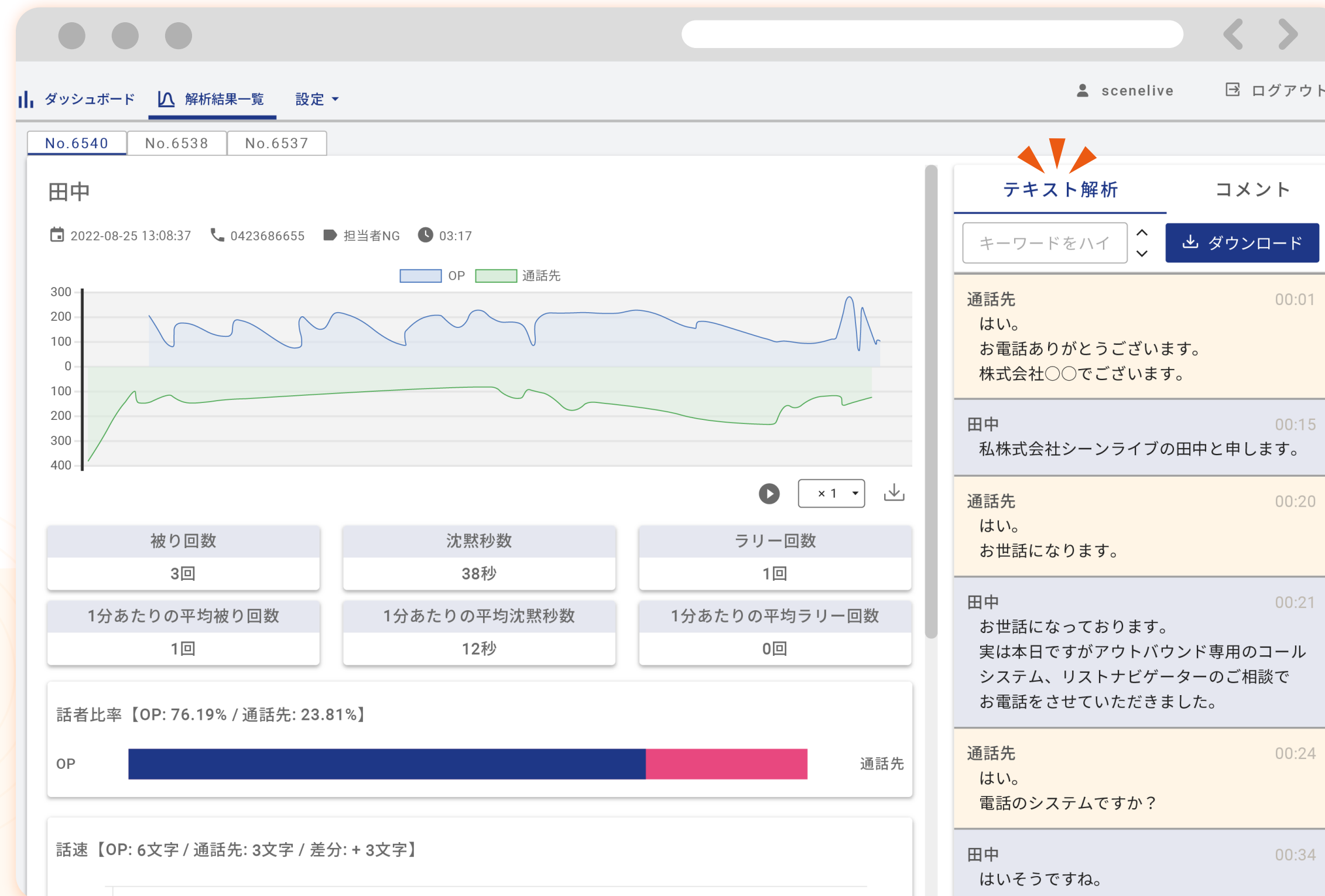
被り回数	0回
1分あたりの平均被り回数	0回
沈黙秒数	53秒
1分あたりの平均沈黙秒数	32秒

個人のクセや
課題を
発見できる!

個人レベルの分析でオペレーションスキルの底上げが可能

自動テキスト化

work on List Navigator.



通話内容は**自動でテキスト化**されるので
全録音データを確認する必要はなし！

キーワード検索で特定の会話も
すぐに見つかります！



通話ログを可視化した状態で蓄積することで、言った言っていないトラブル時も安心

List Navigator.

導入事例集のご紹介

7社30ページ分の事例を収録

- ✓ 架電数が1.5倍、アポ数が2.5倍に
- ✓ 導入前と比べ、発信数が約4倍に激増
- ✓ 分析情報の活用でアポ数が1.7倍に

など

事例集をダウンロード





お問い合わせ先

TEL 0800-777-3631
Email sales@scene-live.com

大手企業からスタートアップまで
累計導入社数 約**3,000**社 突破
(2024年4月現在。当社調べ。)

アウトバウンド(発信)特化コールシステム

List Navigator. →

営業チーム向け 音声解析システム

Call Analytics →

他のお役立ち資料を見る →



※本資料に記載されているすべての画像・文章・情報など一切の権利は株式会社Scene Liveが保有いたします。この内容のすべて、または一部の無断転載・無断転用を禁止します。 ※本資料に掲載されている商品およびサービスなどの名称は、各社の商標または登録商標です。

※資料の無断転載・複製・無断使用を禁止します。 ※内容は2023年12月時点の情報で、予告なく変更される場合がありますのでご了承ください。