



強いテレアポ組織のマネジメント術！
結果にコミットできる組織作りとは？

はじめに

会社紹介

会社紹介

会社概要



会社名 株式会社 Scene Live
本社所在地 大阪府大阪市中央区備後町3-4-1
備後町山口玄ビル9F
代表取締役 磯村 亮典
設立 2011年4月1日
従業員数 66名（2023年4月時点）
事業内容 セールステック領域における
SaaSプロジェクトの開発・運営

プロダクト

List Navigator.



アウトバウンドコール特化の
コールシステム

Call Analytics



音声解析システム

OSORA



インバウンド向けコールシステム

導入実績

累計導入社数 **2,800** 社 突破
※2023年4月時点

ITreview Grid Award 2024 Winter
「CTIシステム部門」「クラウドPBX部門」「コールセンターシステム部門」で LEADER 受賞!



累計
導入社数 **No.1**

単年
導入社数 **No.1**

累計ベース /
アカウント数 **No.1**

※調査概要は以下の通り。

【調査方法】実数調査【調査期間】2023年 2月 22日(水)~3月 24日(金)

【調査概要】「アウトバウンド専用コールセンターシステム」を対象にしたデスクリサーチ及びヒアリング調査

【比較対象企業】「アウトバウンド専用コールセンターシステム」運営企業 10 社

【調査実施】株式会社ドゥ・ハウス【対象サービス】List Navigator.



強いテレアポ組織の組織づくりがわかる



チームを強くするために何をすべきか
具体的に持ち帰ることができる



Scene Live
confidence is everything

こんな方の力になります！



教育、現場管理を強化していきたい方



属人化問題を解決したい方



オペレーター 1 人当たりのアポ獲得数を上げたい方



管理工数に限界を感じている方



オペレーターに適切な指導ができているか不安を抱えている方

SECTION 01 | 管理者の方が抱えている課題とその要因

SECTION 02 | 自走できる人材へ導く具体的な施策

SECTION 03 | 実行するための方法

SECTION 01

管理者の方が抱えている課題とその要因

課題①：アポが『取れる人』『取れない人』で大きく差がある

アポが『取れる人』



自分で検証、改善を繰り返し行い
早く自分の型を作ることができる

アポが『取れない人』



スクリプト通り架電するが、
どうすれば結果が出るか**自分で**
考えて検証と改善ができない
(こなしている人)

アポが『取れる人』



自分で検証、改善を繰り返し行い
早く自分の型を作ることができる

アポが『取れない人』



スクリプト通り架電するが、
どうすれば結果が出るか自分で
考えて検証と改善ができない
(こなしている人)

会社



管理職



アポが『取れない』人を、
取れるように育成する仕組みができていない
⇒ 個人の能力任せになっている

課題②：メンバーの行動量（架電数）が少ない



要因①：

無駄な時間が多い

通話時間以外の無駄な時間が多い

- 架電先の情報を探す、調べる
- 架電後の情報入力に時間が掛かる
- 架電以外の作業時間が多い



要因②：

オペレーターの感情

高いモチベーションを維持できない

- 楽な方に流れやすい（人間の性質）
- 負のイメージが先行する
- 本来の目的を忘れてしまう

課題③：管理者の状況把握が徹底できていない



徹底できない理由：

管理者の方の業務が多い問題

※下記一般的な管理者の方の業務内容

トスアップ時のお客様対応

営業担当の業務指導

営業担当の通話の確認

採用時の初期研修の担当

リストの整理/管理

目標設定 KPI設定（年/期/月）

営業担当へのリスト割り当て

KPIデータ集計 / 課題分析/戦略立案

日々の数値確認

社内会議 報告会

課題①：アポが『取れる人』『取れない人』で大きく差がある

課題②：メンバーの行動量（架電数）が少ない

課題③：管理者が現場の状況をすべて把握できていない



根性・やる気は× 仕組みで解決することが重要！！

⇒ 営業メンバーを「考えて自走できる人材」へ導く！

SECTION 02

自走できる人材へ導く具体的な施策

営業マン（オペレーター）が自走できるまでのステップ





最低限の成果
(管理者のもと実施)

慣れる

守

基本や型を身につける段階

自分で検証と
改善を繰り返す
(管理者への報告/相談)

破

既存の型を破り発展させる段階

成果が上がり
評価される

トッププレイヤー
として自走
or
管理する立場へ

離

基本や応用から離れ、
独創的かつ個性を発揮する段階

特にこの部分の段階を
高速で上げていくことが重要！



最低限の成果
(管理者のもと実施)

慣れる

守

基本や型を身につける段階

自分で検証と
改善を繰り返す
(管理者への報告/相談)

破

既存の型を破り発展させる段階

成果が上がり
評価される

トッププレイヤー
として自走
or
管理する立場へ

離

基本や応用から離れ、
独創的かつ個性を発揮する段階

管理者の方が行うべき具体的管理

1

目標KPIの設定と数値の徹底管理する

2

行動量を担保させる

3

課題箇所を特定し指導を行う

4

数値を元に課題箇所の特定と改善を任せる

1

目標KPIの設定と数値の徹底管理

数値を細かく記録する理由



今の課題を明確にするため

■重要Point

項目が定義されているか

- ・「**見込み件数**」＝顧客となり得る属性で、アポまでの見込みがあるリード
- ・「**情報獲得件数**」＝状況が把握できる情報を獲得済みのリード
- ・「**有効コール数**」＝目当ての担当者と会話できた数（受付突破の数）

田中さん実績	6月		7月		8月	
	目標	結果	目標	結果	目標	
アポ数						
アポ率(母数 実架電数)						
アポ率(母数 有効コール数)						
見込み件数						
見込み率(母数有効コール数)						
情報獲得数						
情報獲得率(母数有効コール数)						
有効コール数						
有効コール率						
実架電件数						
架電件数						

「行動量＝架電数」
サイクルを回すために架電数の問題を解消する



架電数が増えない要因を
取り除く

- ・ 情報記録作業の短縮化（プルダウン形式）
- ・ リストの見やすさ
- ・ コールシステムの活用



行動の徹底管理

- ・ スケジュールの設定
（架電時間、その他の業務時間を分ける）
- ・ 架電数未達の場合は費やしている時間の把握

3

課題箇所を特定し指導

■確認Point ※上から順に確認！

- ・各項目で目標に到達しているか
- ・どこから低下しているか

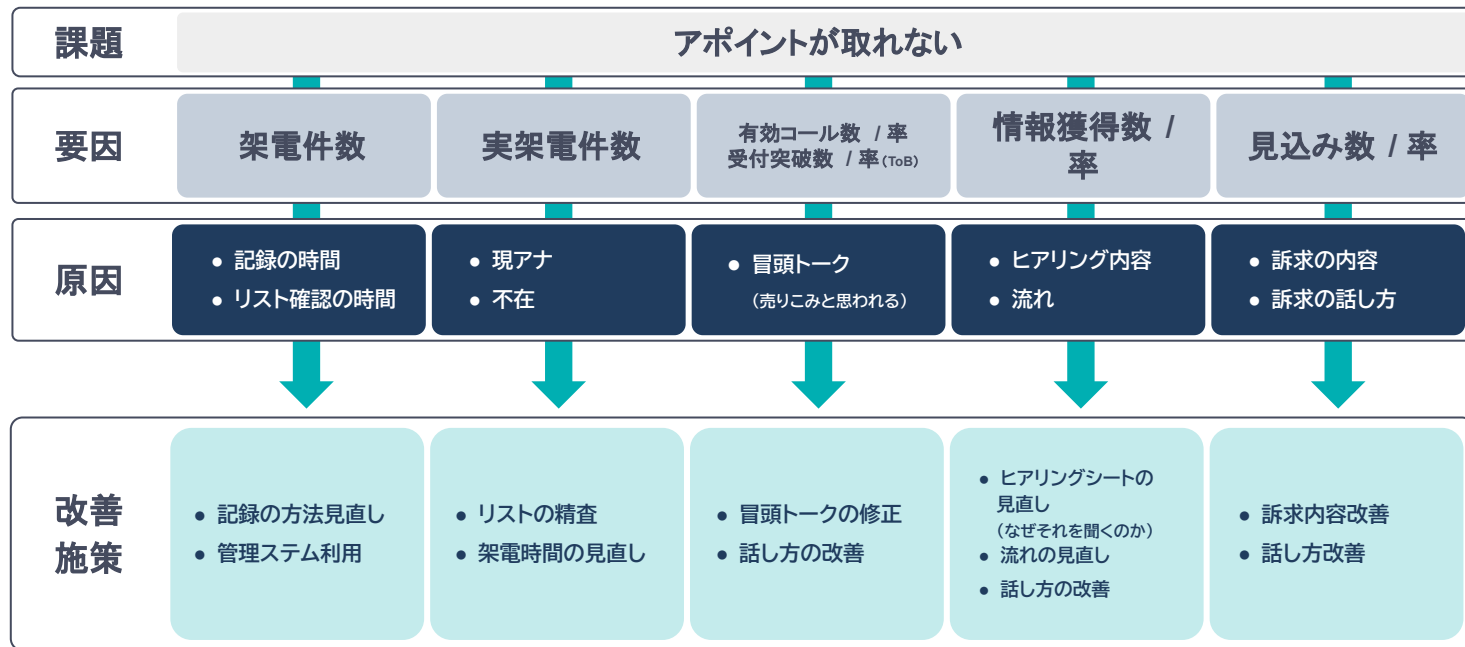
有効コール率が悪い



受付突破できていない？

田中さん実績	6月		7月		8月	
	目標	結果	目標	結果	目標	
アポ数	9	7				
アポ率(母数 実架電数)	1.0%	0.66%				
アポ率(母数 有効コール数)	5%	6%				
見込み件数	18	14				
見込み率(母数有効コール数)	10%	12%				
情報獲得数	60	40				
情報獲得率(母数有効コール数)	30%	33%				
有効コール数	180	120				
有効コール率	20.0%	13.3%				
実架電件数	900	900				
架電件数	1000	1000				

代表的な要因と改善施策



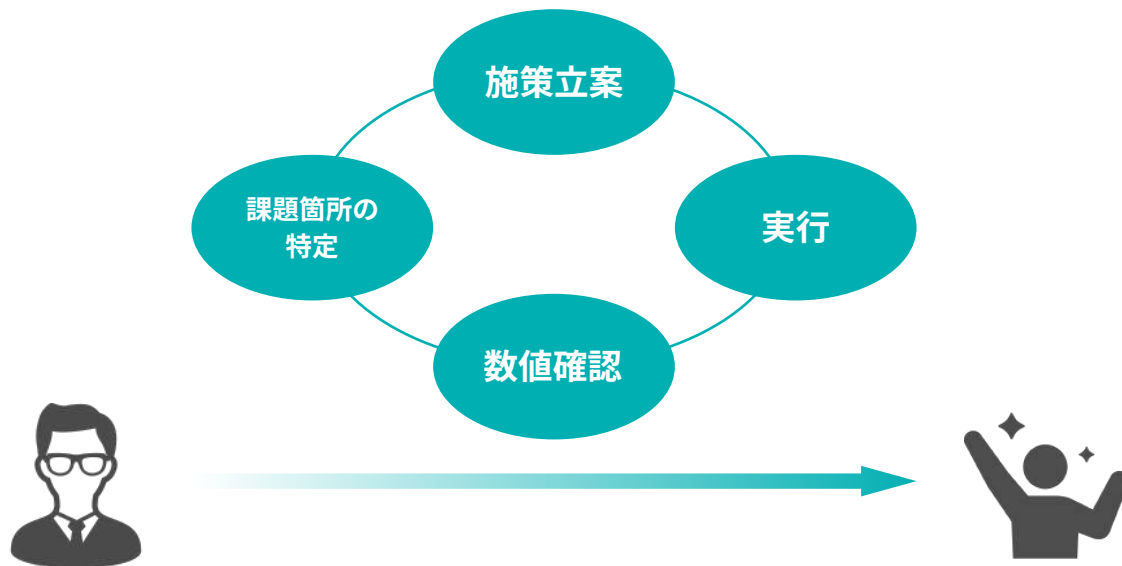
ポイント

- ・実際の顧客との会話をチェックし課題ポイントを指導
- ・期間を設けて改善できているかのチェックと再度改善ポイントの指導

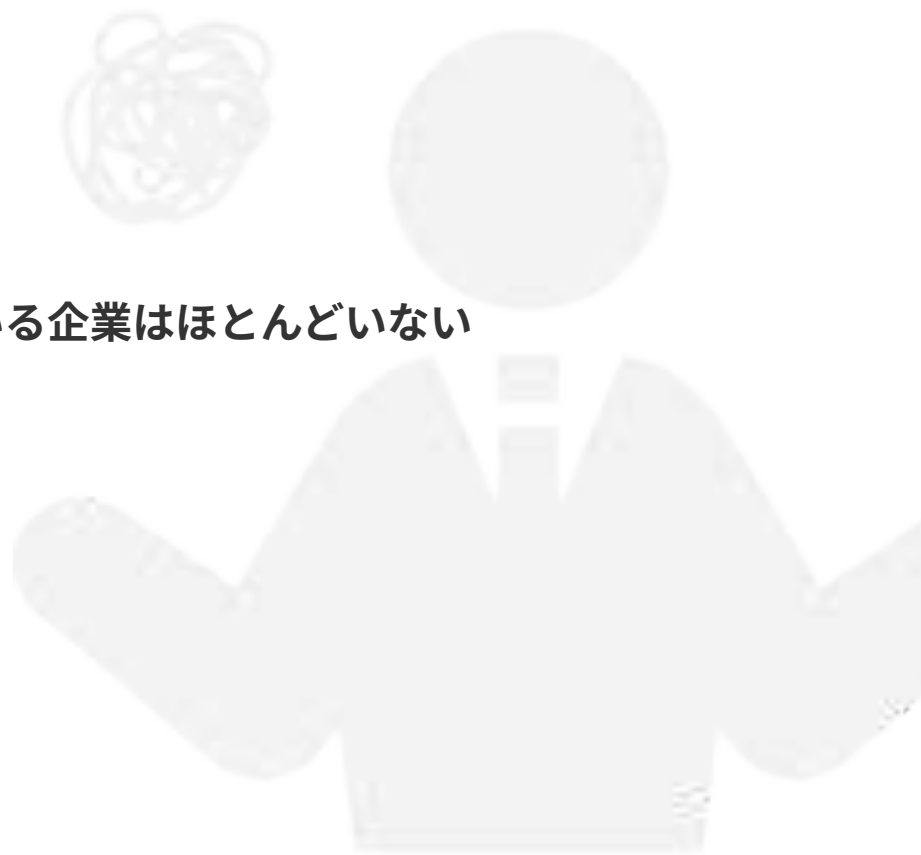
4

数値を元に課題箇所の特定と改善を任せる

一定の結果を出せるようになったら任せる



実際には、ここまでできている企業はほとんどいない





Point !

管理業務を効率化し

注力すべきところに注力できる体制作りが必要

SECTION 03

管理業務を効率化できるシステム紹介

List Navigator.



アウトバウンド特化のコールシステム
全ての新規営業に必要な「量」×「質」を実現

例えば…



架電データ自動集計 / 即時反映
詳細分析が数クリックで完結



どこからでも
リアルタイムで現場の状況把握



管理者の作業なしで
架電時の無駄な時間を削減



**当初は1ヶ月あたり数件しかなかったアポ獲得数が、
次月には約30件、現在は約70件に**

業種：コールセンターBPO

従業員数：20～49名

＜業務内容＞

- ・これまで取引のない新規の企業様へ架電しアポを獲得していく。
- ・獲得したアポイントをクライアント様にお繋ぎをする。

導入前の状況

- ・立ち上げのタイミングで、
テレアポ業務の体制が整っていなかった
- ・アポ獲得数が少なかった
- ・スプレッドシートで様々な情報を管理しており
管理が煩雑になっていた

導入後の成果

- ・ List Navigator.を活用して、教育体制を構築できた
- ・ 新人育成に改善し、アポ獲得数が飛躍的に向上
- ・ 1つの画面で情報を管理できるようになり、
管理工数の削減に成功

List Navigator.がもたらす3つの価値



List Navigator.は、3つの効率UPを1つのシステムで完結させ、
テレアポ効率の最大化を実現できます。

分析効率UP

List Navigator.の分析機能



分析結果を自動でグラフ化

自動で分析・グラフ化するため複雑な作業は必要ありません



オペレーター

各OPのパフォーマンスも分析

オペレーターの稼働時間や見込み件数など、個人単位での行動分析が可能です



分析項目はカスタマイズ可能

貴社の運用方法に合わせた分析項目のカスタマイズをご提案いたします



分析結果の書き出しはワンクリック

分析結果はブラウザ上での確認だけでなく、ワンクリックでCSVへの書き出しも可能

管理効率UP

List Navigator.の管理機能



オペレーターの教育管理を効率化

音声解析機能でテレアポ営業のトークスキル課題を可視化します



通話録音の保管は容量無制限

クライアントへ録音の提出が必要な際にも、ダウンロードして提出可能です



営業リスト管理の徹底化

細分化されたステータス管理や再コール設定で見込みを逃しません



複数商材管理も対応可能

ステータスやヒアリング項目のカスタマイズを商材別におこなえます

発信効率UP

List Navigator.の発信機能



オペレーターの待機時間削減

オペレーターの人数、商材に合わせた架電方法で待機時間を大幅にカットできます



最大5倍の同時発信が可能

プレディクティブ発信による最大5倍の架電で発信効率を最大化できます



使いやすいUIで無駄のない業務を

発信業務に特化したUIで、発信から終話まで最短で業務を実行できます



見込みに導く最短架電

リストを精査した架電が、見込み数を大幅に増加させます