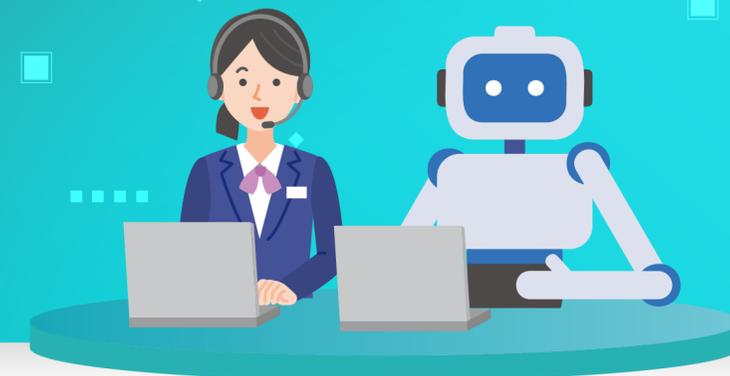


督促リストやコールドリストへ自動発信
オートコールシステム
選定ポイント3選



INDEX

Chapter 1 オートコールとは？

Chapter 2 利用する時に注意すべきポイント

Chapter 3 【用途別】選び方3ポイント

3-1 督促

3-3 アンケート調査

3-2 テレアポ・電話営業

3-4 休眠顧客掘り起こし

Chapter 4 おすすめのオートコールシステム

Chapter

1

オートコールとは？

オートコールとは？

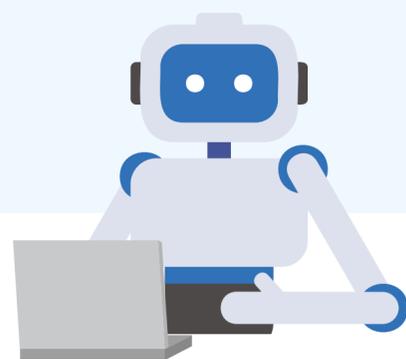
システムの制御により、人の手を介さずに電話を自動で発信するシステムのこと。
その中でも、以下の通り大きく2つに分けられる。

無人オートコール

あらかじめ録音しておいた音声ガイドによる案内を自動的に一斉発信するシステム。

メールやDM、SMSの代替サービスとしても用いられ、とにかく大量に発信できることが強み。

一方で、柔軟な対応や複雑な顧客対応は不可というデメリットがある。



有人オートコール

登録されているリストの顧客へ一斉に発信し、つながった段階で担当者へつなぐシステム。

繋がるまでの工数を完全に自動化することでコール数を増やせるのに加え、有人対応により柔軟な顧客対応できることが強み。

一方で、1時間に30万コールなど人の対応キャパシティを超えた量を対応するには不向き。



Chapter

2

利用する時に 注意すべきポイント

利用する時に注意すべきポイント

オートコールを営業に用いる場合は、「電話を使った勧誘活動」の一環と見なされるため、特定商取引法の「電話勧誘販売」に関する規制が適用されます。

普段の電話営業において定められたルールを順守する必要があります。

具体的には、以下が義務付けられています

- 事業者の氏名や勧誘目的の明示義務
- 消費者が断った場合の再勧誘の禁止
- クーリングオフ制度の提供など
- 迷惑を覚えさせるような勧誘（午後9時から午前8時までの時間帯に勧誘など）の禁止



Chapter

3

【用途別】

選び方3ポイント

Chapter 3-1

督促 編



Chapter 3-2

テレアポ・電話営業 編



Chapter 3-3

アンケート調査 編



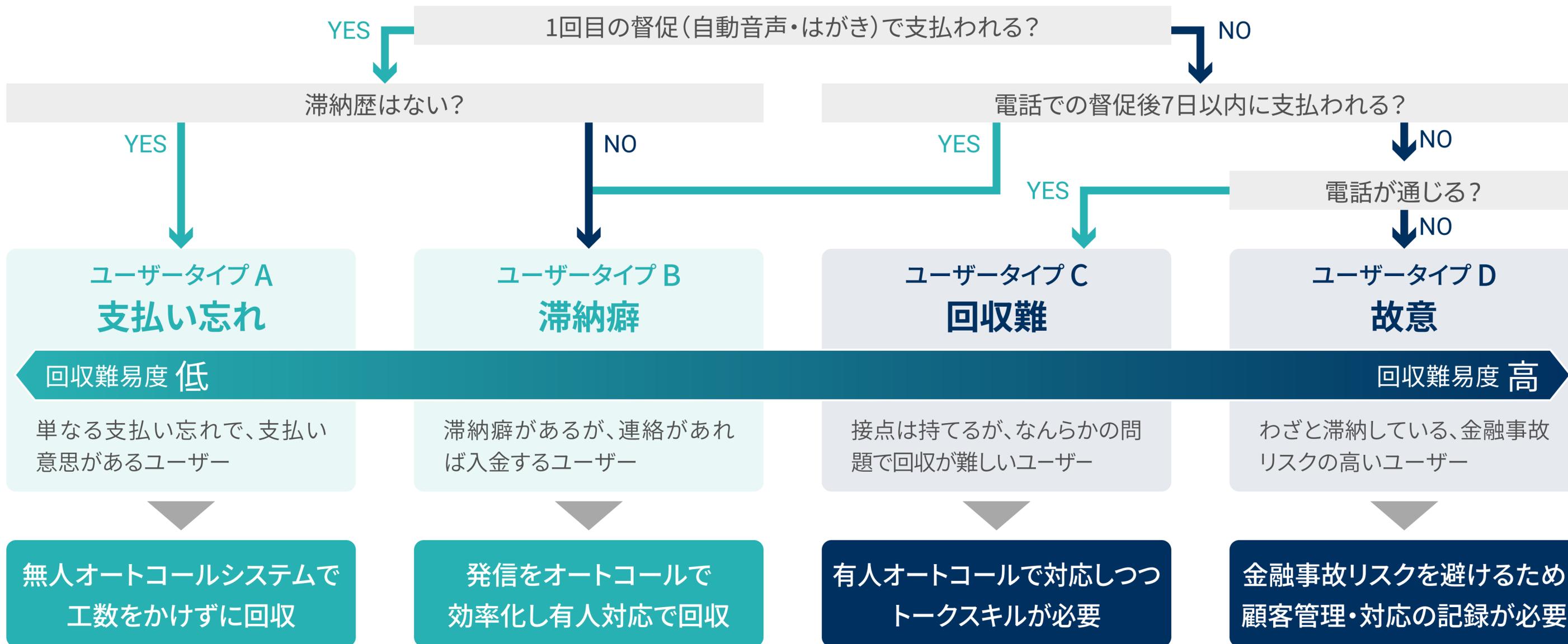
Chapter 3-4

休眠顧客掘り起こし 編



オートコール活用法

滞納者は大きく4つに分類できる。



システム選定ポイント3選

前ページのユーザータイプにそれぞれ対応するため、以下のチェックリストで確認。

① 機能要件

- 最大コール数の確認** 一気にどれだけコールができるのか、上限値の確認が必要。
- 無人オートコール** 支払い忘れのようなすぐ回収できるユーザーからの督促をフルオート化する機能。
- IVR機能** 自動音声ガイダンスを流す機能。
- シナリオ分岐機能** ①を押した時にこの案内、②を押した時にこの案内...とシナリオを設定する機能。
- 有人オートコール** 無人オートコールでは回収しきれないユーザーへ有人対応する機能。繋がるまでの工数を0にする。
- プレディクティブ発信機能** 通電率が低い場合に複数回線を使って一斉に発信する機能。例えば通電率が20%の場合、5倍の発信倍率で発信をセットできる。
- ステータス分析機能** 接触・有効コール・支払日設定のどのステータスまで進行しているのかを管理する機能。回収におけるボトルネックを特定し、改善すべきポイントがわかる。
- リスト管理機能** 一度接触しているユーザー、前回不在だったユーザー、過去にも滞納歴のあるユーザー...など属性に応じてリスト管理する機能。
- API連携機能** 滞納者の管理システムと連携ができるようにする機能。現行のシステムと連携できるか要確認。

② セキュリティ・運用要件

- 同じ金融業界での導入があるか**
 要求されるセキュリティ水準は各社近しいため、同業での導入実績チェックは非常に重要。
- サーバー構成**
 サーバー冗長化や分割など、保守性のあるネットワーク構成になっているか。
- サポート体制**
 不明点や困ったことがあったとき、迅速に対応されるサポート体制があるか。

③ 予算要件

- 初期費用**
- 月額料金**
- 通話料金／コール単価**
 かけ放題プランやコール単価プランなど、提供元によりプランが異なるため要確認。

オートコール活用法

テレアポの成果分解は以下の通り。

アポ数

=

コール数

×

アポ率

システムの場合

自動で打電・事前にセットされたシナリオに応じて自動対応するため、**発信効率が高くコール数を増やしやすい**一方で**柔軟性にかけるアポ率は低い**。また、自動音声とわかるとすぐに切電するユーザーもいるため情報取得もしにくい。

コール数を増やす

得意

アポ率を高める

苦手

営業担当者の場合

手動で1件1件打電しコールしていくため、**発信効率は悪くコール数が伸び悩む**。一方で**トークの柔軟性は非常に高く、アポ率は高い**。アポが獲得できなかった場合でも、情報取得に切り替えるなど、**次につなげる要素を獲得できる**。

コール数を増やす

苦手

アポ率を高める

得意

つまり

コール数を増やす**アプローチのみシステム**に任せ、**アポ率の高い有人での対応**が、テレアポ・電話営業に適したオートコール運用。

システム選定ポイント3選

運用方法に適したシステムか、以下のチェックリストで確認。

① 機能要件

- 有人オートコール 繋がるまでの工数を完全に自動化することで、コール数を増やす機能。
- プレディクティブ発信機能 通電率が低い場合に複数回線を使って一斉に発信する機能。例えば通電率が20%の場合、5倍の発信倍率で発信をセットできる。
- ステータス分析機能 接触・有効コール・受付突破など、アポ獲得までのどのフェーズにボトルネックがあるかを特定する機能。営業マン個人個人の改善すべきポイントがわかる。
- リスト管理機能 業種やエリア、過去の接触歴などを基にリストを管理する機能。
- API連携機能 今使っているSFAツールやCRMツールと連携するための機能。

② 分析・管理要件

- 分析セグメント 曜日・時間帯別、ステータス別、個人別、リスト別...など柔軟に分析ができるか。
- 営業担当者の管理 離席・稼働の管理はもちろん、1回あたりの会話時間や情報入力時間など細かいポイントで管理できるか。

③ 予算要件

- 初期費用
- ブース/ID料金 1人1人のアカウント料金があるID課金か、最大稼働人数(席数)ベースのブース課金か。
- 通話料金 (必要な場合) かけ放題プランの提供があるかどうか。

オートコール活用法

購入の意思決定などと異なり、アンケートやマーケティングリサーチの**回答率は無人・有人対応に左右されにくい**。

とにかく大量の回答数を回収する必要があるリサーチ用途には、無人オートコールをフル活用することで、**人件費を抑えながら回答数を最大化する**運用が適している。

Tips

無人案内を嫌うユーザーもいるため、「通電した」かつ「途中で離脱しているユーザー」は別途リスト化し有人対応するのが回答数を増やすコツ。



システム選定ポイント3選

運用方法に適したシステムか、以下のチェックリストで確認。

① 機能要件

- 最大コール数の確認** 一気にどれだけコールができるのか、上限値の確認が必要。
- 時間単位の最大コール数を確認** 1時間に30万コールなど、必要件数に応じて短時間での最大コール数を確認する。
- 無人オートコール** 支払い忘れのようなすぐ回収できるユーザーからの督促をフルオート化する機能。
- IVR機能** 自動音声ガイダンスを流す機能。
- シナリオ分岐機能** ①を押した時にこの案内、②を押した時にこの案内...とシナリオを設定する機能。
- スケジュール設定** ターゲットユーザーが通電しやすいタイミングに時間をセットできる機能。
- SMS機能** SMSを送信できる機能。希望したユーザーにはSMSでアンケートURLを送付するなど対応が必要な場合は検討する。
- API連携機能** 滞納者の管理システムと連携ができるようにする機能。現行のシステムと連携できるか要確認。

② 調査票の集計・データ化

- 調査集計** 調査結果をリストやエリア単位などで集計できる機能。
- 結果LOG** ユーザーがどこで切電したのか、どこまで回答を収集できているのかなど、詳細なログをエクスポートできる機能。
- サポート体制** 不明点や困ったことがあったとき、迅速に対応されるサポート体制があるか。

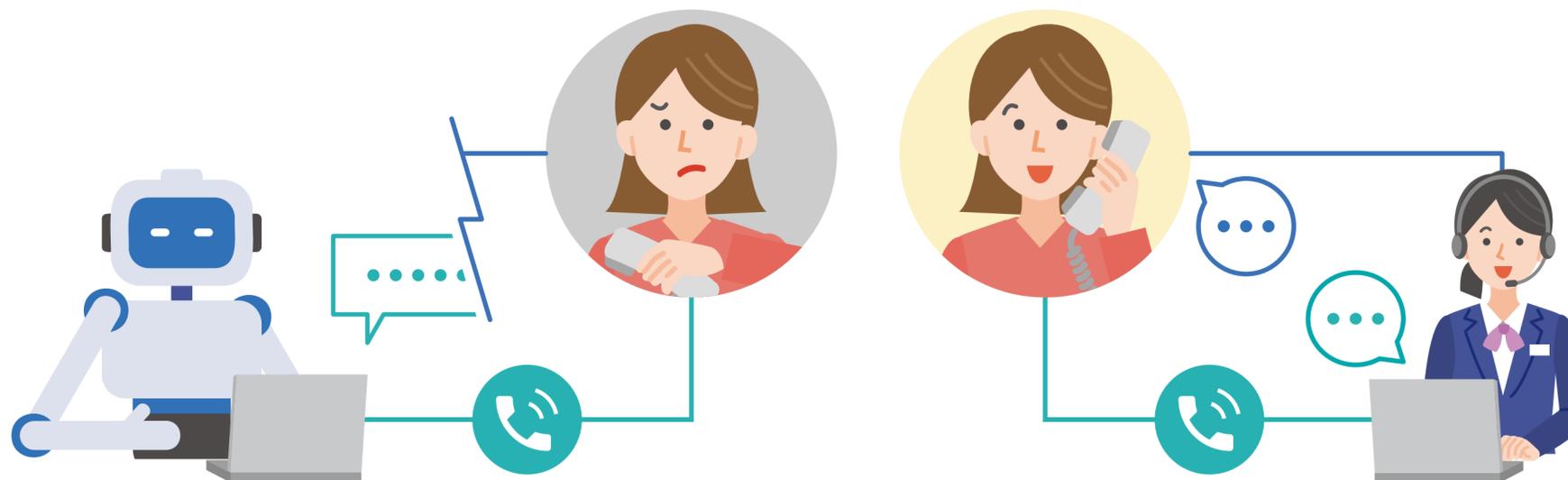
③ 予算要件

- 初期費用**
- 月額料金**
- 通話料金／コール単価** 従量課金プランやコール単価プランなど、提供元によりプランが異なるため要確認。
- 最低契約期間** 単発利用・長期利用など契約期間が要件に合うか確認する。

オートコール活用法

休眠状態にあるユーザーのリスト⇄コールドリストへアプローチする場合、ユーザーのニーズが潜在化している状況のため自動音声での案内をしてもすぐに切られてしまいやすい。

また、「本当に休眠状態なのか？」など、ニーズの見極めも非常に重要になるため、有人で臨機応変に対応していく運用が適している。



システム選定ポイント3選

運用方法に適したシステムか、以下のチェックリストで確認。

① 機能要件

- 有人オートコール 繋がるまでの工数を完全に自動化することで、コール数を増やす機能。
- プレディクティブ発信機能 通電率が低い場合に複数回線を使って一斉に発信する機能。例えば通電率が20%の場合、5倍の発信倍率で発信をセットできる。
- ステータス分析機能 触・有効コール・受付突破など、アポ獲得までのどのフェーズにボトルネックがあるかを特定する機能。ニーズがあると確認できたコールを有効コールとすることで、見込みリスト作成が捗る。
- リスト管理機能 業種やエリア、過去の接触歴などを基にリストを管理する機能。
- API連携機能 今使っているSFAツールやCRMツールと連携するための機能。

② 分析・管理要件

- 分析セグメント 曜日・時間帯別、ステータス別、個人別、リスト別...など柔軟に分析ができるか。
- 架電担当者の管理 離席・稼働の管理はもちろん、1回あたりの会話時間や情報入力時間など細かいポイントで管理できるか。
- リスト分析機能 リスト別に結果を振り返る機能。どのリストに見込みユーザーが多かったか、振り返りに使用できる。

③ 予算要件

- 初期費用
- ブース/ID料金 1人1人のアカウント料金があるID課金か、最大稼働人数(席数)ベースのブース課金か。
- 通話料金 (必要な場合)かけ放題プランの提供があるかどうか。

Chapter

4

おすすめの オートコールシステム

オートコールシステム OSORA & lisnavi

無人オートコールシステム

～自動ガイダンスで対応までフルオート～



活用用途

- 支払い忘れユーザーへの督促
- アンケート調査の回収数最大化
- マーケティングリサーチの回収数最大化

アポ数／成功数
最大化



コスト／工数
削減



有人対応オートコールシステム

～繋がるまでの工数を完全自動化～



活用用途

- 滞納歴のあるユーザーへの督促
- テレアポ・電話営業のコール数・発信効率UP
- 休眠リスト掘り起こしのアプローチ効率UP

アポ数／成功数
最大化



コスト／工数
削減



無人オートコールシステム OSORA

選定チェックリスト

用途	チェックリスト		
督促／アンケート調査	無人オートコール	<input type="radio"/>	システムに搭載
	IVR機能	<input type="radio"/>	音声データをインポート・設定可能
	シナリオ分岐機能	<input type="radio"/>	直感的にわかりやすいシステム画面で簡単設定
	ステータス分析機能	<input type="radio"/>	カスタマイズで設定されたステータス毎に集計・分析
	API連携機能	<input type="radio"/>	Salesforce、kintone、Hubspotなど多数
アンケート調査	スケジュール機能	<input type="radio"/>	指定したタイミングでオートコール開始
	SMS送信機能	<input type="radio"/>	1番をプッシュした人にSMS送付など自由に設定
	調査票集計・データ化	<input type="radio"/>	CSVでエクスポート可能
	結果LOG	<input type="radio"/>	CSVでエクスポート可能
共通	月額費用	基本料金：10,000円／月 月額：1,000円／端末	
	通話料金	発信先(固定／携帯)により変動。 固定電話：7.8円／3分	

有人オートコールシステム lisnavi

選定チェックリスト

用途	チェックリスト		
督促／電話営業／掘り起こし	有人オートコール	○	標準機能として搭載。
	プレディクティブ発信	○	最大5倍まで倍率設定可能。※近日リリース予定。
	ステータス分析機能	○	カスタマイズで設定されたステータス毎に集計・分析。
	リスト管理機能	○	複数の商材毎に複数のリストを管理可能。
	API連携機能	○	Salesforce、kintone、Hubspotなどシームレスに連携。
電話営業／掘り起こし	分析セグメント	○	曜日時間帯、リスト別などをはじめ、取得しているすべての項目で分析・エクスポート可能。
	営業担当者の管理	○	稼働状況や情報入力時間も含め、個人単位で見える化。
共通	月額費用	基本料金：10,000円／月 月額：5,000円／ブース から	
	通話料金	発信先(固定／携帯)により変動。 固定電話：1.2円/20秒 ※通話料定額プランあり	



Scene Live
confidence is everything

コミュニケーションにテクノロジーを。 ビジネスにフェアネスを。

リスナビ
Scene Liveでは、lisnaviをはじめ、電話営業を支援するCTI・コールシステムを
自社で開発、導入支援、導入後のサポートまで承っております。



サービス

架電の「**効率×成果**」を両立する
アウトバウンドコールシステム



無料トライアル実施中 →

電話業務の**生産性を改善**する
拡張性の高いインバウンドコールシステム



企業情報

社名 株式会社Scene Live

設立 2011年4月1日

代表取締役 磯村 亮典

所在地 〒541-0051
大阪府大阪市中央区備後町3-4-1
EDGE備後町 9F

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

取得認証

