

アンケート分析と今後の改善について

2010年4月

株式会社イノベーション
アウトソーシングユニット
ダイレクトマーケティング部



目次

1. 総括と今後の改善活動方針
2. アンケート内容
3. アンケート結果
 - 1 総合
 - 2 立上・運用・納品
4. コメントの総括
 - 1 満足であった点
 - 2 不満足であった点
5. 終わりに

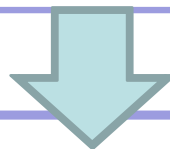
1. 総括と今後の改善活動方針

【弊社サービスの総括】

■高評価:テレマーケティングのサービスプロセス

■低評価:費用対効果

◎アポ率などの成果や最終レポートへの評価は相対的に低くないので、別視点での改善も必要。



【費用対効果の改善策】

■価格:成果報酬型サービスの推進

「メールファインダー」という成果報酬型見込み客獲得サービスを推進。

■コール現場の声がダイレクトにフィードバックできる体制強化

コール現場の生の声をお客様へ。「数字」以外の「成果」もよりダイレクトにフィードバック。

ex.) SVIによる運用業務巻き取りを推進し、クライアント様とのよりスピーディで密な連絡環境を構築。
今期は、7頁2番目のようなご意見ゼロを目指す。

■アウトプットの継続改善

アポ率等の成果向上や、スクリプト・最終レポート等の品質向上。

ex.) +αの提案を意欲的に行い、今期は「共感性」指標(5頁参照)6点を目指す。

以降の頁に分析結果を記載しておりますので、併せてご覧ください。

2. アンケート内容

■アンケート実施時期：2010年1月下旬～3月下旬

■協力依頼数/回答数：19社/15社

総合評価		とても 不満足	かなり 不満足	やや 不満足	どちらとも 言えない	やや満足	かなり 満足	とても 満足
正確性	告知製品への理解度（正確な理解・知識）、アウトプットの品質							
迅速性	スピード感、リアルタイム性、即応性							
柔軟性	臨機応変、フレキシブル性、状況に合わせた的確な提案・アドバイス							
共感性	貴社の要求理解度、思いやり、ホスピタリティ							
好感度	弊社としての自己主張、話し方、聞き方、メール文面							

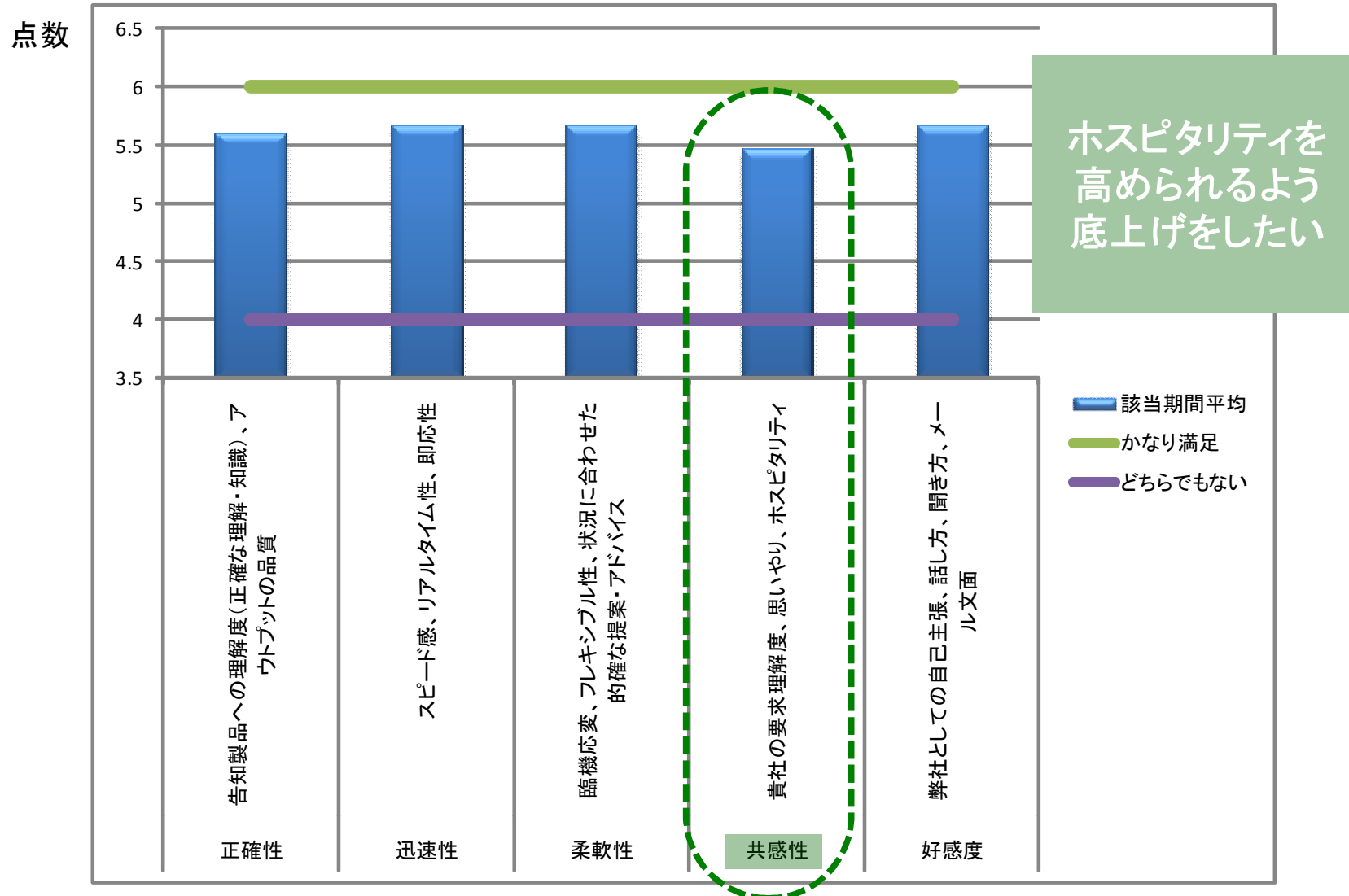
プロセスに関して		期待はずれ (無かった)	どちらかと いえば 期待はずれ	どちらかと いえば 期待値通り	期待値通り	期待値以上
①	運用担当との初回打合せの進め方、手順、内容はいかがでしたか？					
②	スクリプト設計における進め方、手順はいかがでしたか？					
③	運用中の担当からの進捗報告はいかがでしたか？					
④	運用中の担当からの改善提案の有無など成果への姿勢はいかがでしたか？					
⑤	最終報告会の進め方、手順はいかがでしたか？					

結果に関して		期待はずれ (無かった)	どちらかと いえば 期待はずれ	どちらかと いえば 期待値通り	期待値通り	期待値以上
①	スクリプトの内容はいかがでしたか？					
②	求める成果はいかがでしたか？（アポ、資料送付、パーミッションetc）					
③	費用対効果はいかがでしたか？					
④	最終レポートの内容はいかがでしたか？					

その他		期待はずれ (無かった)	どちらかと いえば 期待はずれ	どちらかと いえば 期待値通り	期待値通り	期待値以上
①	営業による提案内容と実施内容に乖離がなかったか					
②	コールの質はいかがでしたか？（内容詳細充実度、お客様反応など）					
③	デイリー報告はいかがでしたか？（内容やタイミングなど）					

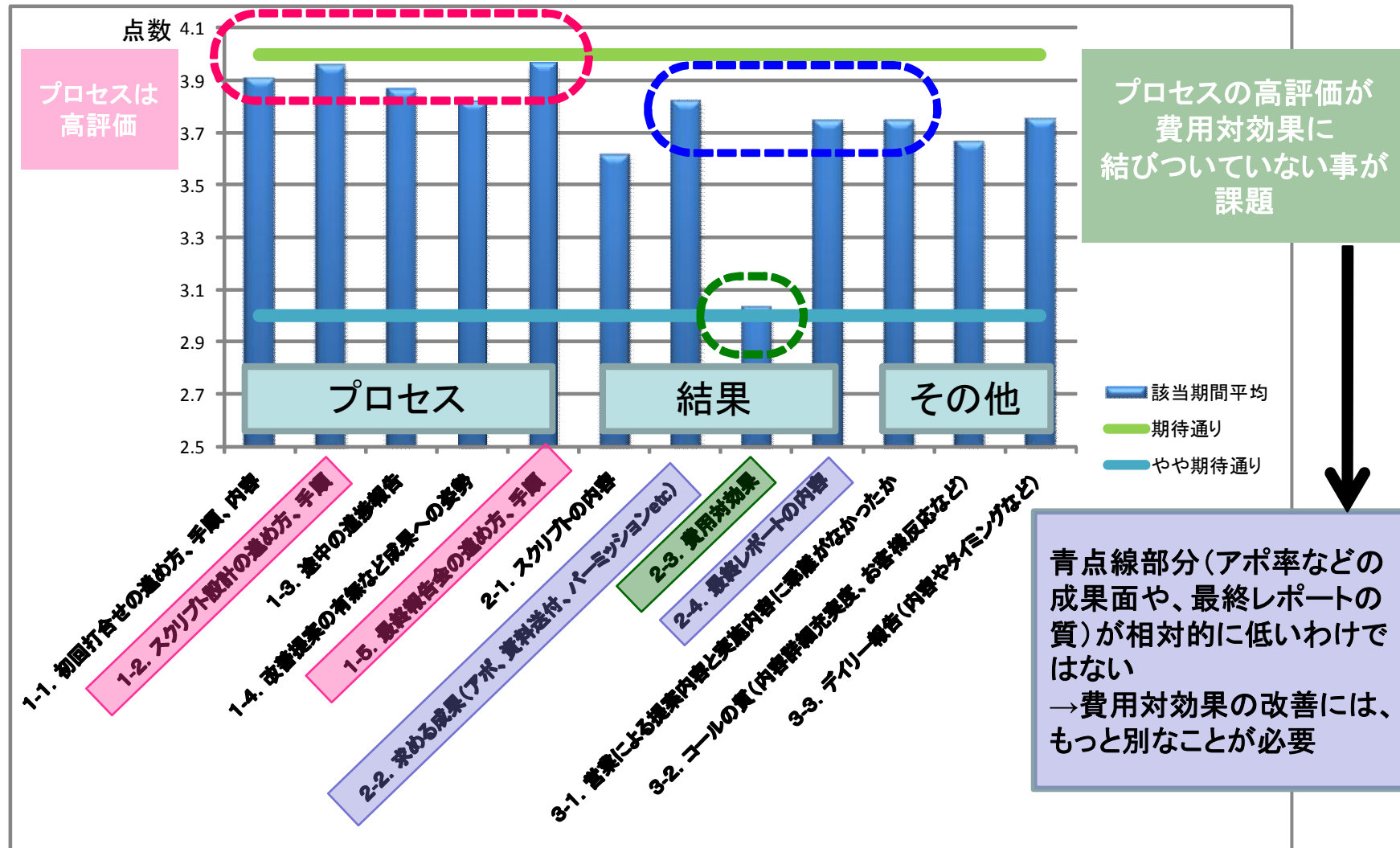
3-1. アンケート結果【総合】

■ 点数の定義：とても不満足…1点、かなり不満足…2点、やや不満足…3点、
 どちらとも言えない…4点、やや満足…5点、かなり満足…6点、とても満足…7点



3-2. アンケート結果【立上・運用・納品】

■ 点数の定義：期待はずれ…1点、どちらかといえば期待はずれ…2点、
 どちらかといえば期待値通り…3点、期待値通り…4点、期待値以上…5点



4-1. コメントの総括【満足であった点】

■プロセスに関して

- ・事前準備段階でコールエージェントの方向けの勉強会を開催していただくことにより、弊社側の意図を伝えていただいていると感じました。またコール開始後のレビューにおける軌道修正のタイミングが良く、早い段階で問題点が発見できました。
-営業対応
- ・スクリプトに書かれていない部分のやりとりについては実際に会話を聞かないとわかりませんが、
きっと高いモチベーションで電話をかけていただいているだろうことは伝わってきました。

-CCマネジメント

■結果に関して

- ・目標のアポ率をクリアしていただき、さらに最後頑張っていたことは大変ありがたかったです。
-CCマネジメント
- ・結果が得られなかったデータの説明をしていただけるのは、社内の改善に繋がるので良かったです。
-最終レポート
- ・アポ件数目標をいつもクリアしているので、素晴らしいと思います。
-CCマネジメント

■その他に関して

- ・スピード感、電話でのヒアリングの深堀など、予想以上にできているなと感じました。当社内のベテランレベルにはあると。特に、営業担当ではなかなか聞きにくい、予算確保、実施可能性など。
-コールの質
- ・今回は実際に訪問してみて具体的な課題を抱えているお客様や、いきなりコンペに参加させていただけるお客様が複数いらっしゃったので、アポイントの質という意味では、良かったと思います。
-コールの質
- ・ヒアリングしていただいたコメントをそのままデータとして残せることは大きい。
-コールの質

7

4-2. コメントの総括【不満足であった点】

■プロセスに関して

- ・「こういう業界でこういう切り口でリストアップをした場合、〇〇円ですがいかがですか？」という提案があると助かります。
-要求理解
- ・候補日程をいただいてからアポイントを確定させるための手間が結構かかるものだなと思いました。空きスケジュールを事前に渡してアポを確定させていただくかたちがあるといいと思いました。
-要求理解・費用対効果

■結果に関して

- ・スクリプトは最終的に期待値通りの内容になりましたが、意図をご理解いただくまでに時間がかかりました。
-スクリプト、要求理解
- ・定点で実施しているので、月次にプラスして総合レポートがあると良いと思います。また、レポートも昨年と比較してどうだったのか？経年比較がわかるレポートだと非常に有効活用できると思います。
-最終レポート
- ・期待はずれではありませんが、期待以上、たとえば弊社営業活動へのコンサルなども(今回の業務範囲で)お願いできるのですか？
-要求理解

■その他に関して

- ・いつデイリーの報告が来るのかわからない。
-デイリー報告
- ・デイリーの報告書の見方の説明がなかった。一枚マニュアルシートがあると営業に渡す手間が省ける。
-デイリー報告

5:終わりに

挙げさせていただいた課題に関しましては、今後全社一丸となり改善に取り組んでいく所存でございます。

時間はかかるかもしれませんが改善を止めない所存でございますので、今後ともよろしくお願い致します。