

# 顧客と案件を維持・育成し、受注・継続利用 につながるインサイドセールスを実現する

## インサイドセールス 導入・高度化 コンサルティング

詳しいご内容・お打ち合わせをご希望の場合は、  
下記までお問い合わせください。

お問い合わせ先：  
株式会社日本能率協会コンサルティング  
ビジネスイノベーション本部


お問い合わせフォーム：<https://www.jmac.co.jp/inquiry/reply/contact.html>  
お問い合わせ番号：03-4531-4307



お問い合わせフォーム

## このような課題はありませんか？

- 多くのリード(MQL)を効率的・効果的に良質な商談(SQL)にしたい
- 情報発信をとおして、リードナーチャリング・お客様との繋がり強化を図りたい
- 定期コンタクト(DC/DM)を通じて顧客離反を防ぎたい
- CTIやMA/SFA、対応支援ツール(FAQなど)を活用し、業務効率を上げたい
- 蓄積した情報を活用して、リードクオリフィケーションの質を高めたい
- インサイドセールスの顧客情報収集と対応両方のバラツキをなくしたい
- インサイドセールスの活動・成果を見える化したい
- インサイドセールスとWEBマーケティング/フィールドセールスの分担・業務ルールを確立したい
- 既存の人員をインサイドセールス人材として即戦力にしたい



顧客と案件を維持・育成し、受注・継続利用  
につながるインサイドセールスを実現する！

## JMACのコンサルティングの特徴

インサイドセールスは、従来のアウトバウンドコールセンターとは異なります。セールスプロセスにおいて、リード内容を確認・育成して顧客の購買意欲の醸成(ホット化)を担う重要な機能です。

その機能強化のためには、以下をまとめて取り組むことが重要です。

- **ミッションの明確化**: インサイドセールスのコア機能、連携機能の明確化
- **品質の標準化**: インサイドセールスプロセス/スキル基準定義と品質管理の仕組み化
- **オペレーション管理**: 標準的なワークロード(コール数など)の設定、ナレッジマネジメントの確立
- **情報の蓄積・活用**: 育成・受注に必要な情報の蓄積・共有の仕組みづくり、ITを活用したスコアリング、リードクオリフィケーション方法の確立
- **人材育成**: インサイドセールスプロセスに応じた教育体系/研修プログラムの整備、スキルアセスメントの実施と個別の育成計画の立案
- **成果管理**: ミッションに応じたKPIの設定、成果の見える化、PDCAの仕組みづくり



### JMACの 特徴

JMACは、長年の営業改革+コールセンター改革支援を行ってきました。従って、教科書通りではなく、実際に現場にある課題解決を目指して、インサイドセールス部門のあるべき姿の構築、体制・業務設計、支援情報システム設計、マネジメント(運営&評価制度)設計、スキル評価&強化を行います。

# コンサルティングの進め方・ご対象部門

1. あるべき姿の設定と問題抽出	<ul style="list-style-type: none"><li>● 営業戦略・方針からみた必要機能と強化ポイントの明確化</li><li>● 顧客プロセスと各顧客接点での関わり方・全体のストーリー設計</li><li>● インサイドセールス部門の成果・評価項目設計</li><li>● 上記から見た問題の抽出</li></ul>
2. 実務業務設計 / 品質向上・生産性向上プラン策定・実施	<ul style="list-style-type: none"><li>● 業務の進め方・全体効率向上検討、ツール・システム導入検討</li><li>● インサイドセールスとフィールドセールス、受発注と生産部門など、関係者間データ連携の仕組みづくり</li><li>● リードアプローチの設計(スコアリング別アプローチ、ナーチャリングメディア開発)</li><li>● フィールドセールスへのデータ共有・引継フロー、ルールづくり</li><li>● ターゲット顧客、見込み顧客に対するトークスクリプトづくり</li><li>● 業務標準化検討・明文化(マニュアル等による整備)</li></ul>
3. 実現体制の整備 / インサイドセールス部門マネジメントの仕組み構築	<ul style="list-style-type: none"><li>● 実務者・管理者必要要員数の算定</li><li>● インサイドセールスに求められるスキル体系と採用・育成計画立案</li><li>● インサイドセールスのマネジメントポイント整理・ガイド化</li><li>● マネジメント・ツール導入検討</li></ul>
4. ナレッジ・データ活用設計	<ul style="list-style-type: none"><li>● 導入すべきツール(MA、SFA)と併せた情報蓄積方法の検討</li><li>● スコアリング、リードクオリフィケーションの質向上のためのデータ活用検討</li><li>● インサイドセールス担当者のスキル強化のためのナレッジ共有の仕組みづくり</li><li>● AIを活用したトーク解析によるトークスキル強化</li></ul>
5. 実施・改善の仕組み構築	<ul style="list-style-type: none"><li>● 各種アセスメント、成果モニタリング</li><li>● 改善課題の抽出と解決方法検討</li><li>● 実施計画立案</li></ul>

## 対象部門

- インサイドセールス(カスタマーサクセス)部門
- 営業企画部門
- 営業支援部門

## Case①

業界	通信サービス(BtoB)
会社プロフィール	大手通信事業会社
テーマ	インサイドセールスのレベルアップ
取り組み内容	<ul style="list-style-type: none"><li>● インサイドセールスの推進レベル評価(診断)</li><li>● フィールド営業とのインサイド・セールスとの役割分担設計</li><li>● SFA/CRMに係る情報連携・必要情報項目の再設計</li><li>● お客様情報聴取のためのステップ設計</li><li>● お客様対応スクリプト再設計</li><li>● 生産性向上のための処理方法の見直し</li></ul>

## Case②

業界	機器関連サービス(BtoB)
会社プロフィール	大手機器・機械設備のレンタルサービス
テーマ	受注担当の役割拡大(インサイドセールス化)
取り組み内容	<ul style="list-style-type: none"><li>● 現行の受付担当者の意識調査(従業員満足度・現行業務の問題認識)</li><li>● 受付担当者の業務棚卸(工数・業務量把握)</li><li>● フィールド営業および受注・精算業務の業務改善</li><li>● フィールド営業とインサイドセールスとの役割分担設計</li><li>● インサイドセールスの業務マネジメントの仕組みづくり</li><li>● インサイドセールスの担当者評価制度の仕組みづくり</li></ul>

## 面談

貴社課題について理解し、JMACのアプローチの説明、ご提案の方向性についてご相談します。  
必要に応じて、NDAをご準備します。  
現場視察により理解を深めさせていただく場合もございます。

## 提案

お打ち合わせ内容を踏まえて、貴社課題に添ったコンサルティング計画提案書をご提示させていただきます。

## 契約

JMACご提案を採用いただきましたら、業務委託契約書の締結準備をさせていただきます。

## 実施

コンサルティングを実施スタートいたします。  
キックオフを経て、

- 現状分析
- 関係者ミーティング
- 改善支援
- 推進報告会

を実施しながら課題解決に努めます。

お問い合わせ先：  
株式会社日本能率協会コンサルティング  
ビジネスイノベーション本部

お問い合わせフォーム：<https://www.jmac.co.jp/inquiry/reply/contact.html>  
お問い合わせ電話番号：03-4531-4307