

## ～NDMテレマーケティングの重要性を伝授します～

### 「効率的なNDMテレマーケティングの利用法」

- テレマーケティングについて
- アウトバンドについて
- 自社にてテレマーケティングを行うリスク
- NDMテレマーケティングによるアプローチの必要性
- NDMテレマーケティングの特長
- NDMテレマーケティングの内容と実績



**NDM** 株式会社日本ダイレクトマーケティング  
マーケティング本部



## ■テレマーケティングについて

一般的にテレマーケティングとは、ダイレクトマーケティング手法の一つであり、直接、新規の顧客等と接し、商品やサービスに対する反応を確認したり、さらにそれを商品開発に活かしたりすることができる、強力なCRM(顧客関係管理:顧客満足度を向上させるために、顧客との関係を構築することに力点を置く経営)の手段です。

広い意味でのテレマーケティングとしては、先に資料を送付してからテレアポ・電話営業するというニュアンスがあります。また、先にテレコールをし、興味あるターゲットを絞り、資料送付とフォローコールを行うこともあります。

ダイレクトマーケティング

◆テレマーケティング◆

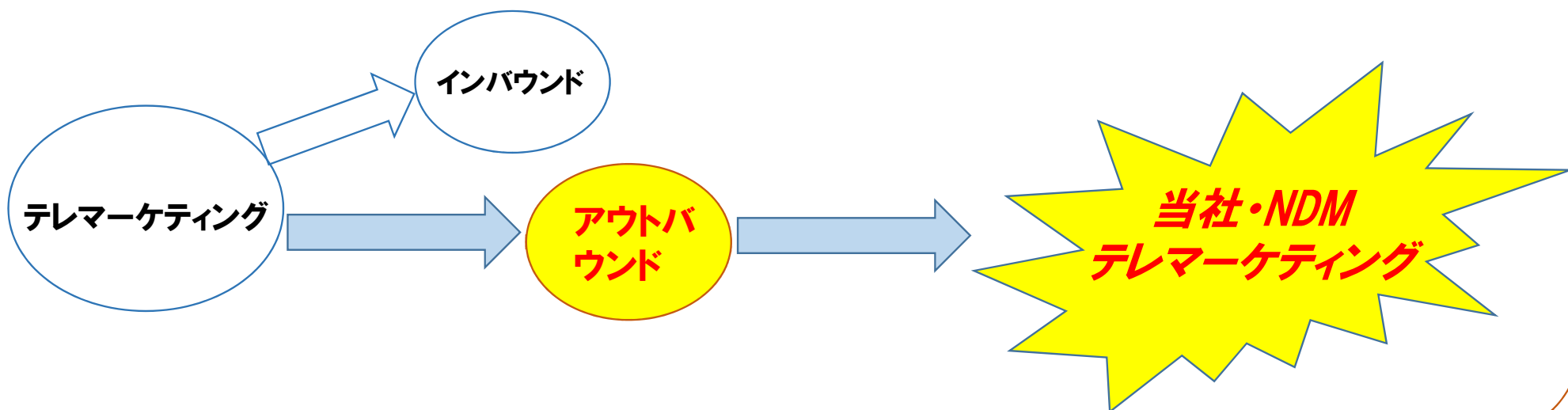
★テレアポ★  
★★資料送付★★  
★★★★フォローコール★★★★



## ■アウトバウンドについて

テレマーケティングは、大きく分けてインバウンド業務(通信販売、キャンペーンやイベントの受付や問い合わせ業務)とアウトバウンド業務(個人や法人ユーザ向けに顧客満足調査やDM発送後等に企業側から積極的に行う受注促進コール業務)があり、スクリプト・台本を元に、オペレータが直接電話で顧客・見込客と接することができます。

特にアウトバウンドでは、営業やダイレクトメールのフォロー、アフターサービス、新製品・サービスの案内、マーケットリサーチなど、様々な業務が行われています。企業によっては、アウトバウンド業務を行う部署を、内部販売部隊、内勤営業などと呼んでいます。企業側から顧客へ積極的にアプローチすることで、顧客の維持だけでなく、顧客の獲得・拡大を図るマーケティングサービスです。あるデータを元にあらかじめ抽出された顧客(見込顧客)に商品やサービスの説明を行うアウトバウンド業務(発信)もあります。

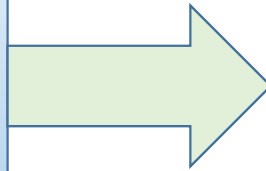


## ■自社にてテレマーケティングを行うリスク

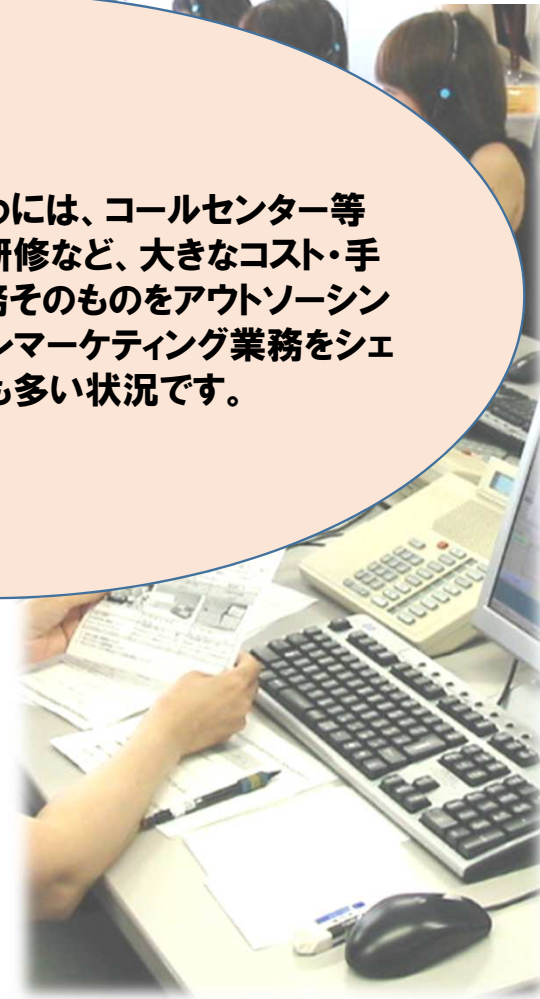
★モチベーションの維持★

★★人材・効率化の確保★★

★★★ノウハウの共有★★★



テレマーケティングを行うためには、コールセンター等の設備投資や人件費、教育研修など、大きなコスト・手間が発生することもあり、業務そのものをアウトソーシングする企業やグループ内のテレマーケティング業務をシェアードサービスとしていることも多い状況です。



## ■NDMテレマーケティングによるアプローチの必要性

ITの発達により、ダイレクトマーケティングの業務はWebによるプロモーションへと変化しておりますが、新規のクライアント開拓や顧客調査・市場調査には直接の意思確認がより鮮明な「テレマーケティング」の手法が見直されつつある状況です。

一般的に、テレマーケティングの目的・効果とは、営業力・販売力の強化、顧客満足度の向上とされています。

※テレマーケティング(テレアポ等)を各社員が行うことについては、適格な業務設計・オペレーションが必要なため、ネガティブなイメージ持っている企業や多額な人件費、時間的なロス、わかりづらいコストを抱える企業も多くあり、外部委託がとて増えている状況です。



★業務委託企業の増加★

### 【NDMへの委託メリット】

- ①顧客の購買意欲(興味・関心)を高めることができます。
- ②対象顧客とのコミュニケーションを図り、顧客ニーズを情報として収集することができます。
- ③たとえ関心のない相手に対しても、好印象を与えることに努め、顧客になる可能性を向上させます。
- ④数多くのキーマン(決定権者)と話をする機会ができます。キーマンが不在の時は帰社時間を聞き出し再コールに備えます(一回の電話で完結しようとしません)。

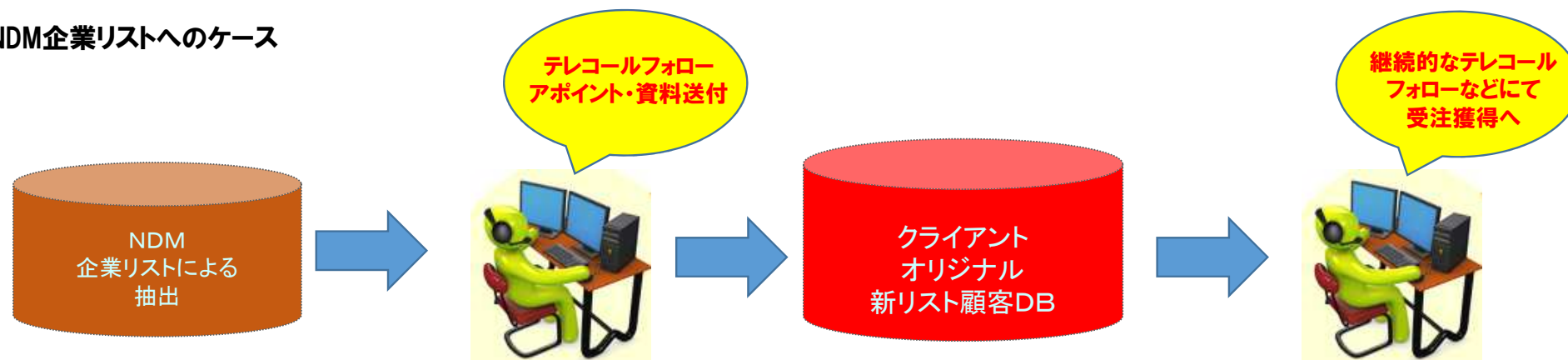
## ■NDMテレマーケティングの特長:アウトバウンド(テレアポ・セミナー集客・顧客調査など)

★★ターゲット企業リストを保有しているため、お客様のご要望に応じたターゲット選別コールが可能です★★  
※通常のプロモーション等と違い、興味があるターゲット候補者の取りこぼしをより小さくできます。

- ①キャリア豊富な男性テレマによるコールのため、ターゲットへの印象がよい。
- ②実際の反応を確認しやすく、DMよりダイレクトに意思確認ができる。
- ③ターゲットへ直接コールするため、問い合わせをする面倒を省ける。
- ④内容を端的に伝えやすく、高感度が増す。
- ⑤ターゲットへよりダイレクトに宣伝力を発揮できる。
- ⑥第三者による拒否を軽減できる。

※当社では会社設立よりダイレクトマーケティング手法としてもっとも重要視してきました業務であり、お客様より高い評価を得ているプロモーション業務であり、「企業・法人」へのテレマーケティングを中心にっております。

### ※NDM企業リストへのケース



## ■NDMテレマーケティングの内容と実績

No	クライアント業種	テレマ内容	コール先	アポイント率	その他成果
1	建築塗装メーカー業	工務店への製品説明・アポイント	社長・担当役員	6%~7%	
2	商社系保険代理店	損害保険のご案内・アポイント	社長、総務・経理部長	5%~6%	
3	精密機器メーカー	タブレットのご案内・アポイント	情報技術部担当	5%~6%	
4	情報通信業	パッケージソフトのご案内・アポイント	情報技術・システム部担当	4%	
5	学習塾	FC加盟のアポイントセミナーのご案内	社長・担当役員	1%~3%	
6	中食業	FC加盟のご案内・アポイント	社長・担当役員	6%~7%	
7	経営コンサルタント業	経営アドバイス・コンサルの必要性調査テレマ (メルマガ会員向け)	社長・担当役員		20%回答
8	総合保険代理店	事業承継のご案内・アポイント	社長・担当役員	1%	
9	リサーチ・調査業	官公庁教育委員会への調査	担当者		95%回答
10	広告代理店	セミナー呼び込み	総務/広報/社長室担当	2%~3%	
11	化学メーカー	製品の顧客満足度調査	製品担当者		70%回答
12	医療系コンサルタント業	メンタルヘルスシステム導入のご案内・アポイント	総務人事担当	1%~2%	
13	水廻り機器・お水メーカー	美容室業界へのアポイント	社長・担当者	4%	
14	物流	物流コンサル制度のご案内・アポイント	社長、担当役員、総務部長	5%~6%	
15	会計士事務所	医療機関システムのご案内・アポイント	社長、担当役員、経理部長	4%~5%	
16	税理士事務所	新規経理システムのご案内・アポイント	社長、担当役員、経理部長	5%~6%	
17	社会保険労務士	セミナー会員募集のアポイント	社長、人事総務部長	4%~5%	
18	飲食業	レストラン法人会員申込(来店/アポイント)	社長・担当役員	6%~7%	
19	旅行代理店	ホテル担当者セミナーのご案内	担当部長	3%~4%	

※アポイント率等については業種・ターゲットによって変わります。