

タイトル:テレアポの成功率はどれくらい？ 成功率を高める5つのコツも解説！

営業手法の一つとして、古くから使われているのがテレアポです。テレアポは企業や個人に直接電話をかけて面談の予定を決めるので、相手によっては快く思わない方がいるのも事実です。

そこで本記事では、日々テレアポに励んでいる営業職の方に向けて、テレアポの成功率を高めるコツを解説していきます。テレアポが上手くできないと悩んでいる方は、最後まで読み進めてみてください。

テレアポの成功率はどれくらい？



テレアポをしている方で、なかなかアポイントが取れないと悩んでいる方もいると思います。まずは、テレアポの成功率が一般的にどの程度なのかを紹介していきます。今回は、「BtoB」と「BtoC」それぞれの成功率をまとめました。

BtoBのテレアポの成功率

BtoBのテレアポの成功率は、一般的に1%未満とされています。100件電話をかけて1件成功すれば良い、これはかなり根気のいる業務です。テレアポの成功率が低い主な理由は、決裁者や担当者に取り次いでもらうのが難しいからです。一般企業では、総務や事務が営業電話を取ることが多く、アポイントの話ができずに終わってしまう機会が多々あります。

企業によっては、あらかじめ営業電話を断るようなマニュアルを用意しているケースがあります。そのため、営業電話だと分かった途端に、すぐに電話を切られてしまうことも珍しくありません。

BtoCのテレアポの成功率

BtoCのテレアポの成功率は、一般的に1～2%前後と言われています。BtoBよりも成功率が高い理由は、決裁者と直接話せる機会が増えるからです。しかし、昨今は迷惑電話が増えている影響で知らない番号からの着信に出ない、出ても営業電話だと分かるとすぐに切ってしまう方が増えているので難易度が低いとは言い切れません。

中には、インターネットで電話番号を検索して、どんな相手からの着信だったのか調べる方もいます。営業電話だったという口コミがあると、着信拒否の設定をされてしまう可能性もあります。

アポインター別のテレアポの成功率



テレアポの成功率は、相手だけでなくアポインターの経験によっても変わります。そこで、アポインター別の成功率をまとめてみました。ご自身の立ち位置と照らし合わせて、テレアポの成功率が良いか悪いかを判断してみてください。

テレアポ初心者の成功率

テレアポ初心者の成功率は、一般的に0.1～0.5%程度です。テレアポ初心者は経験が浅く、決裁者への取り次ぎのお願いや会話の流れがスムーズにできずに切られてしまう機会が多いからです。また、突発的な質問や返答への対応にも慣れが必要なので、すぐには成果を出せません。

また、テレアポ初心者は、テレアポ自体に不安や抵抗を感じる傾向があります。「迷惑をかけていないか」「怒られるんじゃないか」そんな気持ちから、強いストレスを感じてしまう方もいます。しかし、テレアポは自社と相手にメリットが多く、重要な営業手法です。

経営者の約6割が、テレアポの「売上構築」以外の側面での効果を実感

「Q4.あなたは、テレアポは売上構築以外の側面でも、事業やサービスに対して効果があると思いますか。」(n=103)と質問したところ、「非常にそう思う」が11.7%、「ややそう思う」が45.6%という回答となりました。

参照: [【新規テレアポを行っている企業の経営者に聞いた】テレアポの本質的な価値とは？ 約6割が「売上構築」以外の側面でも効果を実感](#)

テレアポ中級者の成功率

テレアポ中級者の成功率は、一般的に0.5～2%程度です。テレアポ初心者と比較すると電話に慣れているので、相手の質問への対応もスムーズにこなせるようになります。状況に応じた切り返しができるので、テレアポ初心者よりも成功率が高くなります。

それでも、100件電話をかけて2件成功すれば上出来なので、簡単だとは言えません。テレアポ中級者になると、テレアポ自体への不安や抵抗はさほど感じなくなってきました。その分、いかにして成功率を上げるかの対策を考える余裕が生まれるでしょう。

テレアポ上級者の成功率

テレアポ上級者の成功率は、一般的に2～10%程度です。トップアポインターになると、成功率は10%程度まで上昇します。テレアポ上級者は、電話をかける前にあらかじめ頭の中でシミュレーションを行い、どんな返答がきても瞬時に切り返しができます。

決裁者や担当者からすると、テンポよく会話が進んで聞きたい情報も瞬時に回答してくれるので、アポイントを受諾しやすくなるでしょう。テレアポ初心者の0.1%からトップアポインターの10%になるまでには、数えきれない数の架電をこなす必要があります。しかし、日々の架電数は必ず成功率に反映されてきます。

テレアポの成功率が上がらない理由



テレアポの成功率が上がらないのは、それ相応の理由があるからです。本項では、テレアポの成功率が上がらない主な理由を4つ紹介していきます。特に、テレアポ初心者は以下の理由を認識しておいてください。

テレアポへの嫌悪感

まず、テレアポを歓迎してくれる相手は基本的にいないという事実を受け止めましょう。特に近年は、オレオレ詐欺や迷惑電話の情報が日常的にメディアで報じられているので、テレアポ＝迷惑電話と感じる方が増加しています。相手は「何か売りつけられるのではないか？」という不信感から入るので、普通の会話をするこす難しい場合もあります。

テレアポでは、第一に相手の抱えている不信感や嫌悪感を払拭してあげることが大切です。BtoBの場合は、この不信感や嫌悪感を払拭しないと、決裁者や担当者に取り次いでもらうことができません。電話口の相手にすぐに電話を切られてしまう方は、どうすれば相手の不信感や嫌悪感を払拭できるかが大きな課題になります。

テレアポの架電数が少ない

テレアポはそもそもの成功率が低いので、アポイント件数を増やすためには、架電数を増やさなければいけません。トップアポインターになったとしても、圧倒的に断られる件数の方が多いのが常識です。

「また断られてしまった」「自分には向いてないのではないか」そんな気持ちを抱く必要はなく、テレアポは断られるものと割り切って架電数を増やしてみてください。アポイント件数にノルマがある方は、[前述](#)の成功率を考慮して1日の架電数を見直すことで、ノルマ達成に近づけます。

セールストークになってしまう

テレアポを受けて喜んでくれる方は基本的にいません。なぜなら、過去に押し売りをされたり電話を切らせてもらえないと感じたりする方が多いからです。最初に嫌悪感を抱いていなかった相手であっても、一方的なセールストークを始めてしまうと、途端に嫌悪感を感じてしまいます。

テレアポをする際は、セールストークをしていないかを常に意識しながら会話を進めましょう。相手の声のトーンに注意を払いながら話の流れを調整することで、相手の心理的負担を軽減できます。

テレアポする時間帯が悪い

テレアポには、適した時間帯が存在します。一般企業であれば、始業直後と休憩前や就業間際は業務が忙しい時間帯なので、テレアポをしても断られる可能性が高くなります。逆に、営業会社や現場作業の企業は、日中は在席していない確率が高くなります。

BtoCであれば、朝や食事の準備などで忙しい時間帯は避けた方が無難です。せっかくテレアポをしても、相手にゆっくり話を聞ける余裕がないと、成功するものもできなくなってしまうからです。タイミングが悪かった際は、都合の良い時間帯を聞いておくと、次の架電のハードルが下がります。

テレアポの成功率を上げる5つの方法



テレアポの成功率を上げるためには、事前準備も大切です。これから紹介する5つの方法は、どれもテレアポの成功率を上げるために重要な項目です。まだ実践していない項目があれば、取り入れてみてください。

営業リストを作成する

テレアポには、必ず相手先の情報が記載されている営業リストが必要です。この営業リストの中に見込み客が増えれば増えるほど、テレアポの成功率も高くなります。近年は電話だけでなく、メールやWebサイトなど、様々な媒体から自社への問い合わせが増えています。

この問い合わせ情報を一元化してリスト化しましょう。自社のサービスや業務内容に少なからず興味を持っている顧客をリストに取り入れられれば、テレアポの成功率が上がります。

テレアポ前にアプローチをする

テレアポの成功率を上げるためには、事前アプローチも大切です。全く面識のない相手からのテレアポよりも、少しでも接点のある相手からのテレアポの方が、話を聞いてくれる確率が高くなるからです。

オンラインでのセミナーやイベントを企画すると、新しい見込み客の開拓に繋がります。企画が難しい場合は、相手先のメールアドレスや住所に資料や有益な情報を送ってみるのも効果的です。こちらから先に有益な情報を提供すれば、結果的に相手の心理的負担を減らせるでしょう。

テレアポのタイミングを見直す

テレアポの成功率が低いのは、タイミングが原因になっている場合があります。業務が忙しい時間帯は、業種によって大きく異なります。企業単位ではなく、業種別でのテレアポの時間帯を見直してみてください。

一般企業であれば、始業直後を除いた午前中であれば、決裁者や担当者が在席している可能性が高くなります。飲食店では、ピークが過ぎる午後の14時～16時前後が時間にゆとりが生まれやすいでしょう。テレアポの時間帯を見直せば、架電の時間短縮とテレアポの成功率アップが見込めます。

会話をコントロールする

テレアポを成功させるためには、会話の内容が一番重要です。相手に分かりやすく用件を伝えるためには、必ず結論を先に伝えてください。テレアポを受けた側は、できるだけ早く電話を終わらせたいと考えたり、用件が分からないと不信感が募ったりするからです。

最初の挨拶を済ませて用件を伝えたら、次は客観的な情報を伝えます。主観的な意見や考えを伝えると押し売りを受け取られてしまうので、データや実績を混ぜつつ説明することが大切です。

クローズドクエスチョンとオープンクエスチョンの活用

テレアポでは、相手に断る機会を与えないことが大切です。そのためには、クローズドクエスチョンとオープンクエスチョンを活用します。クローズドクエスチョンは限られた選択肢から回答を選ばせる質問で、オープンクエスチョンは具体的な回答が必要な質問です。

相手が自社のサービスに興味を持ち始めたら、「現状の問題はありますか?」「どんな要望をお持ちですか?」などのオープンクエスチョンで話を深堀りします。お互いの認識がある程度すり合

わせできたら、最後は「明日のご都合はいかかでしょうか？」とクローズドクエスチョンでアポイントの締結をします。

会話の基本はクローズドクエスチョンで作りますが、使い方を間違えてしまうと相手に「結構です」と断るきっかけを与えてしまいます。クローズドクエスチョンは、使い方に注意しましょう。

テレアポには目標設定も必要



テレアポを成功させるには、自身で目標設定をする必要があります。人間は、期限や目標がないと努力をし続けるのが難しい性質を持っているからです。テレアポの成功のためにどんな目標を設定すればいいか、詳しく解説していきます。

架電数

テレアポは成功率が低い業務なので、分母となる架電数が多くなればなるほどアポイント件数が増えます。相手別やアポインター別の成功率は[前述](#)で解説しているので、その割合に応じた必要架電数を計算してみてください。

例えば、テレアポ初心者が月に1件アポイントを取るには、成功率を最低の0.1%と見立てると1000件の架電が必要になります。ご自身の経験を踏まえたうえで、目標とするアポイント件数を達成するために必要な架電数を設定しましょう。

拒否数

テレアポでは、アポイント件数だけでなく拒否数も重要です。なぜなら、テレアポは成功率が低いので、拒否される数がムダに感じやすいからです。拒否数の設定を行うことで、断られた際の精神的な負担を軽減できて、意味のある業務だったと自己肯定ができます。

特にアポイントが取れずに連日拒否をされ続けた際は、失敗に意味を見出すことができます。テレアポでは、モチベーションを維持しつつコツコツ取り組む姿勢が重要です。モチベーションが下がってきていると感じる方は、一度拒否数を設定してみてください。

決裁者や担当者との会話数

テレアポでは、決裁者や担当者とは会話するのは容易ではありません。仮に、アポイントには至らなかったとしても、決裁者や担当者と話ができれば大きな自信に繋がります。そのため、会話できた回数を目標に設定しておくことで、自身の会話に自信が持てるようになります。

また、アポイントの成約に至らなくても、この決裁者や担当者との会話数が増やせればテレアポの成功率も自然と上がるでしょう。結果としては見えない項目でも、目標に設定することで自身の技術の向上やモチベーションアップに繋げることができます。

テレアポの成功率を上げて売上アップを目指そう！



テレアポは成功率が低いので、連日の架電やモチベーションの維持が難しい業務です。そんなテレアポの成功率を上げるためには、相手に不信感や嫌悪感を抱かせないことが重要です。心理学を学んでいなくても、結論を先に伝えることと客観的なデータや実績を提示することで、相手が不信感を抱かずにアポイントを受諾するか判断しやすい状況を作れます。

テレアポが上手い人は、相手がどんな質問をしても適切な切り返しができるでしょう。しかし、まだ歴の浅いテレアポ初心者は、架電の時間帯を考慮したり事前準備をしたりして浅い経験をカバーしましょう。テレアポは営業活動において重要な業務なので、相手に迷惑だと思わずに架電を続けてください。

