

トークスクリプト①導入

お世話になっております。モズエンタープライズの と申します。
先程（先日）は、携帯電話に関する電話アンケートにご回答いただきましてありがとうございます。

はい

不審がられた
答えていない

先程、弊社の方で社用携帯のご利用状況に関するアンケートを取らせていただき、御社からのご回答がいただきました。

そうだったん
ですね

そのアンケートのご回答をいただいた会社様に 1 点お知らせがございまして、お電話をさせていただきました。
（キャリア名）最新のスマートフォンが、月額 1800 円でご利用いただける限定プランが新しくできまして、こちらのプランですが、**このお電話だけでご案内できるものになっております。**
つきましては、担当の方とお話しできればと思うのですが、お繋ぎしていただけますでしょうか？

断られなかった場合は
トークスクリプト③へ

接続拒否
不在

そうでしたか。
それでしたら、簡単な資料だけでも FAX でお送らせていただいて、そちらを担当者様にお見せしていただくことは可能でしょうか？

ありがとうございます。
お手数ですが、fax 番号頂戴できますか？（**読上げ忘れずに!**）

失礼ですが、お電話口の方のお名前を頂戴してもよろしいでしょうか？
ありがとうございます。
それでは、弊社モズエンタープライズより fax が届きますので、ご対応よろしくお願いいたします。

最後になりますが、一点だけ（電話口の名前）様にお願いがございまして、弊社の都合で申し訳ないのですが、今回のプランは、取り扱える販売店も限られており、WEB などにも一切出ていないプランになっておりますので、ご担当者様のご感想だけ頂きたいのですが、
資料をご担当者様にお見せした後に、感想をお伺いしてもよろしいでしょうか？
（※次回再度電話をする約束を取り付けます。）

ありがとうございます。
それでは、明後日の○日に（電話口の名前）様にお電話してもよろしかったですか？（必要に応じて日程調整）
ありがとうございます。それではよろしくお願いいたします。

トークスクリプト②セカンドアプローチ

モズエンタープライズの と申しますが (前回の電話口の担当) 様いらっしゃいますでしょうか？

前回の電話担当が出る

先日はありがとうございました。
お送りさせていただいた資料、ご担当者様にはお渡しいただけましたでしょうか？ → 「渡しましたよ。」

ありがとうございます。
今回のプランをご確認いただいた感想をお伺いしたいのですが、ご担当者様におつなぎいただけますでしょうか？

断られなかった場合は
トークスクリプト③へ

接続拒否
不在

そうでしたか。ご担当者様は何かおっしゃっておられましたか？

※1回目ではこのような反応が多い。
結論が出るまで追いかけること。

渡したが
感想は聞かず

興味あり

そうなんです。ね。
大変お手数をおかけいたしますが、感想だけお伺いさせていただきたいので
もう一度だけお電話させていただいてもよろしいでしょうか？
必要がないということでしたらそれで結構ですので、
是非ご担当の方にご確認いただけないでしょうか？
ありがとうございます。どうぞよろしく願いいたします。
お忙しいところ大変失礼いたしました。

ありがとうございます。
ご担当の方は、いつ頃のお電話がご都合がよろしいでしょうか。

ご担当の方のお名前をお伺いしてもよろしいでしょうか？
ありがとうございます。
次回、ご担当の方に直接お電話させていただきますので、
電話がある旨だけお伝えいただけますでしょうか。
ありがとうございます。どうぞよろしく願いいたします。
お忙しいところ大変失礼いたしました。

トークスクリプト③担当者に繋いでもらった場合

はじめまして。

私モズエンタープライズの と申します。弊社、(キャリア名)の(特別な)代理店なのですが、今回、(キャリア名)の最新スマートフォンが月額1,800円でご利用いただける限定プランが新しく出来まして、社用携帯をお持ちの法人様は平均50%以上お安くご利用いただけるようになりますので、御社にもご案内できればと思い、お電話させていただきました。

- ・現在、会社で携帯電話の契約をしていらっしゃいますか？
 - ・1台おいくら位かかっているいらっしゃいますか？
 - ・何台くらいお持ちですか？
 - ・(ちなみに)どこのキャリアをお使いですか？
- (←このような質問をして、お客様の現状を聞き出す)

今回のご案内は、(キャリア名)の本当に特別なプランとなっていて、**あまりにも安い料金なので既存のお客様がいる関係で、一斉広告や、WEBなどでの宣伝が一切できない決まりになっているんですね。**それで、一社一社お電話でご案内させていただいているんです。

このようなご案内をしていると、携帯電話なんてどこでも取り扱っているんじゃないのと言われるのですが、実はこの特別プラン扱える販売店というのが非常に限られておりますので、もし、少しでもご興味があるようでしたら弊社の方からご説明させていただきたいのですが、いかがですか？

先日のお客様も本当に他では扱っていないのか疑問に思ったらしく、(キャリア名)の法人携帯を扱っている会社をインターネットで探して**10社以上お電話して問い合わせたみたいなのですが、どこも取り扱ってなかった**ということで、弊社にお申込みいただいたんですよ。

携帯の契約って面倒くさいって思われるお客様も多いんですけど、**簡単なお申込書にご記入いただくだけで、あとは電話やメールでやりとりさせていただきだけで**るので、**お時間をとらせるようなこともございません。**

今お持ちのご携帯の解約月が何月か把握されていますか？
もし、今すぐ変更すると解約金がかかるということであれば、仮予約ということも可能です。

もし、今のところ必要ないかなと思われているのであればそれで結構なんですけど、今後必要となったときに先ほども申した通り、お客様の方でこのプランを扱っている販売店を見つけていただくことが難しいので、お送りさせていただいた資料はどこかでとっておいてください。必要となったときに記載のお電話いただければ改めてご案内させていただきます。

【※お客様への提案のポイント①】

「確かに安いけど、どうせ携帯電話なんてどこでも扱ってるでしょ」と思われがち。

- ・取り扱える販売店が非常に限られている
- ・取り扱える販売店をお客様が探そうと思ってもほぼ不可能
- ・今回の提案を逃すと、二度と契約できない可能性がある

ということを、いかに嫌味なく伝えることが大切。

【※お客様への提案のポイント②】

安くなるのがわかっているけど、面倒くさいという感情は非常に強い。

いかに、面倒くさいことがないというのを伝えるのが大切。

トークスクリプト④申込の意思確認が取れたら

ありがとうございます。

メールで申込書・料金表・機種情報を送らせていただきたいのですが、メールアドレスを教えてくださいませんか？（復唱！）

申込書にご記入いただいて返送していただければ、その後の手続きもこちらからご案内させていただきます。

ちなみに、今回は新規契約となりますか？

それともキャリア変更となりますか？

iPhone もご希望されますか？

※キャリア変更と iPhone 希望の場合は、その内容に合わせた申込書類を送ること。

（詳しくは、別紙「申込受付業務フロー」に記載）