

2023年2月14日

博報堂 gmove、IT で営業スタッフの商談品質を向上させる 接客ロールプレイングサービスを提供開始

—オンラインで好きな時間・場所にて受講が可能。実際の場面に則したロールプレイングの実施を実現—

株式会社博報堂と株式会社博報堂プロダクツによる、顧客接点ソリューション開発チーム「[博報堂 gmove](#)」は、企業の商談品質の向上を目的として、営業スタッフが好きな時間にオンラインでお客様役と実際の商談ロールプレイング（以下ロープレ）を実施できる「オンライン接客ロープレサービス」の提供を開始しました。

販売や商談の現場を中心に、質の高い営業スタッフの確保や商談・営業や接客のスキルを伸ばすことの重要性は認識されているものの、多くの企業では時間の制約や人材不足等により十分に行えていない状態です。商談品質向上のために現場での営業や接客のロープレに力を入れている企業でも、各人が他の業務もある中で「シナリオ作成負荷が高い」「実施時間の制約がある」「フィードバック品質の均質化が困難」等の理由から思うようにロープレが実施できていない実態があります。

今回実際に調査を実施した結果でも

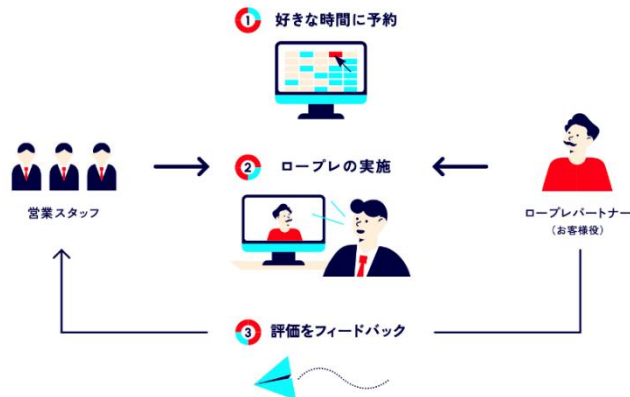
- ・商談スキル向上は「重要である」という回答は96.6%に上りましたが、商談スキル向上の教育が「行えている」という回答は23.7%に留まりました。
- ・商談スキル向上のためにロープレは「有用・効果的」という回答は77.2%の一方で、実際のロープレ実施にあたっては、時間的な制約・心理的負担・実際の商談とのギャップ・社員間のロープレ取り組みへの意識差をはじめとした課題が多いという意見があがりました。

このような課題を解決するために、より効果的かつ効率的に営業スタッフの商談品質向上に働きかける「オンライン接客ロープレサービス」を開発しました。

本サービスでは、ロープレのシナリオ作成から質の高いロープレパートナー（お客様役）の育成、営業・接客技術評価指標の作成、オンライン受講の環境・システム整備までをワンストップで提供致します。集団で長時間の受講が必要な研修と違い、営業スタッフは自分の都合に合わせた時間にロープレを予約し、自分のデスク等好きな場所でオンライン受講することができます。また、各企業の具体的な商品・サービスに合わせたシナリオ作成により、即効性の高いロープレとなります。オンライン実施により、録画データを見直したり、優れたロープレを営業スタッフ間で共有したりすることも容易になります。

営業スタッフの商談品質向上を目的とした
オンライン接客ロープレサービス

商談品質の向上に役に立つ「ロープレ」を、カンタンにご利用いただけます。



さらに、博報堂DYグループで研究や知見の蓄積が進むITやデジタル技術を営業・接客領域においても活用し、ロープレの録画データを株式会社博報堂DYホールディングスのマーケティング・テクノロジー・センターが開発した対話音声解析システム「CONOOTO®（コノート）」での解析と連携させることによって、受講者の発話時間や声の周波数、重要なフレーズや口癖などの分析を実施し、ロープレパートナーからのフィードバックと併せてさらに均質かつ高度なフィードバックの提供が可能となります。

【事業・サービスチームについてのお問い合わせ・詳細】

gmove（博報堂顧客接点ソリューション開発チーム） <https://www.hakuhodo.co.jp/gmove/>

【報道関係者お問い合わせ】

株式会社博報堂 広報室 成田・西尾 TEL:03-6441-6161 MAIL: koho.mail@hakuhodo.co.jp

<参考資料>

■CONOOTO®

企業の商談時の対話音声タイムリーに解析し、効果測定・評価レポートを自動生成する対話音声解析システム。スマートフォン・タブレット対応の独自 iOS アプリや、Teams/WebEX/Zoom 対応できる独自リモート会議用 Windows アプリで商談時の対話を録音することで、営業担当者と顧客の重要キーワードの発話量や、対話のキャッチボール比率、話速/音声周波数などを観測し顧客の情動変化の推定などを測定・分析します。さらに蓄積された商談データを活用して、商談評価アルゴリズムを開発、商談ごとの音声解析結果レポートを自動生成します。

営業活動の状況を把握、営業担当者が苦手とする部分のトレーニングやスキルアップ施策を行うことが可能となり、より効果的に個別営業活動の改善、効率化がはかれます。

<https://www.hakuhodody-holdings.co.jp/news/corporate/2019/06/2243.html>

■gmove について

誰よりも販売の現場を理解し、真に役立つソリューションを開発・提供するために設立した「gmove」は、人（販売員）と人（お客様）の関わり方をより良くし、デジタルの力で人の心をつかみ、満足させていくために真に役立つソリューションでビジネスの原動力になることを目指しています。gmove では 300 社以上でご活用いただいている SMS 配信サービス「SMSmarketingPlus」や、「パーソナライズ DM かんたん発送システム」を展開しており、今後も顧客接点強化・CS 向上・営業スキル強化などを目的としたソリューションを開発・提供してまいります。

<https://www.hakuhodo.co.jp/gmove/>

■今回実施した調査のポイント

□営業マン・販売スタッフの商談スキルに関する調査

【営業マンや販売スタッフの商談スキル向上は非常に重要な課題と認識されているが、十分に教育できている企業は少ない】

商談スキル向上は「重要である」という回答が 96.6%である一方で、商談スキル向上に向けた教育が「行えている」という回答は 23.7%に留まった。

【商談スキル向上のためにロープレは有効・効果的な手段と認識しているが、実施上の課題が山積】

ロープレは「有用・効果的」という回答は 77.2%となったものの、ロープレ実施上の現場の課題として、時間的な制約、心理的負担、実際の商談とのギャップ、社員間のロープレ取り組みへの意識差などが多く上がった。

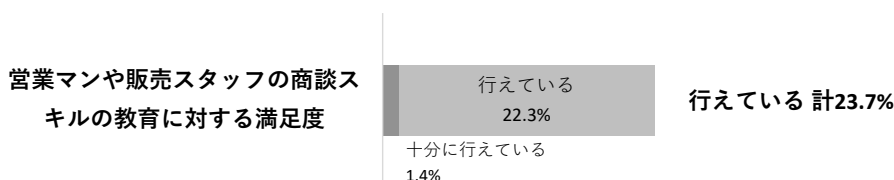
【今後のデジタル化、EC 化、非対面ビジネス進展の環境下でも、商談スキル向上の重要度は高まる】

商談スキル向上の重要度は「今よりも高まる」という回答が 68.9%に上った。

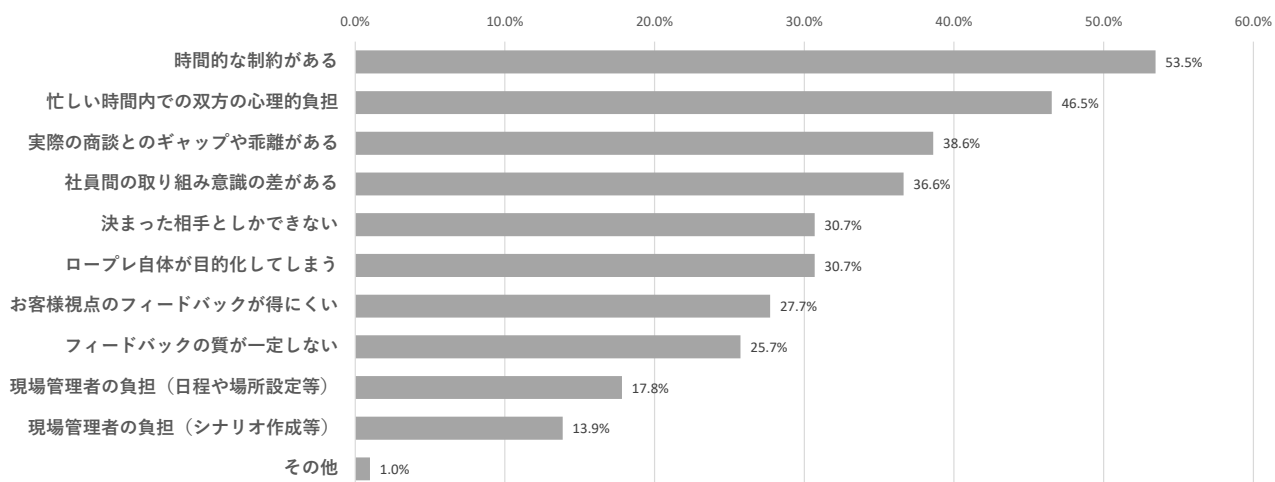
Q.貴社ビジネスにおける営業マンや販売スタッフの商談スキルの重要性についてどう思いますか？



Q.貴社における営業マンや販売スタッフの商談スキルの教育は十分に行えていますか？



Q.ロープレを行っていく上で課題と感ずることはなんですか？（いくつでも）



□調査概要

調査対象者：自動車販売・生損保・金融の営業・販売育成担当者の男女

サンプル数：148名

調査エリア：全国

調査手法：インターネット調査

調査時期：2023年1月

調査実施：博報堂自主調査