

---

---

# テレアポ研修マニュアル

---

---



# 基本ルール

## 休憩時間について

### 【09:00～17:30勤務の場合】

①	12:00～12:55（昼休憩）
②	14:15～14:30
③	15:30～15:45

### 【10:00～17:30勤務の場合】

①	12:00～12:55（昼休憩）
②	14:15～14:30
③	15:30～15:45

## 質問事項があった場合



質問事項があった場合は、下記担当者まで質問をしてください！

トーク内容や、事業所側から分からない質問をされ、通話中に確認などをしたい場合は・・・

➡ **嘉門**（男性）まで！！

MacやCTIの操作方法、Googleカレンダー等の入力関連で質問がある場合は・・・

➡ **加藤**（女性）まで！！

# Mac book 操作方法

## トラックパッドの操作方法

### 1    トラックパッドとは？



トラックパッドとは、キーボード下に付属していて、板状の上を指でなぞるとマウスポインターを動かせるものです。Windowsではタッチパッドやスライスパッドなどと呼ばれています。

### 2    トラックパッドの操作方法

【クリック】 1本指でタップするとクリック	【右クリック】 2本指でクリック又はタップ	【ズーム】 2本指でダブルタップ	【スクロール】 2本指を上下にスライド

### 3    ショートカットキーの操作方法

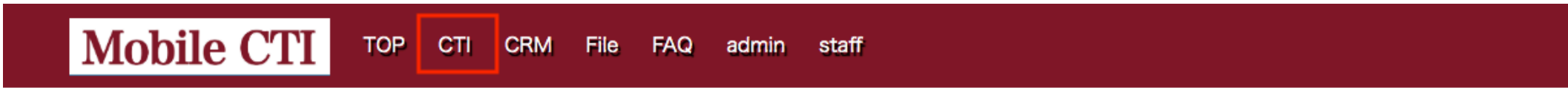
コピー	「command」 + 「C」	テキストやファイルを選択した状態で
ペースト	「command」 + 「V」	ペーストしたい場所にカーソルを合わせて



# Mobile CTI 操作方法

## リストの検索方法

### 1 Mobile CTIを開き、右上のCTIをクリック。

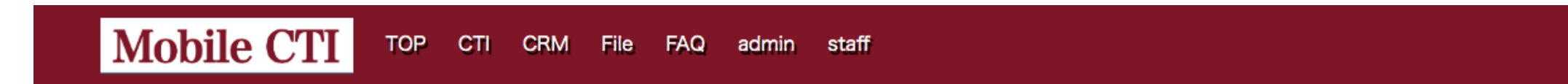


#### コールリスト

一括削除	会社名	電話番号	住所	ステータス	最終更新日	編集/削除
<input type="checkbox"/>	株式会社	03-	東京都 20			編集 削除
<input type="checkbox"/>	株式会社	03-	東京都 2			編集 削除
<input type="checkbox"/>	株式会社	04-	神奈川県 4			編集 削除
<input type="checkbox"/>	株式会社	03-	東京都 3			編集 削除

Mobile CTIを開いたら、右上の「CTI」をクリック。

### 2 業種、都道府県を入力。

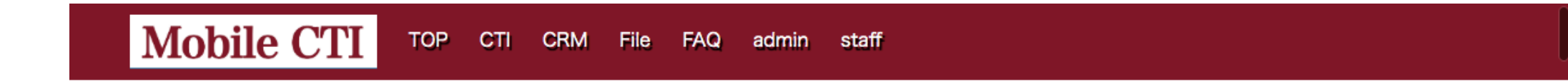


#### リスト検索

検索			
会社名	<input type="text"/>	ダイヒョウ	<input type="text"/>
電話番号	<input type="text"/>	業種	<input type="text" value="工場"/>
メール	<input type="text"/>	URL	<input type="text"/>
人数	<input type="text"/>	住所	<input type="text" value="東京都"/>
備考	<input type="text"/>	抽出日(1/1)	<input type="text"/>
最終コール状態	<div>露信留守 担当者不在 見込</div>	過去ステータス	<div>選択してください 不在 担当者不在 見込</div>

ページの真ん中あたりに「リスト検索」が表示されたら、業種に「アポ匠」「SORAIRO（現場）」を入力。（※架電先によって変更になる部分があるので、担当者に確認してください。）

### 3 事業所名をクリック。



#### コールリスト

一括削除	会社名	電話番号	住所	ステータス	最終更新日	編集/削除
<input type="checkbox"/>	株式会社	027-	東京都 14市 5F 2720			編集 削除
<input type="checkbox"/>	株式会社	028-	東京都 興和			編集 削除
<input type="checkbox"/>	株式会社	028-	東京都 目14 3381			編集 削除
<input type="checkbox"/>	株式会社	0282-22-3500	東京都			編集 削除

検索をかけたら、コールリストが表示されるので、一番上の企業をクリックすると、各企業ページが開く。

# Mobile CTI 操作方法

## リストの検索方法

Q

前回「担当者不在」だったところに架電したい場合は？

Mobile CTI

TOPCTICRMFileFAQadminstaff

電話番号	<input type="text"/>	業種	<input type="text" value="工場"/>
メール	<input type="text"/>	URL	<input type="text"/>
人数	<input type="text"/>	住所	<input type="text" value="東京都"/>
備考	<input type="text"/>	抽出日(1/1)	<input type="text"/>
最終コール状態	<div>着信留守 担当者不在 見込</div>	過去ステータス	<div>選択してください 不在 担当者不在 見込</div>
見込コール日時（最初）	<input type="text" value="年 / 月 / 日"/>	見込コール日時（最後）	<input type="text" value="年 / 月 / 日"/>
最終コール日時（最初）	<input type="text" value="年 / 月 / 日"/>	最終コール日時（最後）	<input type="text" value="年 / 月 / 日"/>
最終インポート日時（最初）	<input type="text" value="2020/01/21"/>	最終インポート日時（最後）	<input type="text" value="年 / 月 / 日"/>

前回架電した時に、担当者が不在だったので、再度架電したい場合は、リスト検索の【最終コール状態】から「担当者不在」を選択して検索をする。（見込や着信留守の場合も同様に、該当するものを選択し、検索をする。）

Q

求人を掲載したばかりの事業所に架電したい場合は？

Mobile CTI

TOPCTICRMFileFAQadminstaff

電話番号	<input type="text"/>	業種	<input type="text" value="工場"/>
メール	<input type="text"/>	URL	<input type="text"/>
人数	<input type="text"/>	住所	<input type="text" value="東京都"/>
備考	<input type="text"/>	抽出日(1/1)	<input type="text"/>
最終コール状態	<div>着信留守 担当者不在 見込</div>	過去ステータス	<div>選択してください 不在 担当者不在 見込</div>
見込コール日時（最初）	<input type="text" value="年 / 月 / 日"/>	見込コール日時（最後）	<input type="text" value="年 / 月 / 日"/>
最終コール日時（最初）	<input type="text" value="年 / 月 / 日"/>	最終コール日時（最後）	<input type="text" value="年 / 月 / 日"/>
最終インポート日時（最初）	<div>2020年(令和2年) 1月 日 月 火 水 木 金 土 29 30 31 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26 27 28 29 30 31 1 2020/01/24 日 月 火 水 木 金 土</div>	最終インポート日時（最後）	<input type="text" value="年 / 月 / 日"/>

リスト検索の【最終インポート日時（最初）】から、インポートした日付を選択して検索をする。  
※最新の日時は、変動するので担当者に確認してください。

# Mobile CTI 操作方法

## 架電方法

### 1 過去のログを見て、架電してOKか確認する。

Mobile CTI

TOPCTICRMFileFAQadminstaff

過去履歴

抽出日

登録する

過去架電日

タイトル

月給26万円以上【見出し2】創業47年を迎える。専門機械のトップメーカーその【経理部】が、あなたの次の活躍の舞台...  
【概要】各種生産ラインの連続加工におけるNCサーボ制御とら...

備考

その他

正社員

日時	担当者	ステータス	次回連絡日	コメント	削除
2020-01-21 16:35:55 +0900	高門	担当者不在		出張中。明日は戻る	編集 削除
2020-01-23 10:24:24 +0900	高門	担当者不在		来週出張から戻られる	編集 削除

過去のログは「その他」か事業所ページの下に表示されているので、架電してOKか確認をする。担当者不在や着信留守は架電してOK。すでにAPPになっているものや募集していない等言われているものは架電しない。

### 2 各携帯番号を選択し、発信。

Mobile CTI

TOPCTICRMFileFAQadminstaff

本日：21Call

見込獲得数：3件

アポ数：0件

見込獲得率：14.29%

アポ獲得率：0.0%

次へ

顧客情報 (0件)

コール

会社名

株式会社

代表者

()

業種

工場

人数

住所

東京都

Mail

URL

URL2

過去履歴

抽出日

過去架電日

10/25

タイトル

備考

その他

担当者不在

027

08076859002

発信

同時に自動発信する

情報入力

ステータス

再コール

コメント

登録する

いよいよ架電をしていきましょう！各携帯番号を選択し、発信をクリックすると携帯が発信画面に切り替わる。

### Q 折り返し番号を聞かれたら？

Mobile CTI

TOPCTICRMFileFAQadminstaff

本日：109Call

見込獲得数：9件

アポ数：1件

見込獲得率：8.26%

アポ獲得率：0.92%

顧客情報 (0件)

コール

会社名

株式会社

代表者

()

業種

工場

人数

住所

東京都

Mail

URL

URL2

過去履歴

抽出日

過去架電日

10/25

タイトル

備考

その他

担当者不在

027

08076859002

発信

「次へ」「前へ」ボタン押下時に自動発信する

情報入力

ステータス

再コール日時

年 / 月 / 日 --:--

コメント

登録する

担当者から折り返しの番号を聞かれた場合は、自分がかけている携帯番号を伝える。番号はコールの下部分に表示される。



# Mobile CTI 操作方法

## ログを残す方法

### 1 ステータスを選択。

Mobile CTI

TOPCTICRMFileFAQadminstaff

本日：21Call

見込獲得数：3件

アポ数：0件

見込獲得率：14.29%

アポ獲得率：0.0%

次へ

顧客情報（編集）

会社名

株式会社アイズ

代表者

()

業種

工場

人数

住所

東京都中央区銀座1-19-14ホームスト木場銀座ビル5F隣じる03-6263-2720FAX.03-6263-2721

Mail

URL

URL2

過去履歴

抽出日

過去架電日

10/25

タイトル

備考

その他

担当者不在

コール

027-212-2798

08076859002発信

「次へ」「前へ」ボタン押下時に自動発信する

情報入力

再コール日時

年 / 月 / 日 --:--

ステータス

着信留守  
担当者不在  
見込  
APP  
フロンティング  
クロージングNG  
根本的NG  
永久NG

コメント

登録する

架電が終了したらログを残していきましょう！事業所ページの情報入力「ステータス」で該当するものを選択。

[ステータスの詳細については次のページを確認！](#)

### 2 コメント欄に架電内容を入力。

Mobile CTI

TOPCTICRMFileFAQadminstaff

本日：21Call

見込獲得数：3件

アポ数：0件

見込獲得率：14.29%

アポ獲得率：0.0%

次へ

顧客情報（編集）

会社名

株式会社

代表者

()

業種

工場

人数

住所

東京都

Mail

URL

URL2

過去履歴

抽出日

過去架電日

10/25

タイトル

備考

その他

担当者不在

コール

027-

08076859002発信

「次へ」「前へ」ボタン押下時に自動発信する

情報入力

再コール日時

年 / 月 / 日 --:--

ステータス

担当者不在

コメント

担当者不在。16時頃戻るとのこと。

登録する

「コメント」に架電内容を入力して登録をクリック。担当者名や、不在だった場合の戻り時間等、聞き出せた情報も入力しておく。

### 3 【次へ】をクリックして次の事業所へ。

Mobile CTI

TOPCTICRMFileFAQadminstaff

本日：39Call

見込獲得数：6件

アポ数：2件

見込獲得率：15.39%

アポ獲得率：5.13%

次へ

顧客情報（編集）

会社名

株式会社

代表者

()

業種

工場

人数

住所

東京都

Mail

URL

URL2

過去履歴

抽出日

過去架電日

10/25

タイトル

備考

その他

担当者不在

コール

027-

08076859002発信

「次へ」「前へ」ボタン押下時に自動発信する

情報入力

再コール日時

年 / 月 / 日 --:--

ステータス

担当者不在

コメント

担当者不在。16時頃戻るとのこと。

登録する

ログを残したら、右上の【次へ】をクリックすると次架電する事業所のページが開く。これを繰り返す。

# Mobile CTI 操作方法

## ステータスについて

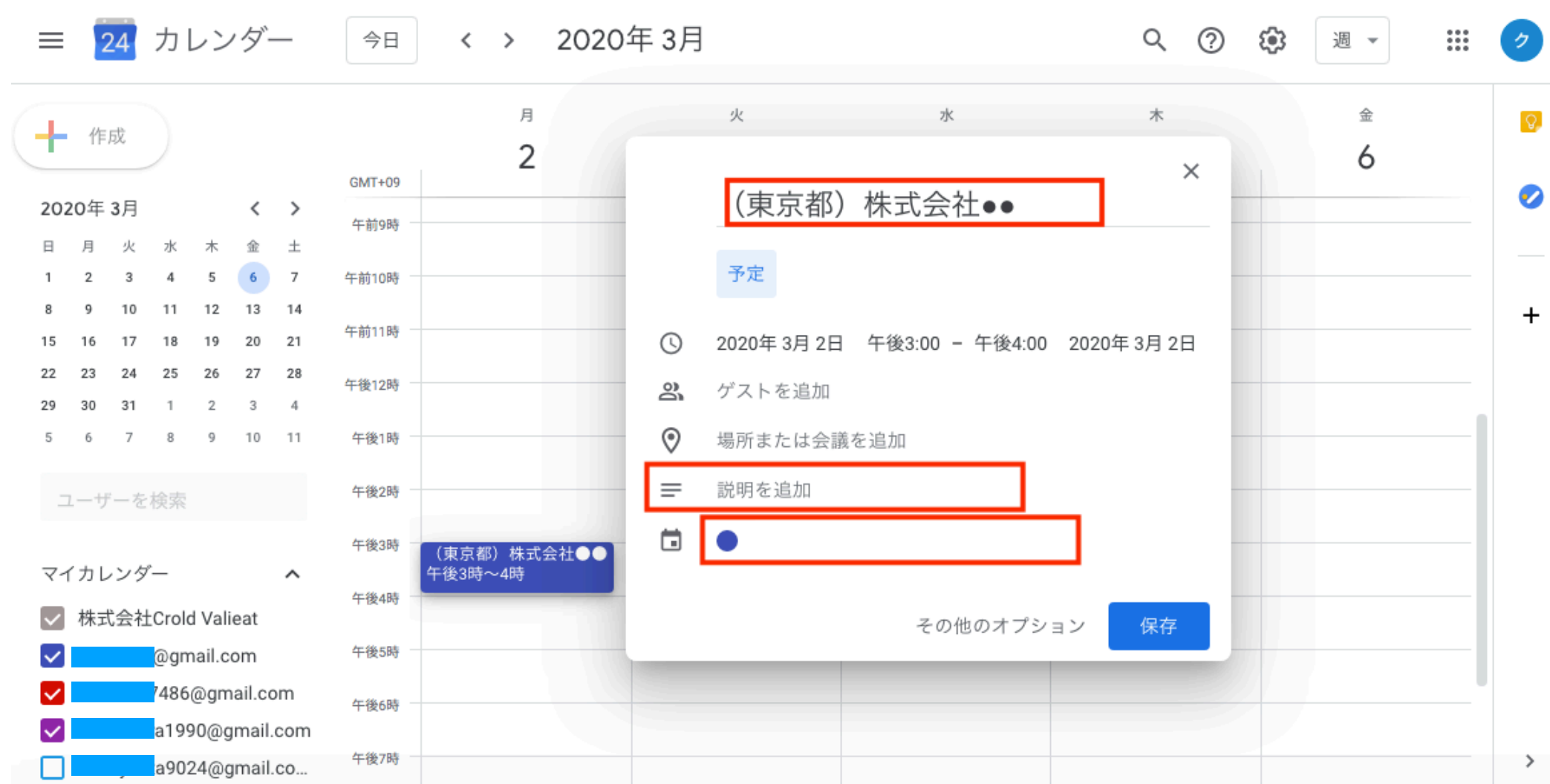
着信留守	コールのみや話し中で繋がらなかった場合。
担当者不在	担当者が不在だった。
見込	担当者不在だが、戻り時間がわかった場合や、次回架電したらアポ獲得に繋がりそうな場合。
APP	アポを獲得した場合。
フロントNG	受付で断られたり場合。
クロージングNG	担当者と最後まで話はしたが、最終的に断られた場合。
根本的NG	業種違い（工場の製造ではなかった場合。）
永久NG	クレーム等で今後架電をしない場合。



# Googleカレンダー

2日午後3時にアポが取れた場合。

## 1 2日午後3時を選択し、事業所名や架電内容を入力。



カレンダーで2日午後3時を選択し、タイトルに企業名、説明を追加に架電内容を入力。

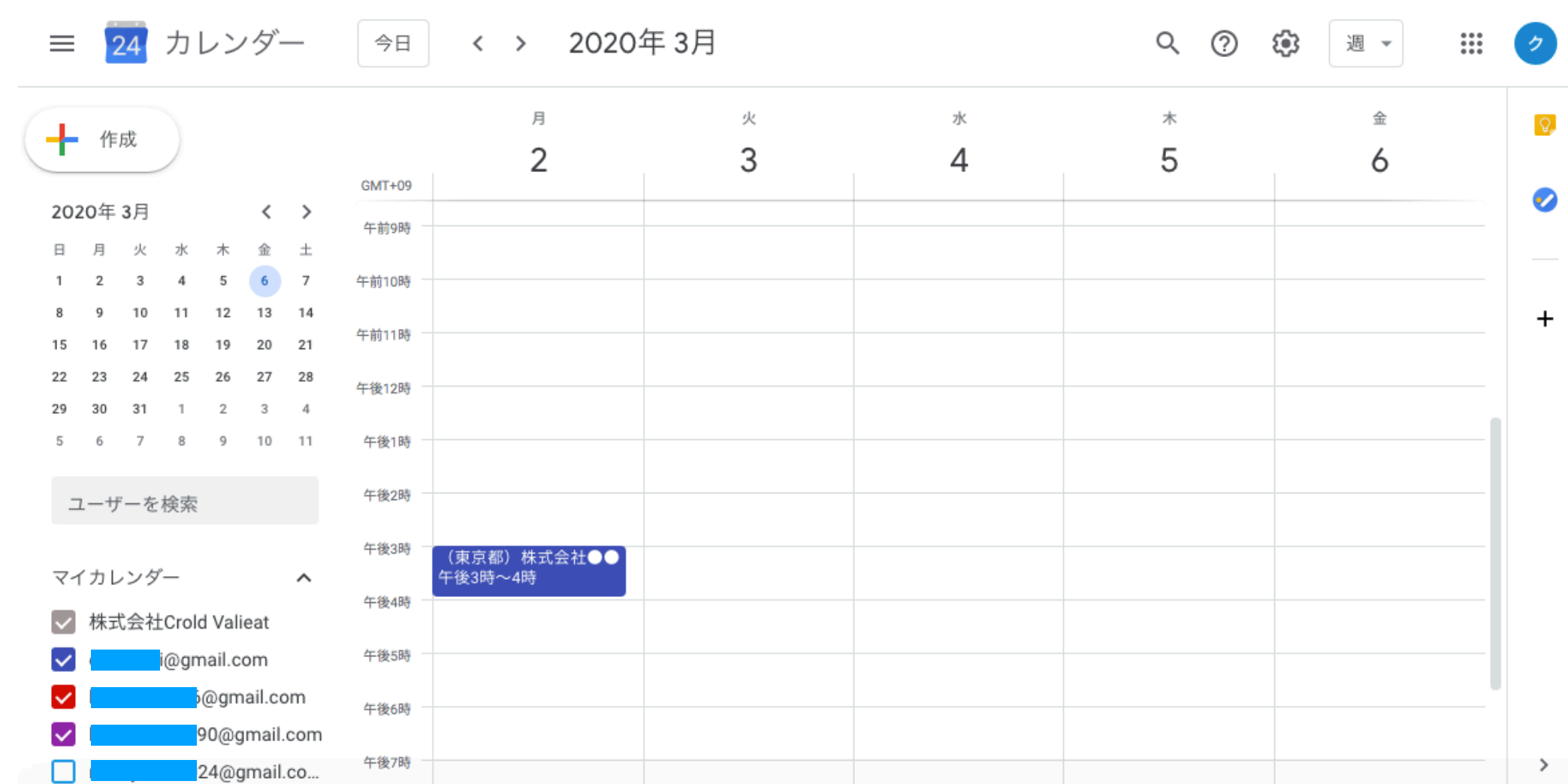
## 2 架電内容を入力するときは下記の記入例を元に入力。

- 企業名：株式会社●●
- 日時：3月2日（月）15時～
- 住所：東京都東京市東京町
- 電話番号：03-1111-1111
- URL：（ホームページ情報のURL）
- 部署名：総務
- 担当者：山田様
- 社名名乗り：SORAIRO
- 業種：（工場やWEBなど）

- ヒアリング結果：
  - ①ベトナム人材国籍を中心に外国人材となりますが採用、面接可能でしょうか？  
→問題ないとの事です。
  - ②当日外国籍雇用のための求人票をいただけますでしょうか？  
→頂けるようです。
  - ③弊社有料紹介会社となりますが問題はないでしょうか？  
→伝達済みです。
  - ④3ヶ月以内の採用は考えられていますか？  
→検討しているようです。
  - ⑤では、当日1時間ほどお時間を頂ければと思いますので宜しくお願い致します。  
→了承済みです。
- 備考：  
詳細情報の入力

※過去のカレンダー入力履歴から内容をコピーペーストして編集すると簡単に入力できます。

## 3 2日午後3時に担当者の色で予定が入っていればOK。



左図のように、このようにアポの日時に担当者の色で予定が入っていればOK。（担当者については当日別紙にてお渡しします。）

※カレンダーにアポを入力後、必ず加藤まで報告！！