

◎ラップ東京では、皆様のお役に立てるような様々な内容のコラムを発信しています。バックナンバーは www.raptokyo.co.jp から

「一本の電話」

突然ですが、よく電話をかける取引先や、現在、頻繁にやりとりをしているお客様の電話番号を記憶していますか？

現在は携帯のアドレス帳に記録して、そこからかけているので、お客様の電話番号はほとんど覚えていない、という方が多いと思います。携帯電話が普及する前は、50音順で整理してアドレス帳を作成したり、手帳に記載したりしていました。度忘れしてしまったときはそのアドレス帳をみて、電話をかけていたのを覚えていません。営業マン時代は、よく電話をするお客様の番号は、プッシュホンの数字を押す場所を体で記憶してしまうほど、電話での連絡を頻繁にとっていました。現在は、その役割の多くがメールやラインなどに変化しています。

インターネット（ホームページ）からの問合せは、今でも主流なのが問合せフォームです。商品やサービスに関して、24時間、相手の事情に関係なく送信することができます。スマホが一般化する前では、ホームページからの問合せは、ほぼメールであり、以前のラップニュースでも「メール」を話題にしているものが多いです。しかし、最近はホームページをみる端末として、スマホが主流になりつつあり、タップするだけで電話がかけられます。そこから、電話での問合せが増えてきました。スマホの小さな画面では、問合せフォームに文字を打つのが面倒、と思っている人も多いのかもしれませんが。今後はさらに電話での問合せが増えて、その対応が重要になってくるのではないかと思います。

メールでは、お客様からの質問に対して、考えてから答えられる、送信するまでは何度でも文章を変えられる、自分の時間があいたとき（都合のいいとき）に対応できるなどが可能ですが、電話では、即答を求められることもあります。

また、一度発した内容を訂正することが難しいときもあります。このように、電話での対応は、メールでの対応とは異なったスキルが必要だと思います。

ある会社で、誰が電話をとったのか？ どのような話をしたのか？ などの記録があいまいになってしまっているのを改善していきたい、という相談を受けたことがあります。お客様からのお問合せ内容や、その後、どのように進化したか？ など情報を共有するような仕組みをお客様と共に考えています。

企業のホームページでは、その対象となるお客様向けに情報を掲載し問合せやお申込みを案内（誘導）しています。その一本の電話はどういう経路からきたもののかを考えてみると、間違いなく見込み客の1件に違いないと思います。一つのお問合せには、見えないところで多くの費用がかかっていることを社内でも再確認し、対応を検討していくことが必要なのではないでしょうか。ビジネスチャンスを逸してしまうことが無いよう、誰でもある程度の対応ができるという環境にしておきたいものです。

スマホのおかげで電話文化がさらに活性化しそうです。電話は、場所を選ぶことなく、効率よく相手とコミュニケーションを取ることができツールとして、今も昔も大きな役割を担っています。今後も「電話問合せ」の獲得+成約を目指し、「見える成果」を増やしていきたいです。

ご案内

低コストで高機能な
簡単更新プログラム

簡単更新くん

簡単更新くんは、御社のご要望・用途にあわせてシンプルに作成します。だから、使わない機能は当初からありません。誰でも迷わず更新できます。

この件に関する問い合わせ
ラップ東京株式会社
TEL: 042-349-3535 (担当: 田島)

※ラップニュース バックナンバーはホームページからご覧いただけます。

※アンケートがありますのでよろしかったら、ご意見をお聞かせください。
<http://www.raptokyo.co.jp/>