

レブコム、「電話営業・インサイドセールス 1,000人 実態調査 by MiiTel」

<調査結果第2弾>

営業成績向上に向けた要因 管理職層とメンバー層の比較

株式会社RevComm(レブコム、本社:東京都渋谷区、代表取締役:會田武史、以下RevComm)は、電話営業・インサイドセールス従事者1,000名に対し、「電話営業・インサイドセールス 1,000人 実態調査 by MiiTel」を実施しました。

調査結果第2弾は、営業成績向上に向けた課題や要因を管理職層とメンバー層で比較しました。(調査結果第1弾は[こちら](#))

「Withコロナ」における経済活動の取り組みが進み、オンラインによるコミュニケーションの必要性がますます高まる中、今回の調査結果が、電話営業・インサイドセールスの実態を可視化し、企業の業務効率化や生産性向上実現の後押しとなることを期待しています。

【調査結果】(抜粋)

管理職層とメンバー層は下記の役職にて分類。

【管理職層】経営者・役員、本部長、部長、次長、課長、係長、主任

【メンバー層】一般社員、契約社員、派遣社員

<1>部署／チーム全体の営業成績向上に向けた課題

部署やチーム全体の営業成績向上に向けた課題として、管理職層は「営業業務の効率化・生産性向上」が38.3%で1位、メンバー層は「部署・チームのメンバーのモチベーション向上」が34.7%で1位となっており、特に管理職層において営業業務の効率化・生産性向上に強い課題感を持っていることがわかりました。

Q 部署/チーム全体の営業成績向上に向けた課題

管理職層

- 1位 38.3% 営業業務(商談・商談記録等)の効率化・生産性向上
- 2位 33.8% 部署・チームのメンバーのモチベーション向上
- 3位 29.2% 個々人のスキルやノウハウの共有・継承
- 4位 28.7% 部署・チームのメンバー内のコミュニケーションの円滑化
- 5位 28.6% 営業以外の業務(社内会議・経費精算等)の効率化・生産性向上
- 6位 26.6% 適切な営業目標の設定

メンバー層

- 1位 34.7% 部署・チームのメンバーのモチベーション向上
- 2位 34.1% 個々人のスキルやノウハウの共有・継承
- 3位 31.6% 営業業務(商談・商談記録など)の効率化・生産性向上
- 4位 30.6% 給与やボーナスが満足に出ない
- 5位 24.8% 適切な営業目標の設定
- 6位 23.9% 優秀な人材の採用

電話営業・インサイドセールス 1,000人実態調査



<2> 営業成績向上への影響が強いと思う要因

営業成績向上への影響が強いと思う要因について、管理職層は「部署・チーム全体の高いモチベーションの雰囲気」が35.2%で1位だったのに対し、メンバー層では29.8%で6位となり、管理職層とメンバー層で乖離が大きい結果となっています。一方、メンバー層が営業成績向上への影響が強いと思う要因の1位は「強いメンタル」で39.8%となっています。

Q 営業成績向上への影響が強いと思う要因

管理職層

- 1位 35.2% 部署・チーム全体の高いモチベーションの雰囲気
- 2位 34.5% 営業トークでの会話や質問の臨機応変な対応力
- 3位 33.6% 営業成績を達成することでの金銭的なインセンティブ
- 4位 32.8% 強いメンタル
- 5位 31.3% 現在の業務への経験量/経験期間
- 6位 29.8% 商材への理解力

メンバー層

- 1位 39.8% 強いメンタル
- 2位 35.4% 営業トークでの会話や質問の臨機応変な対応力
- 3位 33.8% 営業成績を達成することでの金銭的なインセンティブ
- 4位 31.7% 商材への理解力
- 5位 31.5% 自分自身での振り返り
- 6位 29.8% 部署・チーム全体の高いモチベーションの雰囲気

電話営業・インサイドセールス 1,000人実態調査



<3> 仕事へのモチベーションが高まる要因

仕事へのモチベーションが高まる要因として、「営業成績を達成することでの金銭的なインセンティブ」が管理職層で47.2%、メンバー層で48.5%と1位を占めています。次いで、「公正な評価制

度」が管理職層、メンバー層ともに2位となっています。

Q 仕事へのモチベーションが高まる要因

管理職層

- 1位 47.2% 営業成績を達成することでの金銭的なインセンティブ
- 2位 47.0% 公正な評価制度
- 3位 37.4% 上司・部下間のコミュニケーションの醸成
- 4位 36.5% 部署・チームのリーダーのマネジメント能力が高いこと
- 5位 35.9% メンバー同士のコミュニケーションの醸成
- 6位 35.8% 営業成績を達成することでの出世などのキャリアアップ
- 7位 28.1% 営業成績を達成することでの社内の表彰制度などの賞賛文化

メンバー層

- 1位 48.5% 営業成績を達成することでの金銭的なインセンティブ
- 2位 45.3% 公正な評価制度
- 3位 34.8% 営業成績を達成することでの出世などのキャリアアップ
- 4位 33.6% 上司・部下間のコミュニケーションの醸成
- 5位 33.0% メンバー同士のコミュニケーションの醸成
- 6位 30.0% 部署・チームのリーダーのマネジメント能力が高いこと
- 7位 27.6% 営業成績を達成することでの社内の表彰制度などの賞賛文化

電話営業・インサイドセールス 1,000人実態調査



<4> 部署/チームの教育制度で実施している施策

Q 部署/チームの教育制度で実施している施策

- 1位 33.0% 入社時の研修
- 2位 24.7% メンバーが自身の営業を振り返る
- 3位 23.8% 社内のメンバー同士でフィードバックをする機会がある
- 4位 22.4% 定期的なロールプレイング研修
- 5位 21.6% 社外研修への参加
- 6位 18.9% お手本となるトークスクリプトの共有
- 7位 18.6% 昇格・昇給のための研修

電話営業・インサイドセールス 1,000人実態調査



部署/チームの教育制度で実施している施策として「入社時の研修」が最も多く33.0%でした。次に「メンバーが自身の営業を振り返る」が24.7%、「社内のメンバー同士でフィードバックをする機会がある」が23.8%となっています。なお、こちらは全回答者による回答の内訳です。

<5> 自身の営業のスキルアップで行っていること

Q 自身の営業のスキルアップで行っていること

管理職層

- 1位 **40.8%** 自分で自分の営業を振り返る
- 2位 **30.8%** インターネットの記事を探す・読む
- 3位 **29.6%** 社内の上司・先輩や優秀な人のやり方を真似る
- 4位 **29.2%** 社内の上司・先輩にフィードバックをもらう
- 5位 **29.0%** 書籍・雑誌を読む
- 6位 **27.2%** 社内のメンバー同士でフィードバックをする機会がある

メンバー層

- 1位 **36.6%** 社内の上司・先輩や優秀な人のやり方を真似る
- 2位 **35.1%** 自分で自分の営業を振り返る
- 3位 **29.8%** インターネットの記事を探す・読む
- 4位 **28.7%** 社内の上司・先輩にフィードバックをもらう
- 5位 **27.0%** 資格・検定の勉強をする
- 6位 **22.0%** 書籍・雑誌を読む

電話営業・インサイドセールス 1,000人実態調査



自身の営業のスキルアップで行っていることについて、管理職層は「自分で自分の営業を振り返る」が40.8%で1位だったのに対し、メンバー層は「社内の上司・先輩や優秀な人のやり方を真似る」が36.6%で1位、次いで「自分の営業を振り返る」が35.1%で2位という結果でした。

Q 部署/チームの教育制度で役に立つと思う施策

管理職層

- 1位 32.8% メンバーが自身の営業を振り返る
- 2位 32.2% 社内のメンバー同士でフィードバックをする機会がある
- 3位 27.9% お手本となるトークスクリプトの共有
- 4位 27.5% 定期的なロールプレイング研修
- 5位 25.8% 社外研修への参加
- 6位 25.0% 数値/データを活用した具体的な話し方のコツを教えてくれる

メンバー層

- 1位 32.8% 社内のメンバー同士でフィードバックをする機会がある
- 2位 29.8% メンバーが自身の営業を振り返る
- 3位 29.6% お手本となるトークスクリプトの共有
- 4位 26.8% 定期的なロールプレイング研修
- 5位 23.8% 社外研修への参加
- 6位 21.0% 数値/データを活用した具体的な話し方のコツを教えてくれる

電話営業・インサイドセールス 1,000人実態調査



部署/チームの教育制度で役に立つと思う施策について、管理職層は「メンバーが自身の営業を振り返る」が最も多く、32.8%でした。

管理職層、メンバー層ともに「社内のメンバー同士でフィードバックをする機会がある」が30%を超える結果となり、メンバー層では1位となりました。

- 調査タイトル: 電話営業・インサイドセールス従事者の働き方に関する意識調査
- 調査対象: 全国の電話営業・インサイドセールス従事者20-59歳男女
- 調査期間: 2021年8月27日-9月2日
- 調査方法: インターネット
- 調査有効回答数: 1,000サンプル

・本リリースの著作権は株式会社RevCommに帰属しますが、以下の利用条件を満たす場合は利用を許諾します。

* 利用条件

- ①「出典: RevComm 電話営業・インサイドセールス 1,000人 実態調査 by MiiTel」と必ず明記ください。
- ②出典元として <https://www.revcomm.co.jp/> へのリンクを設置ください。
- ③調査結果のデータ加工や改変は許可しません。

④当社で内容を確認し、相応しくないと判断した場合には転載の許可取り消し、または掲載の中止を求める場合がございます。

⑤本調査結果を利用し、執筆された記事内容に、弊社は責任を負わないものとします。

公式サイト <https://miitel.jp>

資料請求 <https://miitel.jp/document-request/>

■会社概要

「コミュニケーションを再発明し、人が人を想う社会を創る」という理念のもと、音声技術とAIにより、コミュニケーション課題を解決する企業です。

音声解析AI電話「MiiTel」は、インサイドセールス市場を中心に、営業やコールセンター業務におけるトークの可視化とセルフコーチング、リモートワーク体制構築にご活用いただいています。また、オンライン商談ツール「MiiTel Live」は、複数人でのオンライン商談の解析や振り返りが可能となり、営業の成約率を飛躍させます。

これまで、Google for Startups Acceleratorの採択をはじめ、B-Dash CampやTechCrunchによる様々な大会で優勝、入賞しているほか、Forbes JAPAN「日本の起業家ランキング 2021」、週刊東洋経済「すごいベンチャー100」にも選出されています。

- ・企業名 : 株式会社RevComm
- ・所在地 : 150-0002東京都渋谷区渋谷1-3-9 ヒューリック渋谷一丁目ビル7階
- ・代表者 : 會田 武史
- ・事業内容 : AI × 音声のソフトウェア・データベースの開発
- ・企業サイト: <https://www.revcomm.co.jp/>

■MiiTelについて

音声解析AI電話「MiiTel」は、電話営業やコンタクトセンター業務における、会話の内容を解析し、高精度のフィードバックを行うことで商談獲得率・成約率を向上させる、日本発の音声解析AI電話サービスです。顧客と担当者が「何を」「どのように」話しているか分からない、というブラックボックス化問題を解消し、アナログな議事録作成も自動文字起こし機能が軽減します。

商談内容を振り返りやすいシンプルな設計なので、自ら振り返り商談の質を高めたり、開発や他部門に顧客要望をニュアンスまで正確に伝えたりすることが可能です。MiiTelは、営業担当者が「人にしかできないクリエイティブな仕事」に専念する時間を生み出します。

また、MiiTelにより蓄積された顧客とのリアルな音声データは、自社の教育研修、サービス開発、機能改善などに幅広く活用いただけ、企業の事業成長を後押しします。

【本件に関するお問い合わせ先】

レブコム 広報担当

TEL: 03-4405-4621

E-mail: pr@revcomm.co.jp