

ケーブルテレビ業界向け

---

弊社コール業務実績

---

# ■トップラインでおこなえること

## 【1】獲得業務

- ①設備メンテナンス(点検)訪問アポ取得
- ②新サービス紹介訪問アポ取得(FTTH案内、電気サービス案内)
- ③アップセルテレマ(電話付加+OP、STBアップグレード、新規NET)
- ④新割引サービス紹介訪問アポ取得(au関係、独自割引サービス)
- ⑤新規契約物件入居者訪問アポ取得
- ⑥B to Bの設備メンテナンス(点検)訪問アポ取得

## ※その他

- ・機器交換、更新作業訪問
- ・MDUネゴアポ取得(オーナーor管理会社)
- ・集合住宅のFTTH切り替え案内アポ取得
- ・VRコンテンツ制作サービス案内アポ取得



# ■トップラインでおこなえること

## 【2】料金督促業務

- ・延滞者督促コール(延滞1か月目、2か月目)

## 【3】既加入者フォローコール業務

- ・フォローコール(サンキューコール、カムバックコール等)
- ・イベント参加確認コール

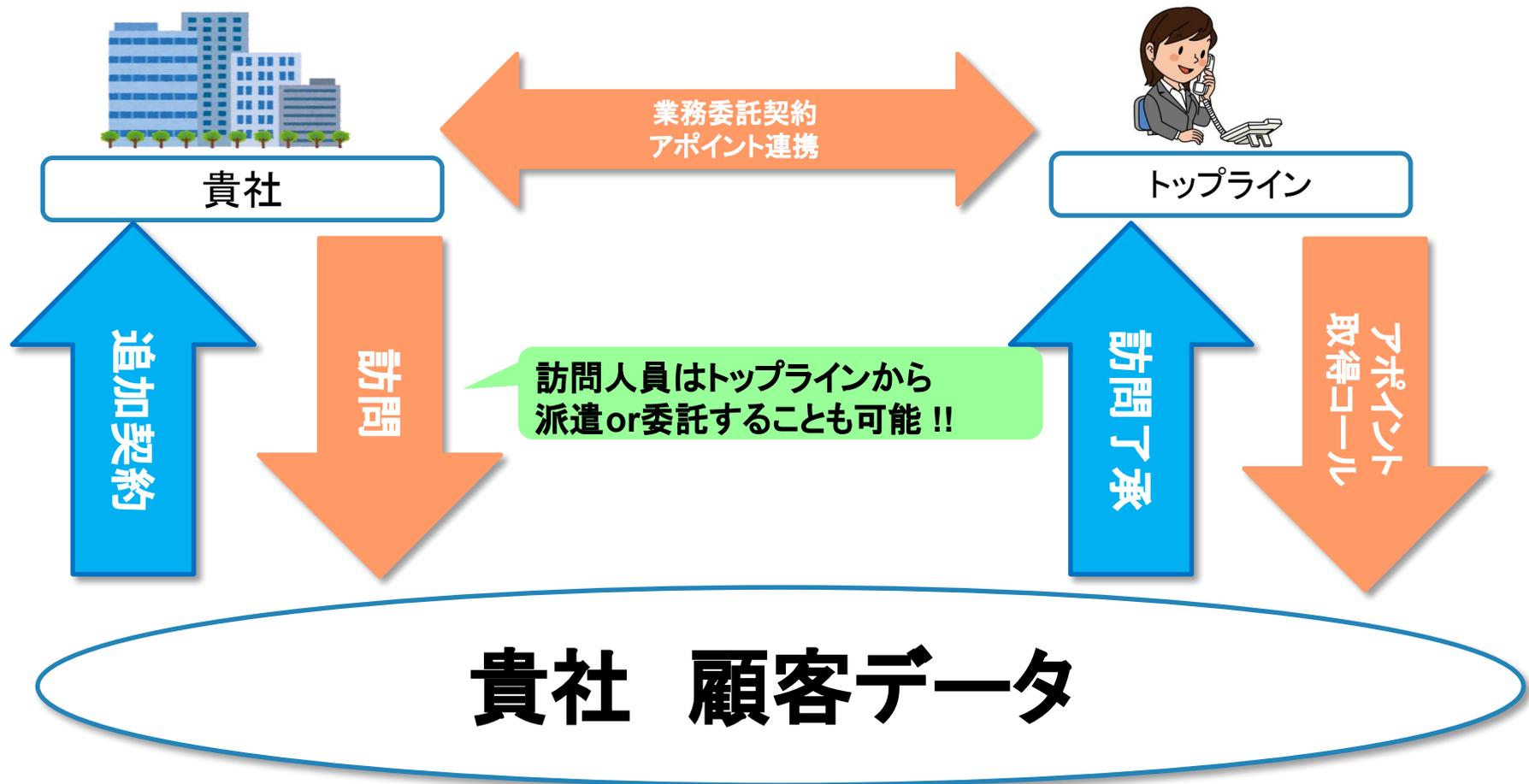
## 【4】書類不備解消業務

- ・訪問不備解消コール

## 【5】リモートサポート対応

- ・インターネット全般の技術的な対応  
メール設定、プリンター設定、ネット接続・・・etc





# ■実績①

## 設備メンテナンス(点検)訪問アポ取得

### 【内容】

- ・設備点検アポイント、機器交換、更新アポイント
- ・設備点検や機器交換を案内のフックとして、  
サービス案内を行うことを前提としたアポイントを獲得します。

### 【架電結果】

接話率	70～75%
接話からの完了率	60～70%
接話からのアポ獲得率	45～50%前後
面談率	80%以上

※顧客リストに対してのアプローチ頻度や内容により架電結果は前後します。

## お客様・お取引先様からのお声

「4K放送とか話題ですよ。ちょうどテレビを買い替えようと思ってたんです。

メンテナンスも無料でしてくれるならお願いします。」お客様から

「毎回無理を言ってますが問題なく対応頂きありがとうございます。」お取引様から

## ■実績②

### 新サービス紹介訪問アポ取得

#### 【内容】

- ・FTTH開局エリアに対して、FTTHサービスの案内を中心にNETやTELサービスといった付加サービスの提案を行う。

#### 【対象】

- ・HFCインターネット加入者に対して※ダブル加入者、トリプル加入者も含め

#### 【架電結果】

接話率	70～75%
接話からの完了率	60～70%
接話からのアポ獲得率	45～50%前後
面談率	80%以上

※顧客リストに対してのアプローチ頻度や内容により架電結果は前後します。

### お客様・お取引先様からのお声

「他のサービスについても聞きたい」と思っていたので訪問お願いします。」 お客様から

「アポイント抜けがないようしばらく先まで埋めていただいてありがとうございます。」 お取引様から

# ■実績③

## アップセルテレマ (テレマ完結)

### 【内容】

①空きRGUに対してのアップセル訴求(ケーブルプラス電話+OP)

②STBアップグレード

【対象】・NET+TV ・NET単体 ・TV単体

### 【架電結果】

	①	②
接話率	50～60%	
接話からの完了率	80%	
接話からの獲得率	15.0%前後	25.0%前後
開通率	65.0%	90.0%

※顧客リストに対してのアプローチ頻度や内容により架電結果は前後します。

## お客様・お取引先様からのお声

「DMだけだと分からなかったから電話のおかげで理解ができた。」 お客様から

「テレマからの訪問での申し込み案内というスタンス業務において、アポの質が高く訪問担当がスムーズに案内ができています。」 お取引先様から

## アップセルテレマ (テレマ完結)

### 【内容】

- ①空きRGUに対してのアップセル訴求(インターネット)
  - ②リスト調査(既契約回線・違約金不要期間・加入時期・携帯キャリア)
- ※お客様の違約金不要タイミングなどヒアリングし長期リスト戦略。

### 【対象】TV単体

### 【架電結果】

	①
接話率	50~60%
接話からの完了率	80%
<b>リストからの申し込み率</b>	<b>2%前後</b>
申し込み返信率	80%

※顧客リストに対してのアプローチ頻度や内容により架電結果は前後します。

## お客様・お取引先様からのお声

「電話がこなかったらNETのサービスが新しくなったことを知らなかった。」お客様から

「TV単体に対してなかなかアプローチができていなかったなのでそこからのネットの獲得があるのは助かる。」お取引先様から

# ■サンキューコール・フォローコール

## サンキューコール・フォローコール

### 【内容】

- ・解約抑止のために、解約月の1.2ヶ月前にお客様へ連絡し、状況を確認するとともに、お客様の満足度を高めます。
- ・また利用開始後の不安をなくし、満足度を高めるために利用開始から1ヶ月以内でのコールも可能です。

### 【架電結果】

接話率	75～80%
リスト完了率	70～75%
案内完了率	50～60%
対応依頼率	10～15%

## お客様からのお声

「工事後まで丁寧にありがとね。」 お客様から

「手続きの時に担当からいろいろ聞いてたけど今よくわからなくて困ってたんです。」 お客様から

# ■料金督促業務

## 料金督促コール・書類不備解消コール

### 【内容】

- ・料金延滞者に対しての督促コールを行います。  
延滞回数に弊社側では限度はなく業務を行えます。
- ・また、支払情報の登録時に発生する不備を解消するコールも  
少量から対応可能です。

### 【架電結果】

接話率	55～65%
純督促完了率	50～60%
督促完了率※留守番電話含む	70～75%前後

### お客様・お取引先様からのお声

「あー入金しました。いえ自分の口座です。違いましたか？すみませんちゃんと読んでませんでした。」  
お客様から

「共有ありがとうございます。こちらからお客様に連絡します。」 お取引様から

# ■トプラインの強み①

## 【1】CATV局様の業務に精通！

10年以上、全国各地のCATV会社様の業務委託を請け負う

## 【2】コールセンターのみならず、訪問営業の派遣も可能！

トプラインより営業人員の派遣が可能な為

連携がとりやすく、営業効率も良い

## 【3】オペレーター人員

コール担当オペレーター、SVは

全員、2年以上CATV局様の業務経験有

## 【4】柔軟な対応

小規模から大規模なコールを請け負うことが可能。

また経験者が豊富なため、業務開始も早い

# ■トップラインの強み②



毎月、頂いた顧客データ毎の結果報告書を作成し、  
 こういった条件のリストがアポイントを獲得しやすいかの検証を行えます。

## ■お客様の声

NO	月	内容
1	7月	[Redacted]
2	7月	[Redacted]
3	7月	[Redacted]
4	7月	[Redacted]
5	7月	[Redacted]

実際に架電した際の「お客様の声」を蓄積し、  
 今後の業務展開に参考にして頂けるような内容を報告いたします。

# ■トプラインの強み③

## 【1】架電システムを使った分析ツール

### サンプル分析ツール:フェーズ表

施策コード 1		集計スタート日	集計終了日	▶初回接触数	▶接触完了数	フロント	意旨説明	C+STB2 (概要)	C+STB2 (機能説明)	料金請求	特典請求	STB2 クロージング	獲得世帯数 (C+STB2)	
フェーズ表														
全体集計		6/21	9/20	残存数	666	508	504	479	467	438	412	390	318	238
				前POP数	-	-	▲4	▲25	▲12	▲29	▲26	▲22	▲72	▲80
				残存率	-	-	99.2%	95.0%	97.5%	93.8%	94.1%	94.7%	81.5%	74.8%
				稼働完了比	-	-	99.2%	94.3%	91.9%	86.2%	81.1%	76.8%	62.6%	46.9%
OP名		6/21	9/20	残存数	425	353	349	330	323	305	284	270	263	176
リスト名				前POP数	-	-	▲4	▲19	▲7	▲18	▲21	▲14	▲7	▲87
リスト種別				残存率	-	-	98.9%	94.6%	97.9%	94.4%	93.1%	95.1%	97.4%	66.9%
移行先種差				稼働完了比	-	-	98.9%	93.5%	91.5%	86.4%	80.5%	76.5%	74.5%	49.9%
施策コード	1													

・スクリプトに対して項目分けをおこない、どこの項目でお断りの数が多いのか。そしてどういったお断わり理由が多いのかを集計、また全体の数字だけでなく、リスト別、各 OP、施策毎に分析が可能なので、改善が早い。

## 【2】架電システムを使った指導体制



・架電OPがお客様に対してどのような案内をしているのかモニタリングや過去の音声ログの確認が可能なので、獲得力・対応品質向上、クレーム抑止等に繋がる。指導への着手が早い。