

新卒時代のテレアポ業務、9割以上が「大変だった」
一方「現在の仕事に活着ている」が64.5%
～モチベーション維持の秘訣も明らかに、
新卒時代にテレアポを行った社会人316名に調査～

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、新卒入社時にテレアポ業務を行っていた、20代～30代の会社員316名を対象に、新卒時のテレアポ実態調査を実施いたしました。

■調査サマリー

新卒時のテレアポ実態調査

- TOPIC 01 新卒時代のテレアポ業務、経験者の**92.7%**が「大変だった」と回答、その理由、「なかなか成果につながらなかったから」が**59.0%**で最多
- TOPIC 02 新卒時代のテレアポ業務、意欲的に取り組んでいた経験者**53.1%**、モチベーション維持の方法は、「断られて当たり前だと割り切る」が**46.2%**
- TOPIC 03 **64.5%**が、新卒時代のテレアポを通して身につけたことが「現在の仕事にも活着ている」と回答

■調査概要

調査概要: 新卒時のテレアポ実態調査

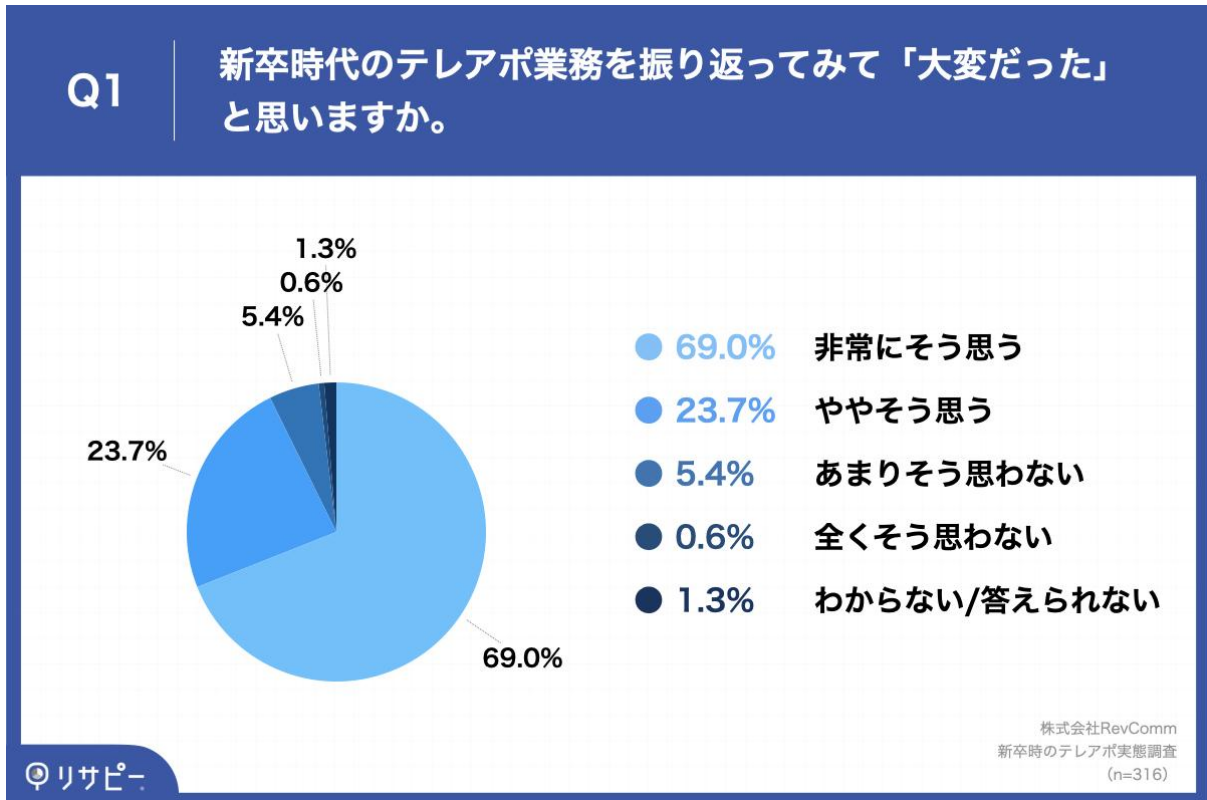
調査方法: インターネット調査

調査期間: 2022年4月6日～同年4月7日

有効回答: 新卒時代にテレアポ業務を行っていた、20代～30代の会社員316名

■92.7%の会社員が、新卒時代のテレアポ業務を振り返り「大変だった」と回答

「Q1.新卒時代のテレアポ業務を振り返ってみて「大変だった」と思いますか。」(n=316)と質問したところ、「非常にそう思う」が69.0%、「ややそう思う」が23.7%という回答となりました。



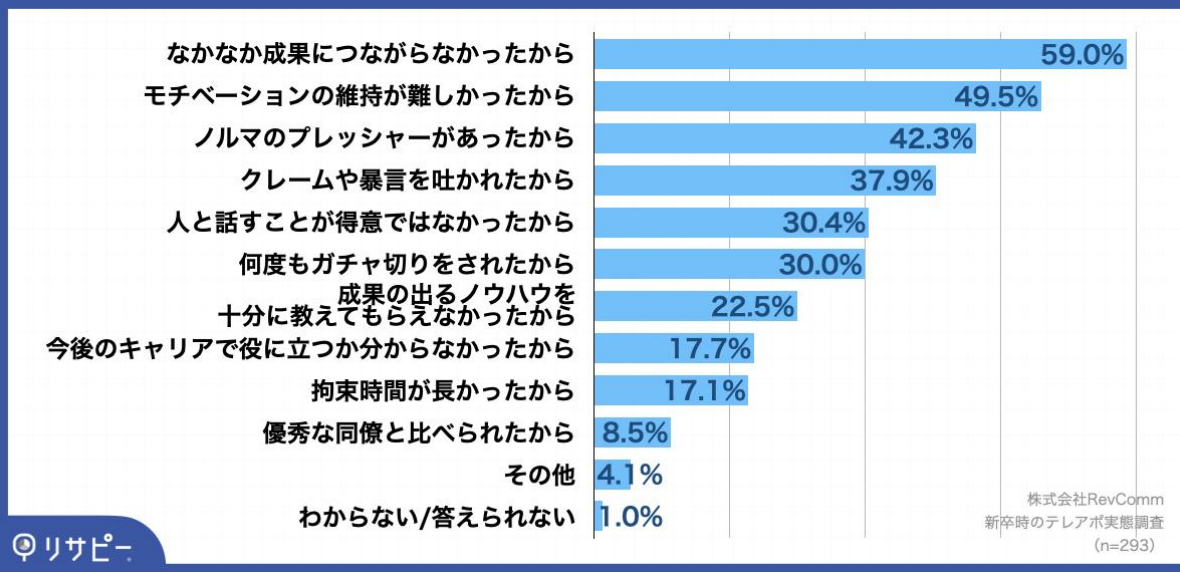
- ・非常にそう思う: 69.0%
- ・ややそう思う: 23.7%
- ・あまりそう思わない: 5.4%
- ・全くそう思わない: 0.6%
- ・わからない/答えられない: 1.3%

■テレポ業務が「大変だった」理由、「なかなか成果につながらなかったから」が59.0%で最多

Q1で「非常にそう思う」「ややそう思う」と回答した方に、「Q2.新卒時代のテレポ業務が「大変だった」理由を教えてください。(複数回答)」(n=293)と質問したところ、「なかなか成果につながらなかったから」が59.0%、「モチベーションの維持が難しかったから」が49.5%、「ノルマのプレッシャーがあったから」が42.3%という回答となりました。

Q2

Q1で「非常にそう思う」「ややそう思う」と回答した方にお聞きします。新卒時代のテレポ業務が「大変だった」理由を教えてください。(複数回答)



- ・なかなか成果につながらなかったから: 59.0%
- ・モチベーションの維持が難しかったから: 49.5%
- ・ノルマのプレッシャーがあったから: 42.3%
- ・クレームや暴言を吐かれたから: 37.9%
- ・人と話すことが得意ではなかったから: 30.4%
- ・何度もガチャ切りをされたから: 30.0%
- ・成果の出るノウハウを十分に教えてもらえなかったから: 22.5%
- ・今後のキャリアで役に立つか分からなかったから: 17.7%
- ・拘束時間が長かったから: 17.1%
- ・優秀な同僚と比べられたから: 8.5%
- ・その他: 4.1%
- ・わからない/答えられない: 1.0%

■大変だった理由、「緊張していて相手の言葉もうまく聞き取れなかった」や「対人ではないコミュニケーションが難しい」などの声も

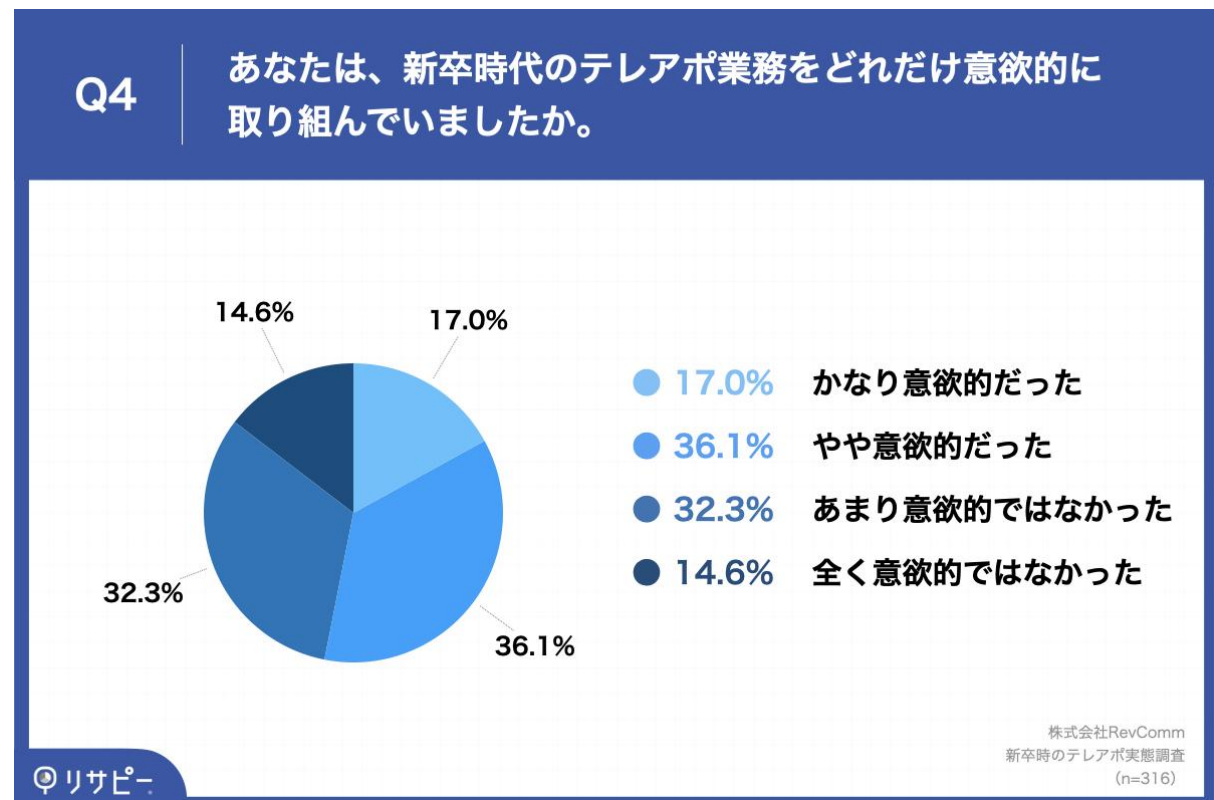
Q2で「わからない/答えられない」以外を回答した方に、「Q3.Q2で回答した以外に、新卒時代のテレアポ業務が「大変だった」理由があれば、自由に教えてください。(自由回答)」(n=290)と質問したところ、「緊張していて相手の言葉もうまく聞き取れなかった」や「対人ではないコミュニケーションが難しく感じた」など192件の回答を得ることができました。

<自由回答・一部抜粋>

- ・30歳:大卒であり電話の経験もなく、敬語も上手く使えず、ビジネスマナーが不足していたため。緊張していて相手の言葉もうまく聞き取れなかった。
- ・29歳:対人ではないコミュニケーションが難しく感じた。
- ・31歳:なかなかアポにつながらず何件も電話をしなければならなくて辛かった。
- ・37歳:覚えることがたくさんあった。
- ・27歳:話すのが苦手でアポ取りのコツを掴むのに時間が掛かった。
- ・29歳:上手い返しが出来なかった。違う質問をされたら答えられなかった。

■新卒時代、テレアポ業務を意欲的に取り組んでいた会社員は53.1%

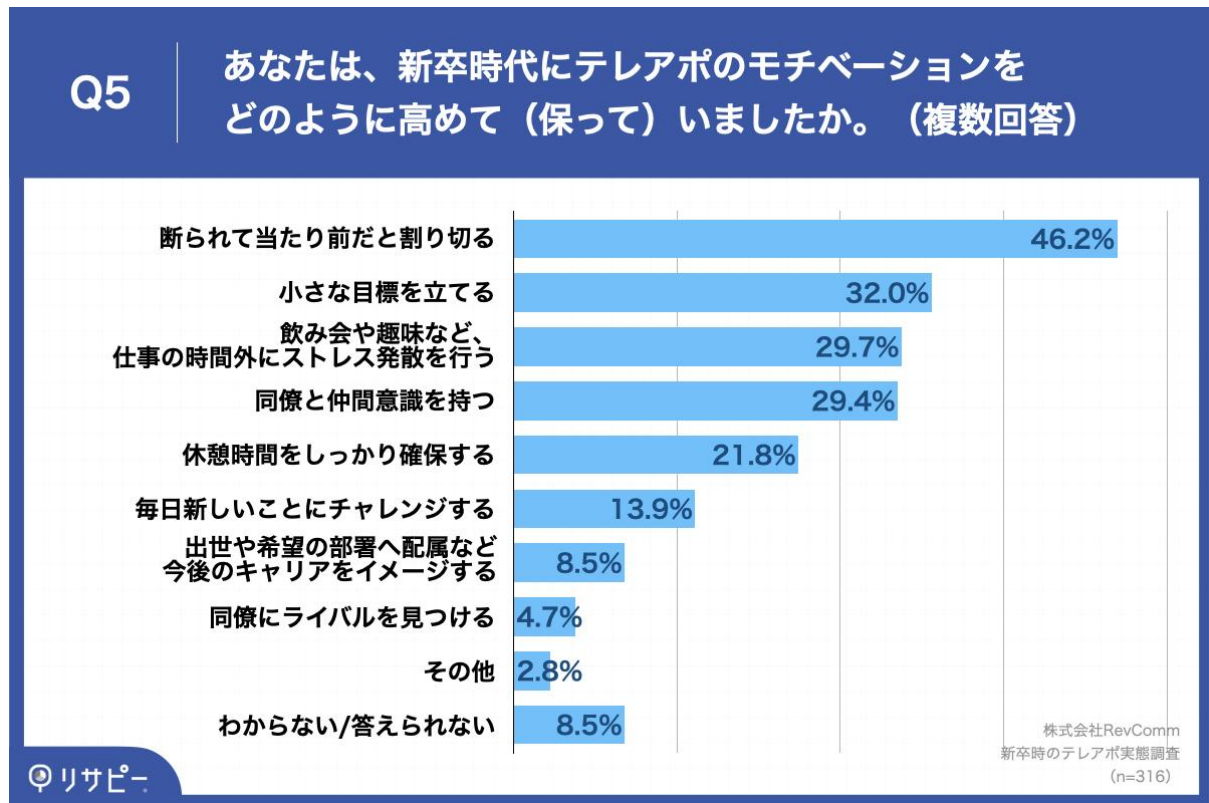
「Q4.あなたは、新卒時代のテレアポ業務をどれだけ意欲的に取り組んでいましたか。」(n=316)と質問したところ、「かなり意欲的だった」が17.0%、「やや意欲的だった」が36.1%という回答となりました。



- ・かなり意欲的だった: 17.0%
- ・やや意欲的だった: 36.1%
- ・あまり意欲的ではなかった: 32.3%
- ・全く意欲的ではなかった: 14.6%

■テレアポのモチベーション維持方法、「断られて当たり前だと割り切る」が46.2%で最多

「Q5.あなたは、新卒時代にテレアポのモチベーションをどのように高めて(保って)いましたか。(複数回答)」(n=316)と質問したところ、「断られて当たり前だと割り切る」が46.2%、「小さな目標を立てる」が32.0%、「飲み会や趣味など、仕事の時間外にストレス発散を行う」が29.7%という回答となりました。



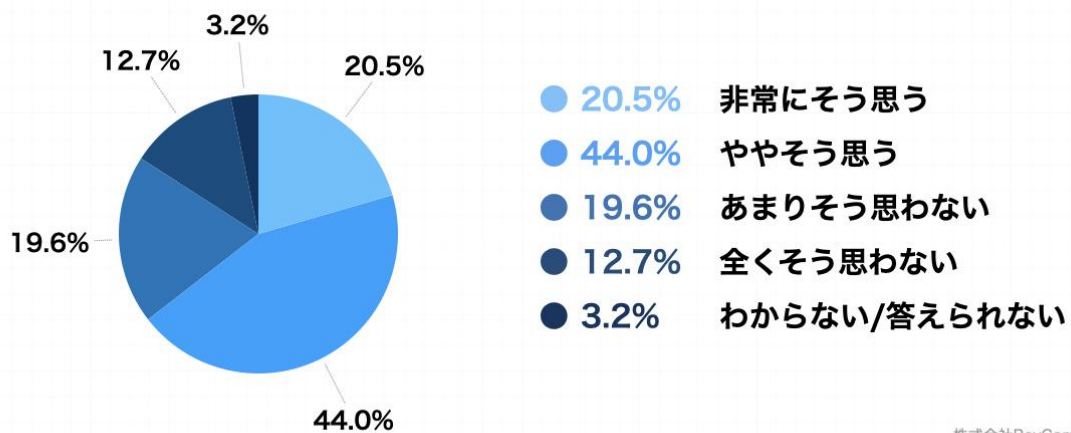
- ・断られて当たり前だと割り切る: 46.2%
- ・小さな目標を立てる: 32.0%
- ・飲み会や趣味など、仕事の時間外にストレス発散を行う: 29.7%
- ・同僚と仲間意識を持つ: 29.4%
- ・休憩時間をしっかり確保する: 21.8%
- ・毎日新しいことにチャレンジする: 13.9%
- ・出世や希望の部署へ配属など今後のキャリアをイメージする: 8.5%
- ・同僚にライバルを見つける: 4.7%
- ・その他: 2.8%
 - ・32歳: 給料の為に割り切る。
 - ・37歳: どうせいうマインドでやってた。やらなきゃいけないなら、楽しまなきゃと。
 - ・37歳: 件数見て鼓舞する。
 - ・29歳: インセンティブがあったため。
- ・わからない/答えられない: 8.5%

■社員の64.5%が、新卒時代にテレアポを通して身につけたことが現在の仕事にも活かしていると実感

「Q6.あなたは、新卒時代にテレアポを通して身につけたこと(スキルやマインドなど)が現在の仕事にも活かえていると思いますか。」(n=316)と質問したところ、「非常にそう思う」が20.5%、「ややそう思う」が44.0%という回答となりました。

Q6

あなたは、新卒時代にテレアポを通して身につけたこと(スキルやマインドなど)が現在の仕事にも活かえていると思いますか。



株式会社RevComm
新卒時のテレアポ実態調査
(n=316)

リサピー

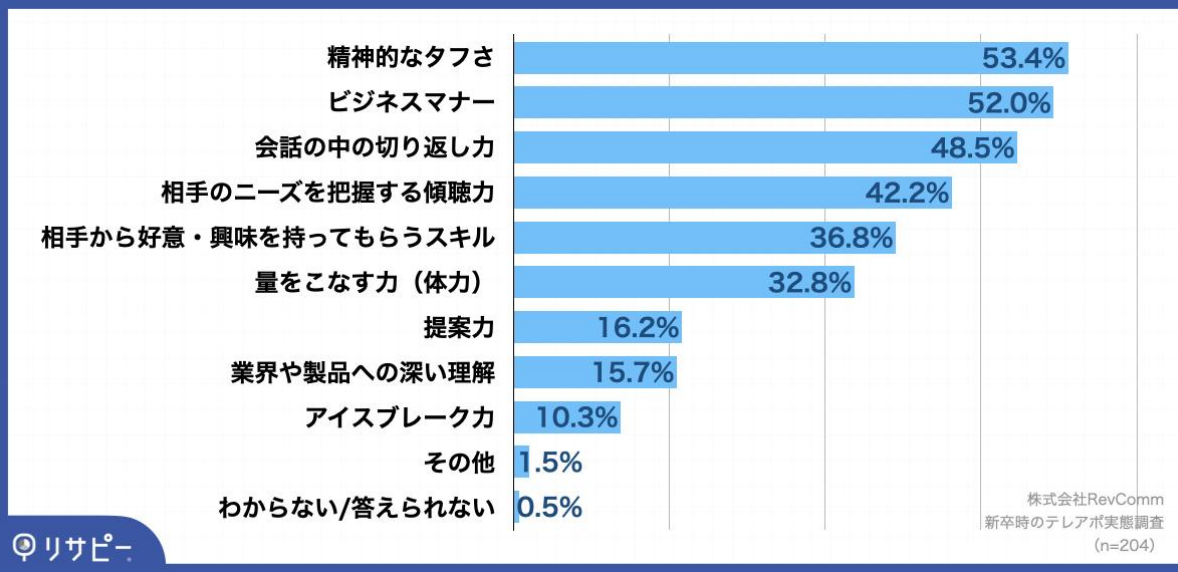
- ・非常にそう思う: 20.5%
- ・ややそう思う: 44.0%
- ・あまりそう思わない: 19.6%
- ・全くそう思わない: 12.7%
- ・わからない/答えられない: 3.2%

■今の仕事に活きているテレアポを通して身につけたもの、「精神的なタフさ」(53.4%)や「ビジネスマナー」(52.0%)

Q6で「非常にそう思う」「ややそう思う」と回答した方に、「Q7.テレアポを通して身につけたどのようなものが今の仕事にも活きていると感じているか、教えてください。(複数回答)」(n=204)と質問したところ、「精神的なタフさ」が53.4%、「ビジネスマナー」が52.0%、「会話の中の切り返し力」が48.5%という回答となりました。

Q7

Q6で「非常にそう思う」「ややそう思う」と回答した方にお聞きします。テレアポを通して身につけたどのようなものが今の仕事にも活きていると感じているか、教えてください。(複数回答)



- ・精神的なタフさ: 53.4%
- ・ビジネスマナー: 52.0%
- ・会話の中の切り返し力: 48.5%
- ・相手のニーズを把握する傾聴力: 42.2%
- ・相手から好意・興味を持ってもらうスキル: 36.8%
- ・量をこなす力(体力): 32.8%
- ・提案力: 16.2%
- ・業界や製品への深い理解: 15.7%
- ・アイスブレイク力: 10.3%
- ・その他: 1.5%
- ・わからない/答えられない: 0.5%

■テレアポを通して身につけたもの、「電話に対して抵抗がなくなった」や「仕事に向かう粘り強さ」などの声

Q7で「わからない/答えられない」以外を回答した方に、「Q8.テレアポを通して身につけたものが、現在のどのような仕事で活かされているか、具体的なエピソードを教えてください。(自由回答)」(n=203)と質問したところ、「電話に対して抵抗がなくなった」や「仕事に向かう粘り強さ」など138件の回答を得ることができました。

＜自由回答・一部抜粋＞

- ・29歳: 普段から会社で電話がかかってくる1番に電話をとるぐらいに電話に対して抵抗がなくなった。
- ・39歳: 仕事に向かう粘り強さ。
- ・37歳: お客様からのクレームにある程度対応できるようになった気がする。
- ・34歳: コールセンターの仕事をしており、言い回しなど勉強になった。
- ・32歳: 商品知識が身についたのが役に立っている。
- ・29歳: 会話がスムーズに行えるようになった。
- ・37歳: 基本何か文句を言われても、心で一呼吸置いて、受け応えできる。
- ・35歳: 声で相手の感情が把握できるようになった。

■新卒がテレアポで成果を出すためにやっておいた方が良かったこと、「とにかく数をこなす」や「様々なパターンのトークスクリプトを用意する」などの声

「Q9.ご自身のテレアポ時代を振り返ってみて、新卒がテレアポで成果を出すために「やっておいた方が良かったこと」として実感しているものはありますか。(自由回答)」(n=316)と質問したところ、「とにかく数をこなす」や「様々なパターンのトークスクリプトを用意する」など219件の回答を得ることができました。

＜自由回答・一部抜粋＞

- ・36歳: とにかく数をこなす。
- ・28歳: 様々なパターンのトークスクリプトを用意する。
- ・28歳: 正しい言葉遣いと柔らかい表現を身につける。
- ・35歳: 色々な人と接する。
- ・28歳: 他人のアポの取り方を盗み聞きする。
- ・31歳: 業界、市場調査。
- ・32歳: なぜ失敗したかを洗い出していく。
- ・25歳: わからないことは聞く。

■まとめ

今回、新卒時代にテレアポ業務を行っていた、20代～30代の会社員316名を対象に、新卒時のテレアポ実態調査を実施しました。

まず、9割以上の会社員が、新卒時代のテレアポ業務を振り返ってみて「大変だった」と回答。「大変だった」理由としては、「なかなか成果につながらなかった」が59.0%で最多となり、続いて、「モチベーションの維持が難しかったから」が49.5%となりました。その他には、「緊張していて相手の言葉もうまく聞き取れなかった」や「対人ではないコミュニケーションが難しく感じた」などの声も挙がりました。続いて、新卒時代のテレアポ業務をどれだけ意欲的に取り組んでいたかを

伺ったところ、計53.1%が「意欲的だった」と回答。テレアポのモチベーションの維持方法としては、「断られて当たり前だと割り切る」が46.2%で最多となりました。

次に、6割以上の会社員が新卒時代にテレアポを通して身につけたことが現在の仕事にも活かしていると考えていることがわかりました。テレアポを通して身につけたもので、今の仕事にも活かしているものとして、「精神的なタフさ」(53.4%)、「ビジネスマナー」(52.0%)となりました。また、「電話に対して抵抗がなくなった」や「仕事に向かう粘り強さ」なども、現在の仕事に活かしていることが明らかになりました。

最後に、テレアポ時代を振り返ってみて、新卒がテレアポで成果を出すために「やっておいた方がよいこと」を伺ったところ、「とにかく数をこなす」や「様々なパターンのトークスクリプトを用意する」などのポイントが明らかに。

今回の調査では、新卒時代のテレアポ業務を振り返って「大変だった」と思う会社員が9割以上いたものの、その時身につけた経験が「今の仕事で活かしている」と実感している会社員も多く、新卒時代のテレアポ業務が、将来の仕事に対して価値が高い業務であることがわかりました。一方、テレアポ業務に慣れていない時には、相手の意図が読み取れなかった経験や、質問の返答に困った経験がある会社員も少なくありません。トップ営業の話し方の特徴を分析・可視化するツールを活用することで、ノウハウの構築やトークスクリプトの改善を行うことが可能になり、新卒社員でも効率の良いテレアポ業務を行えるようになるのではないのでしょうか。

■ビジネス向けのスマート電話「ミーテル」



IP電話と録音・
文字起こし・音声解析が
1つのツールに

営業用途でも、コールセンター用途でも活躍

1,300社 利用社数
3.2万人 ユーザー数
95% 満足度

在宅ワーク対応

まずは資料請求

IP電話とは？
音声解析とは？

音声解析AI電話「MiiTel(ミーテル)」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作業を軽減します。

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。

ミーテルの詳細はこちら (<https://miitel.revcomm.co.jp/jp/>)

■会社概要

会社名 : 株式会社RevComm

代表取締役: 會田 武史

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

事業内容 : AI × Voice × Cloudのソフトウェア
データベースの開発

URL : <https://www.revcomm.co.jp/>

【本件に関するお問い合わせ先】

株式会社RevComm 広報担当

TEL: 03-4405-4621 E-mail: pr@revcomm.co.jp