

BPOソリューションズ リードナーチャリングサービスのご案内

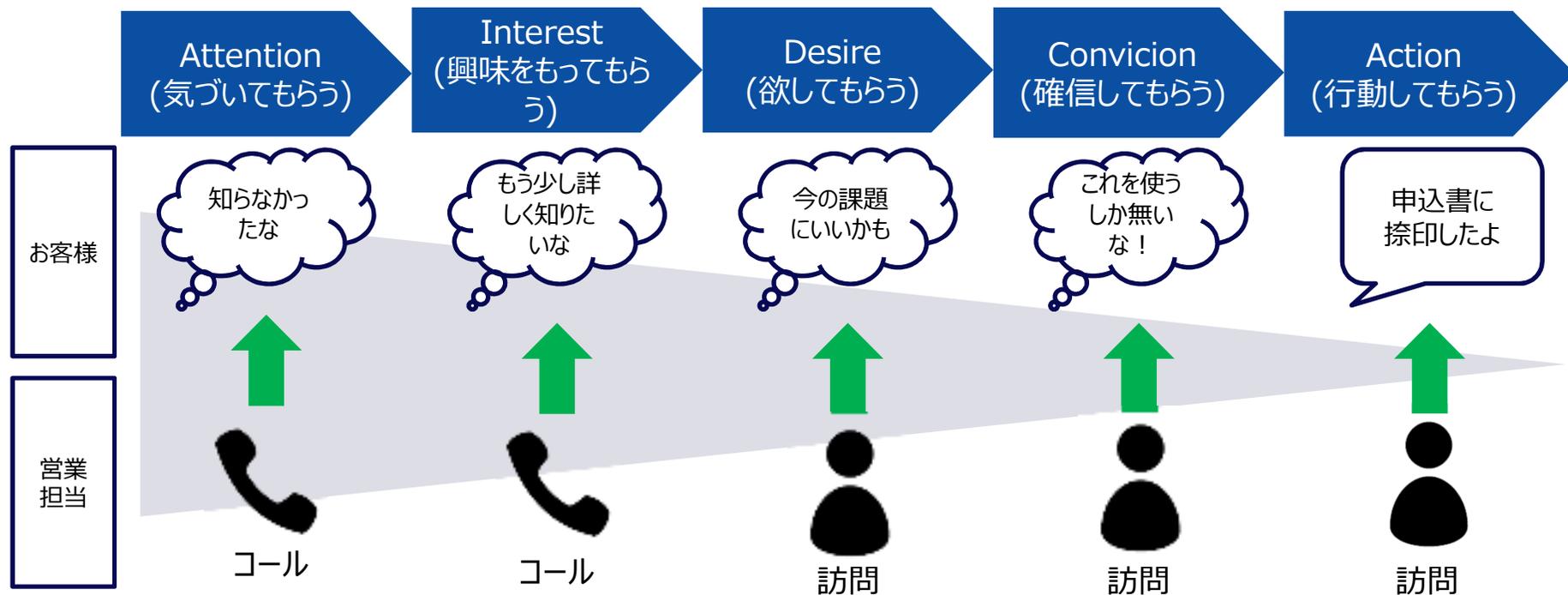
株式会社BPOソリューションズ

- ①そもそもリードナーチャリングとは何か
- ②BSOLのナーチャリングを利用すると、どのような状態になるか
- ③リード対応の現状
- ④リードナーチャリングサービスの概要について
- ⑤リードナーチャリングにおけるコミュニケーションの考え方
- ⑥リードナーチャリングサービスの実行フロー例
- ⑦リードナーチャリング活動におけるKPI設定
- ⑧実行スケジュール
- ⑨サービス実行体制
- ⑩システム構成図
- ⑪サービス提供価格

リードナーチャリングは一言で言えば、「見込み顧客の育成」です。

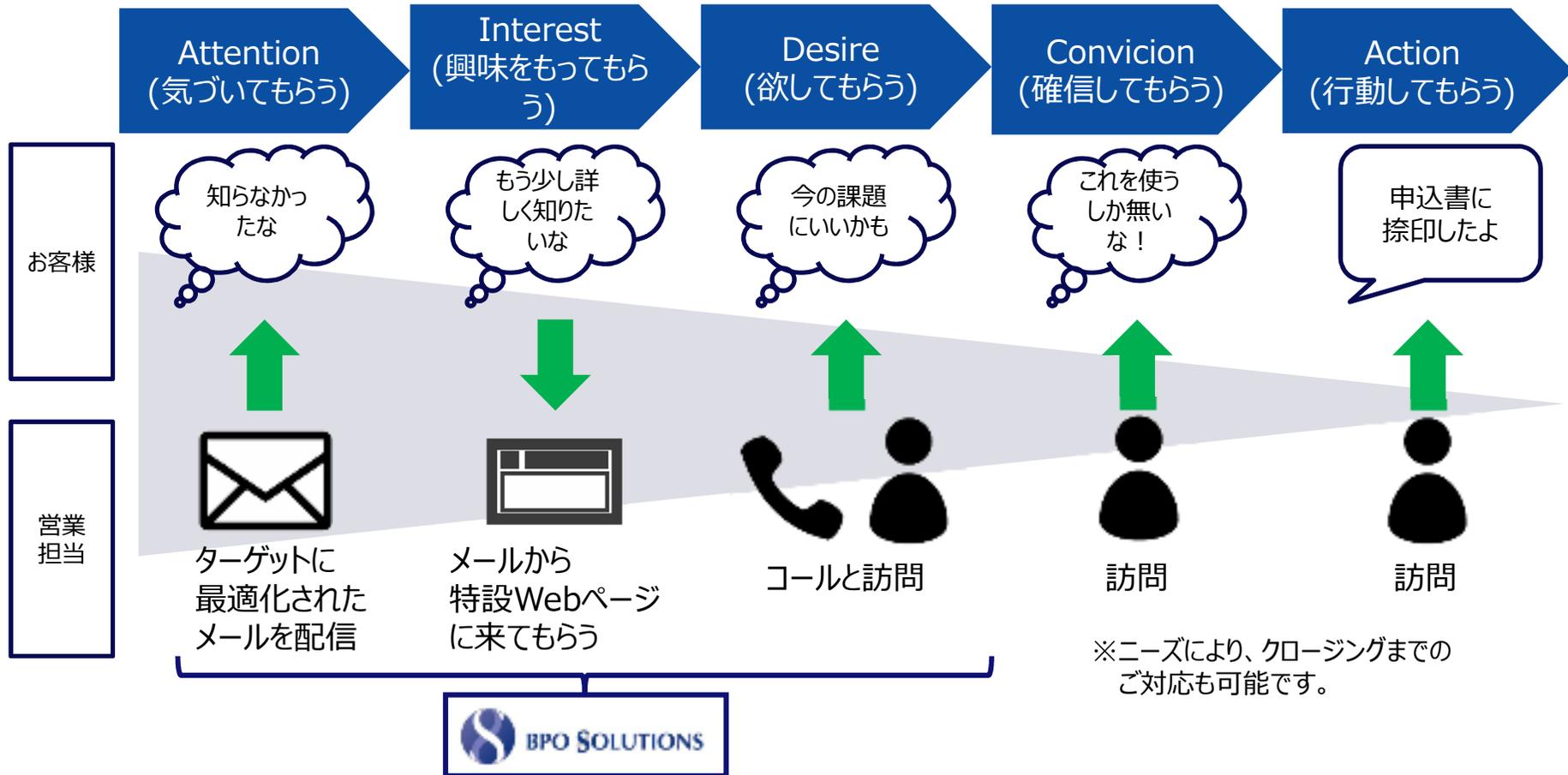
→ 普段の営業活動の中で、各営業担当は、見込み顧客を顧客化(ナーチャリング)するために、コールや訪問をしています。

消費者が購買する時の心理プロセス:AIDCA



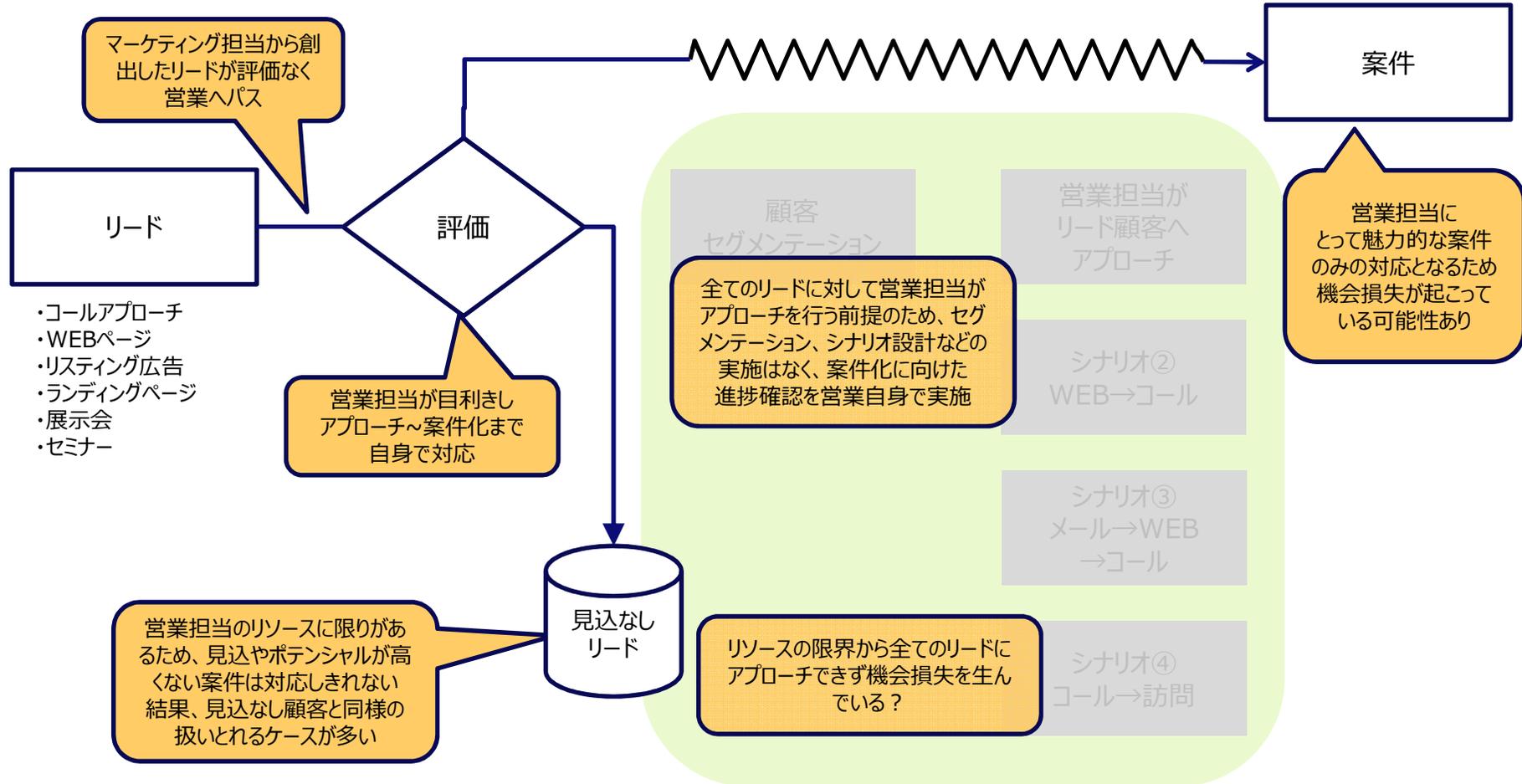
→ 上記の営業方法は王道で正道ですが、“工数”をかけなければなりません。

BSOLの提供する『ナーチャリングサービス』の全体観

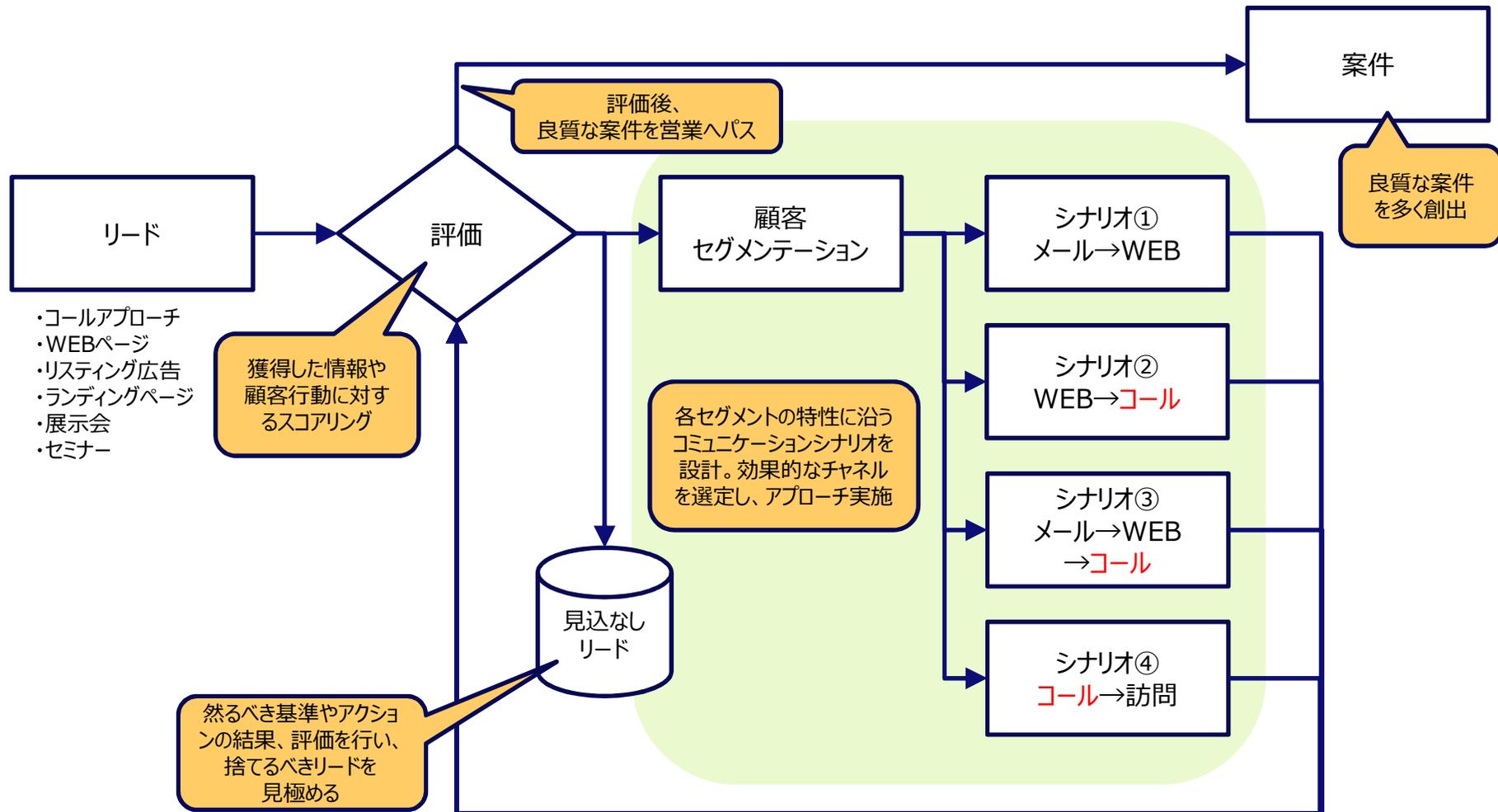


「気づいてもらい」、「興味をもってもらおう」フェーズは、システム化。
「欲してもらう」フェーズのコールと訪問もBSOLが対応することで、効率の良い営業体制に。

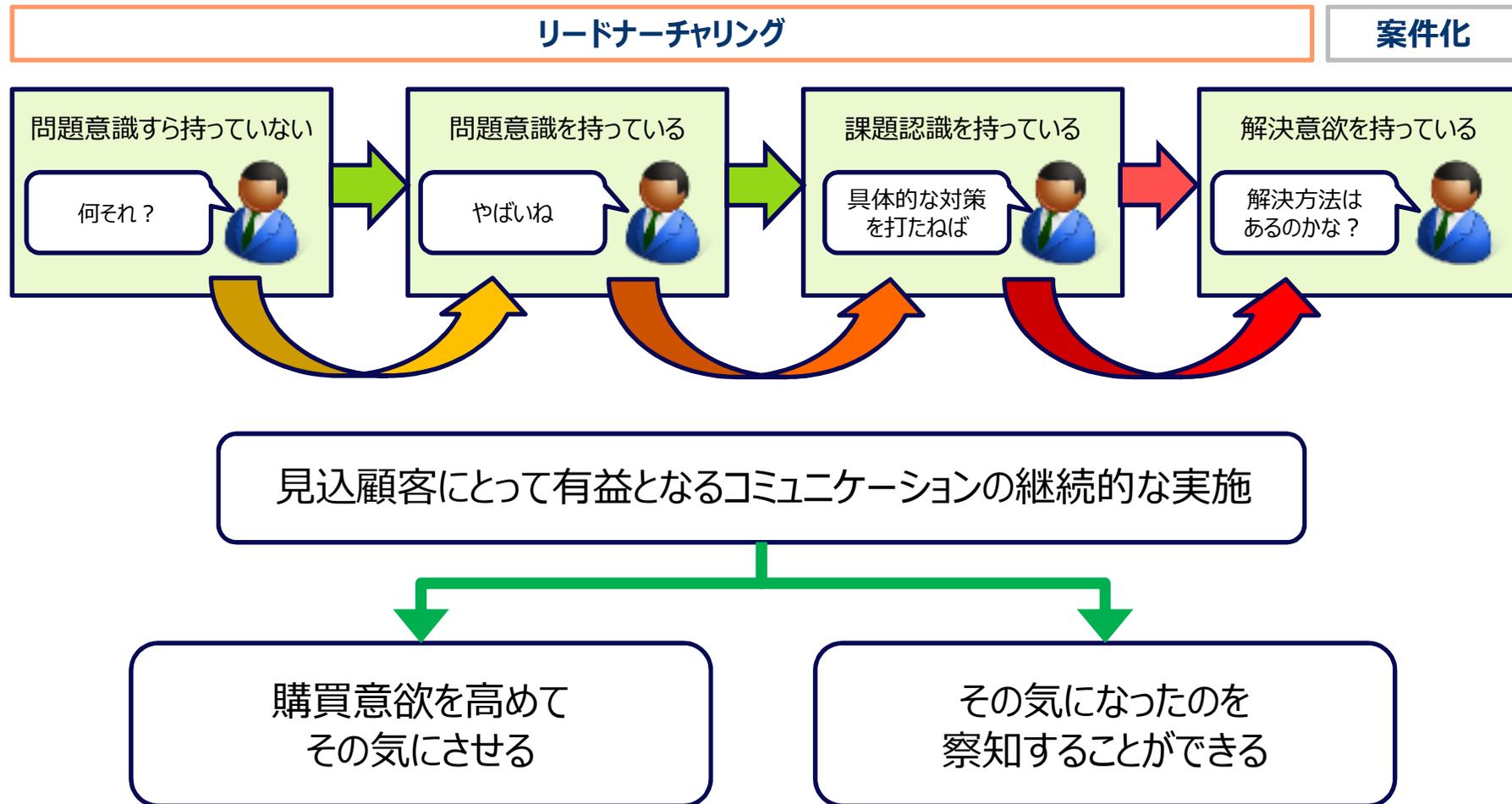
営業アウトソーシングを提供する中で弊社が垣間見た企業が実施するリードの実態として、マーケティング担当から創出されたリードが区分けなく営業へパスされ、営業自身が目利き~アプローチを行っており、営業リソースに限りがあるため結果的に創出したリードが手付かなくなるケースが多く見受けられました



BPOソリューションズでは、これまで行われていなかったナーチャリングを行っていただきたいと考えました。創出されたリードに対して定義したスコアを用いて、それぞれの顧客の状態からセグメント分けを行い、各セグメントに応じた購買意欲の醸成に向けた継続的なコンタクトを行うことで良質な案件をより多く創出を行っていきます。

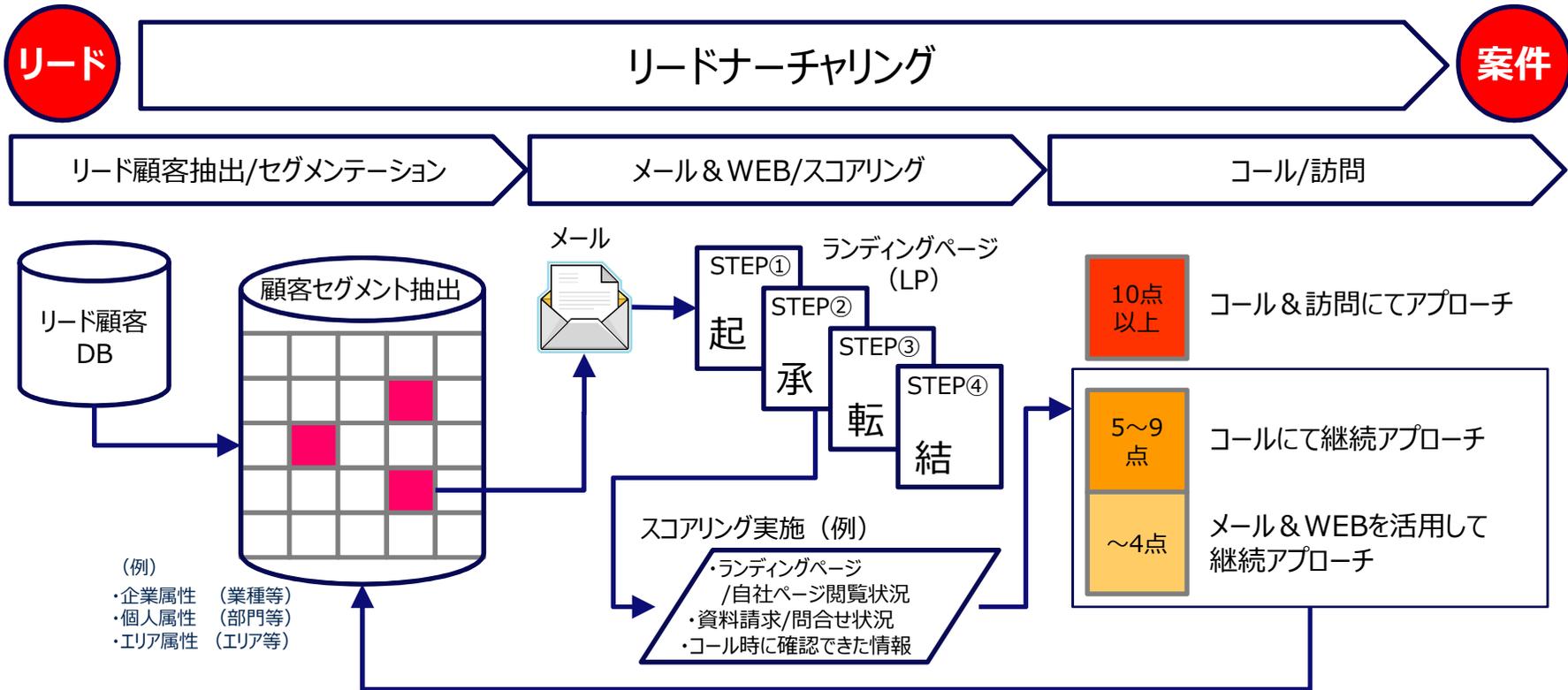


ナーチャリング活動のゴールは買いたい気持ちを育てることと買いたい人を察知すること
相手にとって有益な情報を伝えることと察知するシステムを組み合わせることでこれらを実現します



リードナーチャリングサービスの実行フロー例

貴社が保有する顧客情報資産を顧客DBとしてリストアップした上でセグメント化し、属性に沿ったコンテンツ設計～顧客行動や入手情報などから顧客のスコアリングを実施
スコア結果に基づき然るべきチャネル、タイミングでコミュニケーションを実施することで良質な案件増加を行います



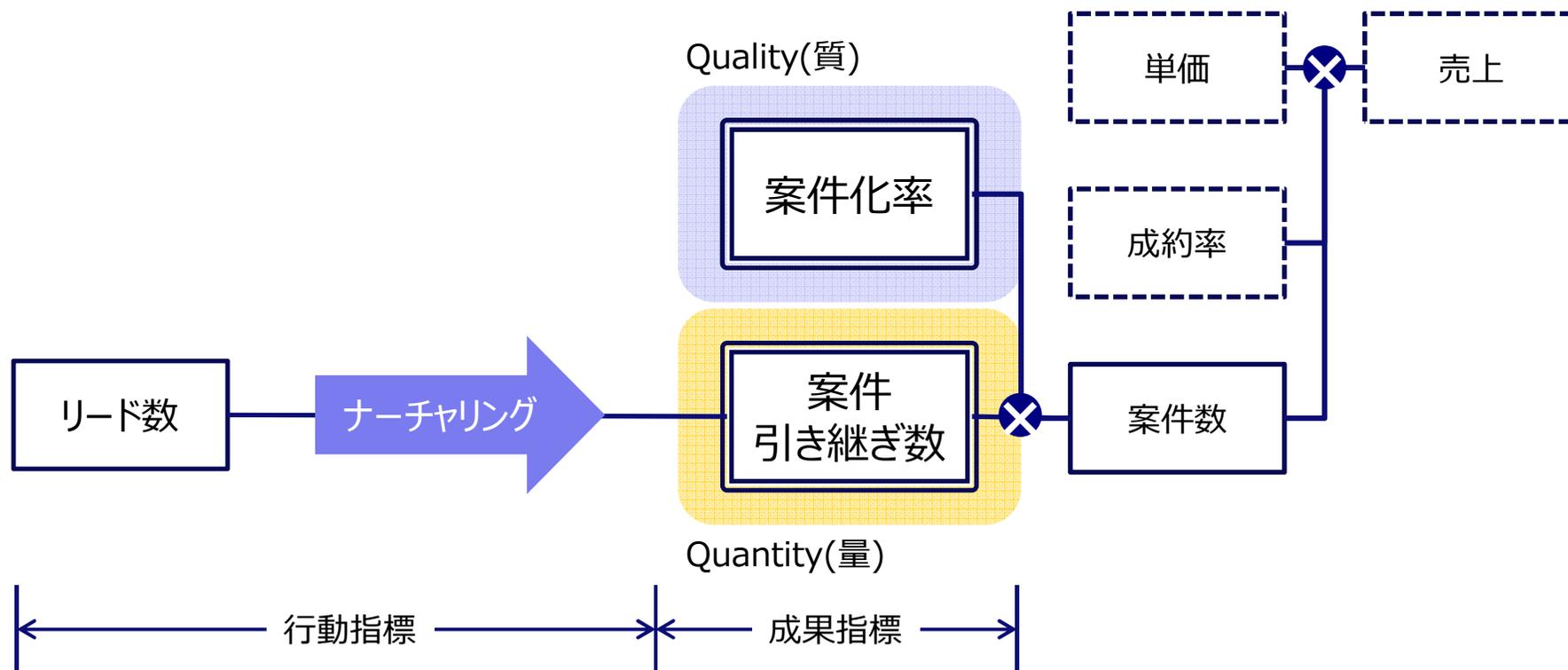
- 実行時のポイント**
- ・創出したリード顧客をリスト/DB化
 - ・リード顧客DBを想定される軸を基にセグメンテーションを行う
 - ・アプローチ対象のセグメントの特定

- 実行時のポイント**
- ・特定したセグメントの特性に応じたコンテンツ策定とチャネル選定
 - ・メール、WEBを用いてコンテンツの具体化
 - ・顧客行動/取得情報などからスコアリング実施

- 実行時のポイント**
- ・事前に定義したスコアリングに沿って案件化に向けたチャネル選定を行い、アプローチを実施

リードナーチャリング活動におけるKPI設定

想定するKPIとして、量のKPIとして営業案件引き継ぎ数を、質のKPIとして案件化率それぞれの向上を目指します
 なお、常に成約数や成約率の推移も念頭に置きながら活動するのが営業アウトソーサーとしての視点です



想定KPI	内容
営業案件引き継ぎ数	スコアリングの高い案件にさらにコールを行い、確度の高い案件と判断し、営業担当者に引き継ぐ案件数
案件化率	当社のコールオペレーターから引き継いだ案件の内、どれくらいが実際の案件化したかのパーセンテージ

6ヶ月で5本のシナリオ設計を行う運用を1パッケージとし、リード顧客から案件創出を行います
また、1シナリオのみのサービス提供もトライアルパッケージとして提供いたします

1 パッケージ

No.	タスク	W00	W01	W02	W03	W04	W05	W06	W07	W08	W09	W10	W11	W12	W13	W14	W15	W16	W17	W18	W19	W20	W21	W22	W23	W24	W25	W26	
100	基本戦略策定	←→																											
200	オペレーション設計		←→																										
300	環境準備	←→																											
400	コミュニケーション設計		←→				←→				←→			←→			←→			←→			←→						
500	コミュニケーション実施準備			←→			←→			←→			←→			←→			←→			←→							
600	コミュニケーション実施				←→					←→					←→					←→									
700	結果状況確認/改善			←→					←→					←→					←→					←→					

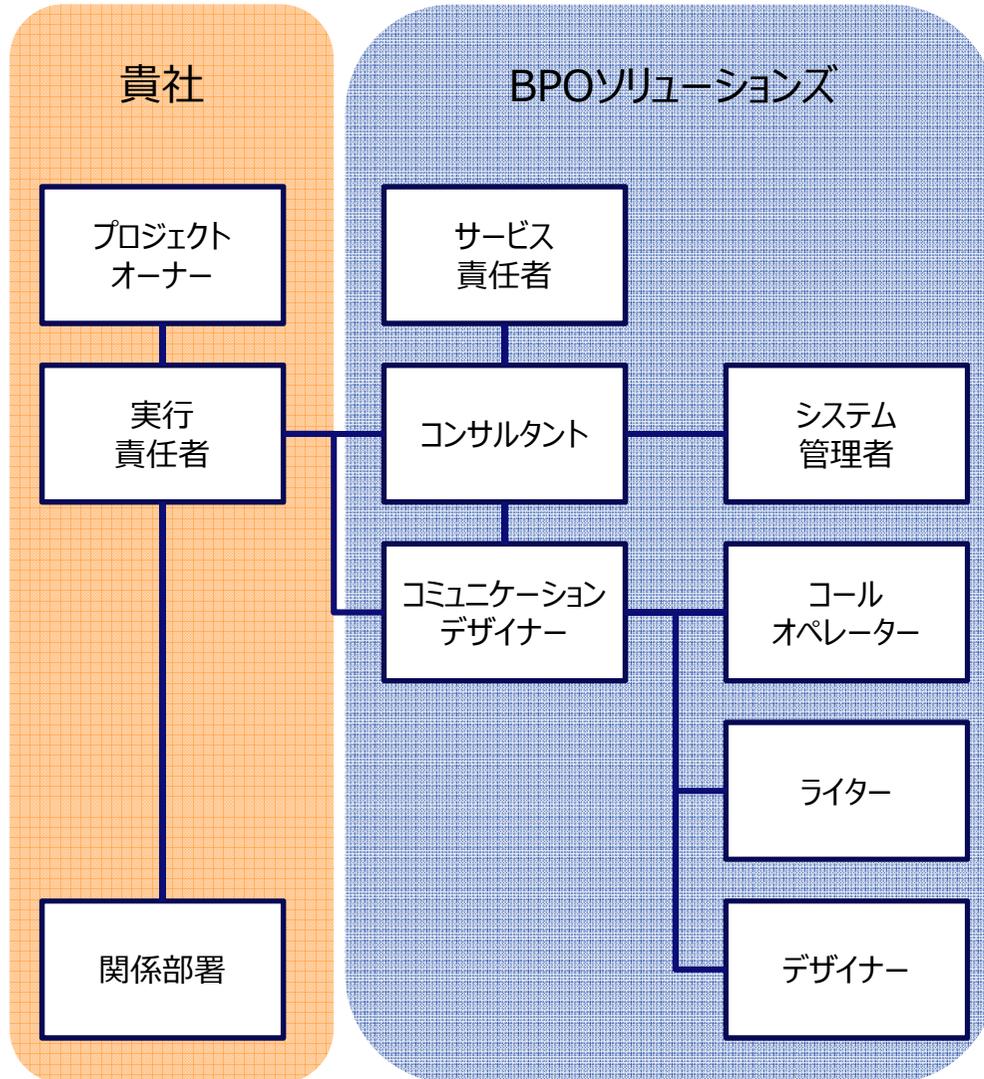
※注:本パッケージでは、顧客層とのコミュニケーションを、PDCAを回しつつ5回実施いたします。色違いの矢印はそれを表すものです。

トライアルパッケージ

No.	タスク	W00	W01	W02	W03	W04	W05	W06	W07	W08	W09	W10	W11	W12	W13	W14	W15	W16	W17	W18	W19	W20	W21	W22	W23	W24	W25	W26
100	基本戦略策定	←→																										
300	環境準備	←→																										
400	コミュニケーション設計		←→																									
500	コミュニケーション実施準備			←→																								
600	コミュニケーション実施			←→																								
700	結果状況確認/改善			←→					←→																			

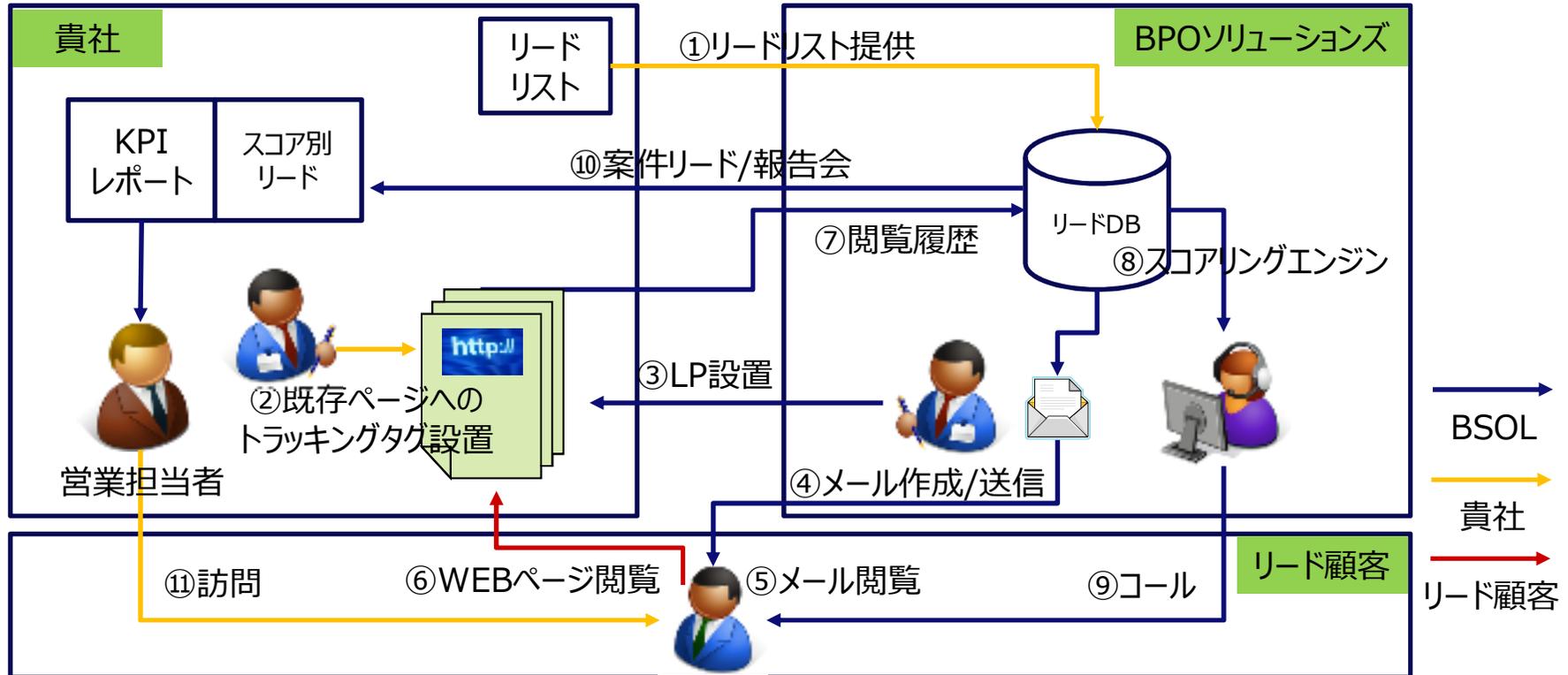
サービス実行体制

リードナーチャリング活動を行う上で、貴社、弊社における実行体制になります



所属	担当名	ミッション/役割
貴社	プロジェクトオーナー	<ul style="list-style-type: none"> プロジェクトにおける最終責任者 実施施策の最終決裁者
貴社	実行責任者	<ul style="list-style-type: none"> プロジェクト遂行責任者 各タスクにおける指示/要望出し
貴社	関係部署	<ul style="list-style-type: none"> 本サービスでフォローを行う“営業部門”、Webコンテンツの確認を行う“広報部門”、Webコンテンツの設置をご支援いただく“システム”部門等です。
BSOL	サービス責任者	<ul style="list-style-type: none"> プロジェクト運用責任者。品質管理などを実行し、プロジェクトをコントロールする
BSOL	コンサルタント	<ul style="list-style-type: none"> プロジェクト遂行責任者 セグメント～ペルソナ設定、オペレーション設計、まで幅広く遂行 施策実施中の課題整理と改善も対応
BSOL	システム管理者	<ul style="list-style-type: none"> 環境のセットアップとシステムオペレーションの実施。
BSOL	コミュニケーションデザイナー	<ul style="list-style-type: none"> コンサルタントと連携し、シナリオ設計～コンテンツ設計を行う。
BSOL	コールオペレーター	<ul style="list-style-type: none"> Eメール、Webコンテンツによるコミュニケーション後のコールを担当
BSOL	ライター	<ul style="list-style-type: none"> 作成したコンテンツのライティング業務を実施
BSOL	デザイナー	<ul style="list-style-type: none"> 作成したコンテンツのWEB制作におけるデザイン、コーディングを実施

案件創出までの構成図⇒リードDB、メールツール、WEBページ作成、WEBトラッキング、顧客のスコアリングまで必要となるシステム/ツールをBPOソリューションズがご提供いたします



	機能	ツール		機能	ツール		機能	ツール
①	リードDB	Salesforce	⑤	メール閲覧	リード顧客行動	⑨	コール	BSOL コールセンター
②	既存ページ トラッキングタグ 設置	AshiAto	⑥	WEBページ閲覧	アクセス解析ツール (別途)	⑩	案件リード/報告会	適宜/報告会 BSOLコンサル
③	ランディングページ	Salesforce Sites または 貴社サーバ	⑦	閲覧履歴	AshiAto	⑪	訪問	貴社営業担当者 BSOL営業OS
④	メール作成/送信	Salesforce メール or Autobahn	⑧	スコアリングエンジ ンツール	Scoble			

6ヶ月5本パック、およびトライアルパックの概算御見積もりとなります
また、貴社ご要望などに応じて、別途費用が掛かる場合がございます

■ 導入概算費用

費用	6ヶ月5本パック	【内訳】 ・メール15パターン ・WEBコンテンツ5本（各4ページ） ・コール500件実施 ・分析レポート5回提出 ☑セグメント/ターゲット設定 ☑コンテンツ設計 ☑ゴール策定 ☑オペレーション設計 ☑コンテンツ制作/設置 ☑環境準備
	7,200,000円	
	トライアルパック	【内訳】 ・メール2パターン ・WEBコンテンツ1本（4ページ） ・コール100件実施 ・分析レポート1回提出 ☑セグメント/ターゲット設定 ☑コンテンツ設計 ☑ゴール策定 ☑コンテンツ制作/設置 ☑環境準備
	2,200,000円	

【備考】

- 別途消費税をお申し受け致します。
- 利用するシステムへのログインIDは貴社向けに2ライセンスご用意します。それ以上の本数は別料金となります（@¥15,000/ユーザー・月）
- 貴社ご要望などにより上記概算御見積もりが変更することがございます

