

bellFaceを使った オンライン商談の立ち上げ

自社での導入体験をまとめました
【start up&tips (利用のコツ)】

はじめに

時代の流れと新型コロナウイルスの感染拡大を契機として、企業間の商談もオンラインでの実施が非常に増えてきました。弊社では、2019年冬より営業活動の生産性UPを意図して、オンライン商談を模索してきました。10個近いツールを試した中で、選ばれたのがbellFaceでした。

bellFaceは、「音声」は電話、「映像や画面共有」はネットと、音声と映像・画面共有を別々のインフラで行うことが最大の特徴です。その結果として、

★音声が非常にクリアで途切れない

online商談で「音声の途切れ」は、最大のストレスとなります。bellfaceは「音声は電話」であることで、音声の品質を担保できることが最大の評価ポイントでした。自分の環境を準備して、また相手に事前依頼しても、接続の不具合は必ず一定の確率で生じます。その時、音声は電話で担保されていることで、「メールで資料共有して商談を続けられる」ことも評価ポイントです。

★相手のインフラを選ばない、事前準備がいらぬ

「特定のブラウザしか使えない」「アプリのインストールが必要」等がないことも、選定のポイントでした。新規商談においては“相手に手間がかかる”ことは、アポイント獲得のハードルになります。bellFaceは「電話とネットワークに繋がるパソコン」さえあれば、電話が繋がってから操作方法をご案内しますので、相手の負荷が少ないことは非常に魅力的でした。（カメラが起動されない、アクセスできない場合も、上述のようにメールで資料共有して商談を続けられることも重要です。

★お互いの顔が見える、画面共有ができる

音声だけであれば電話商談でも良いのですが、信頼関係を作るうえで「顔が見える」ことは非常に重要です。また、「事前に資料送付して電話商談」ですと、営業側でヒアリングや提案の組み立てをすることが難しく、その場でヒアリングしながら、資料や動画、サービスのデモをできるツールを探していました。しかし、「ビデオ利用・画面共有を行うと、通信量が大きくなり、通信環境や接続状況によって不具合が出る確率が上がる」というのが悩みでした…それを解消できたのが、「音声と映像を別インフラで動かす」というbellFaceでした。

なお、当社ではオンライン商談ですべての営業活動を行えるとは思っていません。深い信頼関係を作ったり、プレストを行ったりするうえでは、対面での打ち合わせが必要です。また、当たり前ですが「商品現物を触る」ことは、オンラインでは不可能です。一方で、オンライン商談は「移動時間がなくなる」ことで、営業の生産性をあげたり、営業エリアの制限を解除したりすることができます。従って、顧客や商材、関係性のステージ等に応じて、対面での営業活動とオンラインでの営業活動をうまく組み合わせることが重要と考えています。

当社はbellFaceの代理店事業を行っているわけではありませんが、新型コロナウイルスの感染拡大という情勢下で、ユーザとして自社で体験した立ち上げと運用のtipsを共有することで、これからオンライン商談を立ち上げる方々の参考になれば幸いです。

bellFace -Start up-

まずは「初期設定～最低限の接続までの機能面」をご紹介します。

初期設定

接続方法について

接続中の機能について

- ①共有メモ
- ②資料共有について
- ③画面共有について

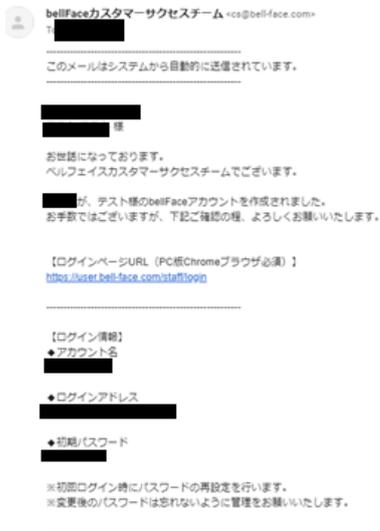
その他初期設定/運用について

- ①名刺プロフィールの設定
- ②商談記録について

1 初期設定

① ベルフェイスからメールが届きます。

【ベルフェイス】テストテスト様のアカウントが発行されました



② メールに記載されている、アドレスとパスワードで初回ログインをしてください。

③ 「画面共有機能」を拡張ツールとして追加してください。

④ 「レコログ」を追加してください。 ※追加には管理者権限が必要です。

⑤ 利用開始を押してください。

Tips

レコログはその場で登録をしなくても管理画面にいけるので、レコログインストールのブラウザを閉じて

いただき、ベルフェイスの画面に戻って、“利用開始”を押してください。

2 接続方法について

～ベルフェイス接続までの流れ～

- ①グーグルで「ベルフェイス」と検索
- ②一番上のものをクリック
- ③接続ナンバーを発行
- ④接続⇒接続開始を押す
- ⑤四桁の数字を入力
- ⑥画面接続

※大前提

ベルフェイスは音声と映像が別になっているため、商談がスムーズに行くサービスです。
携帯で先方と繋がっている状態で、ベルフェイスが繋がっても絶対に切らないでください。
音声は電話を通して、資料はベルフェイスを通して伝えます。

Tips

接続がうまくいかない時は再度番号を発行し直して、再接続をしてください。

★多拠点接続に関して

3名以上で行う場合に利用します。

Tips

1. 音声と映像のどちらもベルフェイス上から出力されるため、zoom等と機能は変わりません。
2. URLの事前共有が必要となるので、先方への共有を事前に送っておく必要があります。

3 接続中の機能に使える

① 共有メモ

共有メモ



使い方

先方との打ち合わせのアジェンダや議事録。商談の場合はヒアリング内容をメモ代わりに使うと良いです。先方に「話した内容が伝わって理解されている」ことを伝えるためにも有効活用できます。

共有メモ



他のテンプレートを追加する



20年4月7日11時56分

担当：[REDACTED]

- ・ 目標採用人数
- ・ 採用チャネル
- ・ 採用ターゲット
- ・ 来期改善したいポイント
- ・ 採用予算

共有メモのテンプレートについて

テンプレートに商談のアジェンダを設定しておくことで、先方に「視覚的に商談の構成を伝える」ことができ、自分自身もタイピングする手間も省けます。共有メモのテンプレートは「設定⇒共有メモ設定」から設定できます。

②資料共有について

資料選択



使い方

- ・ 事前にベルフェイスに資料をアップロードし、当日資料をお見せする際に活用します。2秒以内に画面が切り替わり、非常にスムーズに先方に見せることができます。
※先方がページを先送りにすると連動し、こちら側のページも動くので、操作には注意が必要です。
- ・ 資料を一通り説明し終わったら、右側のファイル送信のところから、先方に資料を送ると、すぐにファイルを送ることができるので、後々再度共有をしなくてよいので便利です。

資料のアップロードについて

“資料管理”のところから新規アップロードすれば、新たな資料をアップロードすることができます。各個人アカウントに紐づけられているので、自分が使いたい資料はすべてアップロードしておくことで、商談がスムーズに進行します。

② 画面共有について



使い方

資料で説明しにくいWEB上の遷移画面や、資料アップロードをし忘れた資料の共有等に活用できます。
※資料共有と違って、重たいのでその点は注意が必要になります。

4 その他初期設定/運用について

①名刺プロフィールの設定

活用方法

商談のリスク防止や、アイスブレイクのために、必ず事前に名刺プロフィールのURLをお送りします。
信頼関係構築にも繋がります。オンライン商談の案内メールテンプレートにURLを入れておくと活用がスムーズです。

設定方法

設定⇒名刺プロフィール設定から設定することができます。画像ファイルの形式やサイズにご注意ください。

②商談記録について

活用方法

自分自身の過去の商談内容を、共有メモ、動画（レコログ）で見ることができます。
自分の商談の癖を見るための振り返り材料に使えます。
※レコログのインストールが必要です。

bellFace利用のTips集

※以下では、自社で立ち上げた受注率向上のテクニック面を記載しております。
初期段階の運営で押さえておくべきTipsになっていると思います。

電話・アポ獲得段階

事前案内

事前準備

電話が繋がってから商談を始めるまで

商談の構成

トラブルシューティング

1 電話・アポ獲得段階

▶電話商談の案内（トークスクリプト）

※顧客の状況ヒアリング等の導入部分は、各社・各商材で異なりますので割愛いたします

ex)

業界での利用事例やご利用頂いた場合の成果イメージなどのご提案ができますので、
専任の担当から30分ほどお電話でご紹介させて頂きたいのですが、今週と来週だと、どちらが宜しいですか？

Tips

電話だと30分で済むので、お客様の負担が少ないことをしっかりと伝えることがポイントです。

▶電話商談に合意（トークスクリプト）

ありがとうございます。スケジュールですが、○日の○時は如何でしょうか？

⇒ありがとうございます。○月○日の○時に「▲▲」という担当からお電話いたします。

⇒当日はオンライン商談ツールの「ベルフェイス」を使ってご説明させていただきます。

⇒インターネットにつながる状態のパソコンをご用意頂き、資料を画面に共有しながら
お話を進めることができますので、そちらのご用意だけお願い致します

⇒ブラウザの指定やアプリのダウンロード等面倒なことは一切ありませんので、ご安心ください。

⇒お電話で話しながら、画面をご覧いただく形となるため、
ハンズフリー（スピーカー機能かイヤフォン）だと楽にお打合せを進めることができます。

差し支えなければ携帯電話の番号を教えてくださいか？

Tips

1. インターネットがつながる（Wi-Fi環境が整っている）パソコンをご用意いただかなければ商談ができないので、しっかりと伝えます。
2. アプリのダウンロードが無く、当日の誘導で案内可能なので、先方に準備等の手間はかかりません。
3. スケジュールを押さえていただく＆安心していただくため、必ず事前メールを送ります

2 事前案内

▶メールテンプレート例

■件名

当日の電話商談につきまして

■本文

●●株式会社

●●様

お世話になっております。

▲▲でございます。

先ほどはお忙しいところ、誠にありがとうございました。

【日時 : ●月●日 (●) ●時】

【連絡先 : 000-0000-0000】に弊社よりお電話させていただきます。

担当 :

▲▲

恐れ入りますが、当日はインターネットの繋がるPCのご用意をお願いいたします。

■当日のお電話番号について

当日はオンライン商談ツールの「ベルフェイス」を使って、

資料や画面共有をさせていただきながらご紹介いたします。

※ブラウザの指定やアプリ等はありませんので、ご安心ください。

画面をご覧いただきながらお電話をさしあげますので、

ハンズフリー（スピーカー機能かイヤフォン）ですと楽にお打合せできるかと思います。

携帯番号等を教えていただけましたら、そちらにご連絡をさせていただきます。

3 事前準備

▶環境

Tips

1. Wi-Fiが整った環境を用意します。
2. 周囲が静かな環境を用意します。
3. 携帯にイヤホンを繋ぎ、マイクが自分の声を拾いやすいような状態をつくります。

4 電話が繋がってから商談を始めるまで

～ベルフェイス接続までの流れ～

- ① 挨拶
- ② 電話環境の確認（ハンズフリーの状態か、手で持ちながら話されているか？を考慮して案内する
- ③ 今手元にノートパソコンがあるかの確認
- ④ グーグル等で「ベルフェイス」と検索してもらう
- ⑤ 検索結果の一番上のものをクリックしてもらう
- ⑥ 接続ナンバーを発行してもらう
- ⑦ こちら側が数字を入力
- ⑧ 画面接続

5 商談の構成

各社の商談構成があるかと思いますが、弊社の一般的な商談構成です

- ① 共有メモを使って、ヒアリング
- ② サービス案内
- ③ 事例の紹介
- ④ サービス画面の案内
- ⑤ 料金の案内
- ⑥ クロージング
- ⑦ 資料の送付
- =====
- ⑧ 御礼メールの送付

Tips

1. 共有メモのテンプレート機能を使い、ヒアリング項目の大枠を事前設定しておくことで当日がスムーズです。
2. 共有メモを使うことで、先方にも見えるので漏れがないようにヒアリングすることができます。
3. サービス案内は事前にベルフェイスにアップロードしておきます。各個人アカウントごとに資料を管理できるので、自分が提案時に使う資料（例えば個社提案資料）を事前に入れておくとスムーズです。
4. 画面共有は資料共有よりも重たくなるので、画面が止まってしまった時のリスクヘッジとして、見せたい画面のスクリーンショットを資料フォルダに入れておくと良いでしょう。
5. 競合他社の事例なども資料を事前に作成し、資料フォルダに入れておきます。
6. クロージングで、必ず次回アクションを決めます。サービス案内をして終了ではなく、次回の電話タイミング、訪問タイミングを決め、お互いにそれまでにどういったアクションするのかを決めます。
7. 今日使った資料をそのままベルフェイス上で送ります。届いたかどうかの確認も必ず行います。

6 トラブルシューティング

★システムエラー系については、操作画面にある右下の小窓からベルフェイステクニカルサポートチームに質問をすることが最も解決スピードが早いです。

トラブル	対応策
ベルフェイスで番号を発行しても、画面が向こうに映らない。	Wi-Fi環境のせいも考えられるので、先方の通信環境をお伺いし、再度番号を発行してもらい再接続をする。一度試して直らなければ、資料共有機能を使ってメールで資料送付して、電話で商談を続けます。
画面共有で重たくなり、最悪の場合画面が止まる。	先方のWi-Fiの環境が悪いことが考えられますので、接続できない場合を想定して、あらかじめ共有する画面のスクリーンショットを資料フォルダに入れておきます（メールで共有して電話で解説します）。
共有メモでメモした内容がどこにいったのか分からない。	「商談記録⇒基本検索」から見つけることができます。企業名、担当者名を入れておくと後々探しやすくなります。
共有メモのテンプレート作成方法が分からない。	「設定⇒共有メモ設定」から新規でテンプレートを作成することができます。テンプレートは複数パターンを運用することができるので、初回商談、二回目以降の商談、契約後のフォロー商談等で使い分けが可能です。
レコログの登録をしてくださって通知が来て、次に進めない。	レコログとは、商談内容を録画する機能です。自分自身のトークを後から振り返ることができます。インストールしない場合でも、一度インストール画面まで進むことで、次に進めます。