

自社の反響対応の現状をチェックする5項目診断

定量的チェック(3項目)

以下の項目のうち、あてはまるものを確認してください。

- 担当者別の反響成約率を月次で把握している(把握していない→属人化レベル高)
- 初回接触までの平均所要時間を計測している(未計測→仕組みが存在しない)
- 追客中の顧客数が担当者別に可視化されている(不明→特定担当者集中リスク有)

数字として把握できていない項目が2つ以上ある場合、属人化が進行しています。

定性的チェック(2項目)

以下の項目のうち、あてはまるものを確認してください。

- 担当者が変わると「前の方がよかった」と言われることがある(ある→顧客が個人に帰属)
- 反響が来たとき、誰が対応するかのルールが明文化されていない(ない→初動品質が担当者任せ)

結果の読み解き方

5項目中3つ以上に該当する場合、反響対応の属人化リスクは「高」です。

現状の広告費から最大限の成約を生み出せていない状態であり、かつM&A・事業承継時に「引き継げる営業オペレーションがない」と評価されるリスクがあります。

1～2項目のみ該当する場合でも、「計測できていない」という事実自体が問題のボトルネックです。数字が見えていなければ、改善を正しく判断できません。