



買取事業に特化した 電話業務支援サービス

株式会社Jaws Trade

01	会社概要	09	リピート架電
02	課題	10	出張
03	選ばれる理由	11	レポート
04	サービスメニュー	12	他社比較
05	受電	13	導入シミュレーション(催事)
06	受電(オプション)	14	導入シミュレーション(店舗)
07	アップセル	15	導入フロー
08	アップセルシミュレーション	16	導入事例(お客様の声)

社名

株式会社Jaws Trade

設立年月日

令和7年1月17日

代表取締役

高橋 真由美

事業内容

コールセンター事業/コンサルティング事業
/予約システム開発事業

電話番号

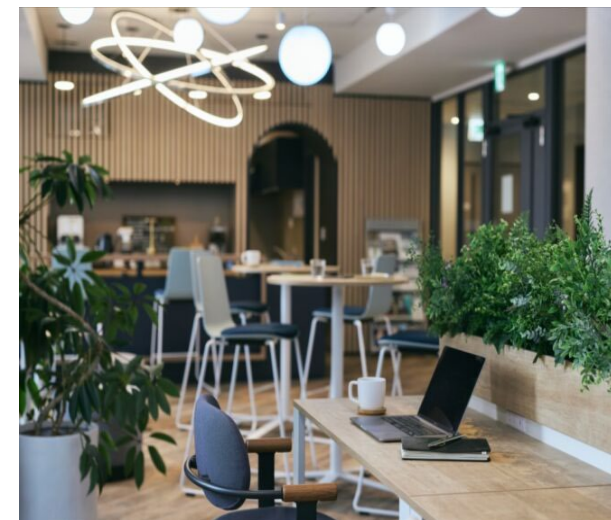
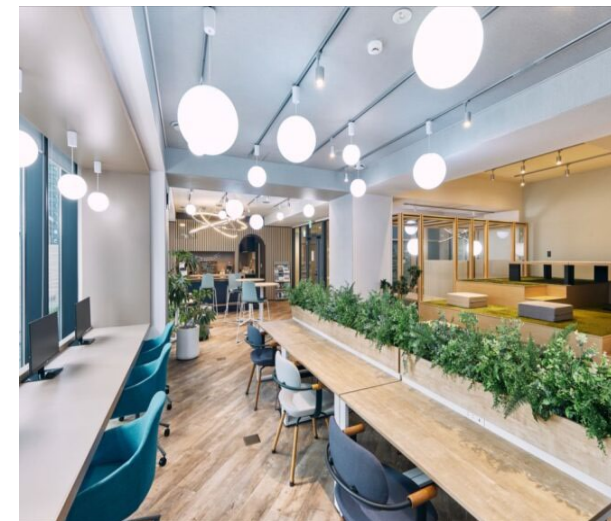
044-330-6183

所在地

神奈川県川崎市幸区中町3丁目31番2号
MIDPOINT川崎9-12

従業員数

30名



こんな課題はありませんか？



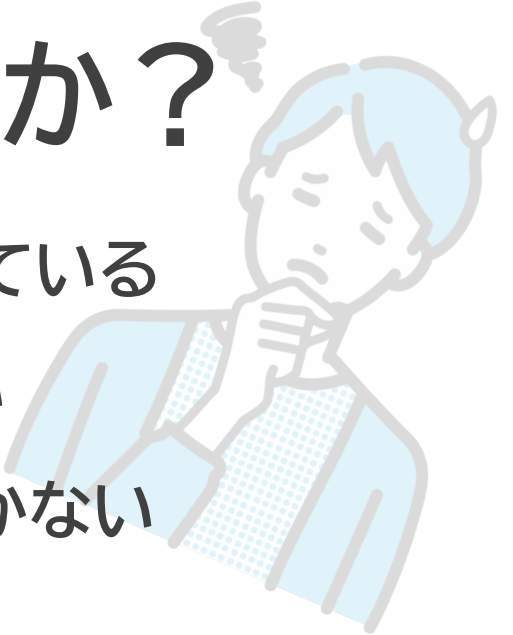
接客中の電話対応で、店頭対応に支障が出ている

チラシや広告の反響効果がわからない

チラシ投函後の入電増加に、対応が追いつかない

休眠顧客の掘り起こしができていない

出張買取の確認・段取り連絡に工数を取られている



「JAWS CALL」で全て解決できます！

! 課題解決事例

今まで受電のデータをとっていなかった

受電データを可視化する事で受電傾向(予約・問合せ・クレーム、新規・リピート顧客等)が詳細に分かり、取りこぼしによる機会損失が判明。受電の重要性に気付いた。

顧客単価を上げたい

アップセルを導入することにより、査定品以外に追加で持ち込まれる品が増え、売上、粗利が2～3倍に増加した。

出張買取時の不招請勧誘防止対策をしていなかった

出張サポートを導入することにより、事前の訪問同意の確認、同意を得た査定品の確認、クーリングオフの案内、契約書の授受確認、契約後のアンケート等を実施しコンプライアンス強化に繋がった。

営業電話が多い

受電業務を委託することにより、スタッフが店舗の営業に集中でき全体的な生産性が上がった。

REASONS



当社が選ばれる3つの理由

Point 01

買取業特化

買取業界に特化した
コールセンター

Point 02

従量課金型

従量課金型のため、初期費用を抑え
てスモールスタートが可能

Point 03

売上向上

アップセルによって顧客単価が
大幅に向上

5つのサービスメニュー

Point 01



受電

660円/件(税込)

従量課金

■主な対応内容

予約受付・日時調整、催事・広告内容案内、クレーム一次対応、
予約情報の店舗連携、キャンペーン・クーポン案内

Point 02



アップセル

3,300円/件(税込)

従量課金

■主な対応内容

キャンペーン・クーポン案内、追加査定品の提案、高単価商材持込の促進

Point 03



リピート架電

10,000円/件(税込)

成果報酬

■主な対応内容

既存顧客へのフォローコール、キャンペーン案内、
予約日時調整まで対応

Point 04



出張

5,500円/件(税込)

従量課金

■主な対応内容

不招請勧誘等の法令遵守、事前確認連絡、日程調整、駐車場の有無を確認、
訪問ルートへの支援、アフターフォロー

※1店舗orライン当たり月16件の実施を上限 ※日割りあり

※「ライン」とは、1ヶ月以内に4開催(1開催5日間の営業)以上が行われる営業拠点という。

※「店舗」とは、常設拠点、催事の仮設拠点、FC加盟者が設置する営業拠点をいう

Point 05



システム

5,500円/ライン・店舗(税込)

定額課金

■主な対応内容

予約管理、ステータス管理、顧客対応履歴の蓄積、流入経路・キャンペーン・
広告効果の分析

※日割りあり

 受電サービス

01 来店等の予約受付・日時調整

来店・催事への日程調整から予約カレンダーへの反映を行い、店舗・催事スタッフがリアルタイムで来店情報を把握することが可能

02 チラシ・催事・取扱品目の案内

催事やキャンペーンのチラシ内容・開催場所の情報を事前に把握してから受電に対応するためお客様への正確なご案内が可能

03 クレーム・クーリングオフの連携

対応スピードが重要なクレームやクーリングオフの1次対応や問合せをSlack・チャットワーク・LINE等でリアルタイムで連携し対応遅延を防ぐことが可能

対応フロー

STEP
01

入電

広告・キャンペーン内容を把握したスタッフが丁寧に対応

STEP
02

用件ヒアリング

用件をヒアリングして催事やチラシの店舗を確認

STEP
03

予約確定orキャンペーン案内

店舗・催事の空き情報を確認しながらお客様と来店日程を調整、キャンペーン・クーポン内容を案内

STEP
04

店舗へ連携

Slack・チャットワーク・LINE等で予約情報・問合せ内容をリアルタイムで連携

STEP
05

来店

来店率は99%の実績



トークマニュアル

買取業界特化のトークマニュアル

買取業界に特化したコールセンターなので、来店予約時の身分証明書の持参案内やお客様からの質問にも答えられるノウハウがあり、導入時のトーク設計等が不要。

①
受電
挨拶

「お電話ありがとうございます。〇〇〇〇でございます。」

②
体制
作り

「来店予約でよろしかったでしょうか？ ありがとうございます！」

③
日程・時間
調整

「それでは、ご希望の来店日や、お時間はお決まりでしょうか？」

④
日程時間
確認

（※日時が決まったら）「ありがとうございます！〇月〇日〇時でご予約をお取りさせていただきますね！」

⑤
氏名・
連絡先確認

「それでは私、受付担当の[〇〇]と申しまして…、お客様のお名前（フルネーム）とお電話番号を宜しくお願い致します！」

「ありがとうございます！[〇〇]様ですね！かしこまりました！（それではお電話番号も宜しくお願い致します！）」「ありがとうございます！」

※性別はお電話口では聞かない

⑥
商材
確認

「それでは、今回ご検討されていますお品物はどのような物になりますでしょうか？」

※聞いた内容はメモに記載

⑦
ご来店
状況確認

「ありがとうございます。ちなみに、当店のご利用は初めてになりますでしょうか？（＝初回来店確認）」「ありがとうございます！」

⑧
持参物案内
終話

「それではご来店時には必ず、身分証明証をお忘れずにお越しくださいませ。〇月〇日〇時、お待ちしております！お気をつけてお越しください！本日はお電話ありがとうございました。失礼いたします！」

△ 注意：【身分証】免許証・マイナンバーのみ！！！！

⑨
連携

【予約】

- 《当日予約》のみLINE連携
- × 翌日以降の対応分については、「エキテンの登録のみ」でOK（報告は不要）。

【キャンセル / 日程変更 / その他】

- 店舗様のスケジュール管理もあるため、LINEにて都度必ずご報告・連携する。
- お客様からの問い合わせは随時連携（×営業）

メンション先：@〇〇様

貴社専用のカスタマイズ設計

営業電話の拒否

例えば営業電話が多い店舗様の場合は、受電時に営業電話だった場合に受付で断り、フィードバックをしないという対応も可能です。

トークマニュアルのアレンジ

弊社にて作成したトークマニュアルで、変更箇所があれば貴社のご要望に応じて変更可能。

折り返し時のルール

お客様からの質問内容によって折り返しにするかしないかを選択できます。

例えば「金はいくらで買い取ってくれる？」の質問に対して、ネットジャパンの相場を伝えたり、店舗折り返ししたりすることが可能。

 3つの特徴

1

買取業界特化

買取業界に特化したコールセンターなので、来店予約時の身分証明書の持参案内やお客様からの質問にも答えられるノウハウがあり、導入時のトーク設計等が不要。

2

営業時間外の折り返し対応

受電以外にも営業時間外で自動転送され通話できなかったお客様には2回まで折り返しを実施。取りこぼしなくお客様の問い合わせに対応可能。

3

自社開発 受電アプリによる詳細分析

CTIと自社開発アプリの連携により、問合せの傾向分析や顧客分析が可能

 受電サービス その他オプション

大型連休期間特別料金

各サービス料金

受電 ¥1,100_(税込)/件アップセル ¥5,500_(税込)/件

出張 別途お見積り

- GW・夏季・年末年始等の連休対応

悪天候・災害時の
緊急対応¥1,100_(税込)/件

- 予約顧客へお詫びの連絡
- 予約日の日程変更

チラシ・キャンペーン
効果測定¥1,100_(税込)/件

- 貴社に広告のCP内容をヒアリング
- 受電トークの修正
- プロモーション毎のデータ集計

アップセルサービス

01 キャンペーン・クーポンの再案内

アップセルの専任スタッフがキャンペーン・クーポンの案内をして、高単価商材を持参していただき売上最大化に繋げる

02 専用トークスクリプトの設計・運用

キャンペーン・クーポンの内容によって専任スタッフが追加査定品を引き出すトークスクリプトの設計から運用まで実施

03 高単価商材や希望商品の持込促進

お店側で希望される商品を促進し、アップセル実施前と実施後で追加持参率が25%以上向上

入電～追加持参までのファネル

月間 総入電数 65件

電話アップセル実施数 52件

実施率 80%

来店数 51件

来店率 99%

追加持参件数 10件

アップセル適応率 20%



アップセル導入事例

催事のみ場合 催事1週間1ブース×4週間＝4ブース

アップセルサービス	3月	4月	5月	合計
実施件数	52件	62件	58件	172件
追加持参件数	10件	13件	12件	35件
費用 単価3,000円(税別)	156,000円	186,000円	174,000円	516,000円
上代 ※平均60,200円	620,000円	819,000円	696,000円	2,135,000円
粗利合計 ※平均35,200円	360,000円	494,000円	396,000円	1,250,000円
利益 (粗利－アップセル費用)	204,000円	308,000円	126,000円	638,000円

※効果はチラシのキャンペーン・クーポン情報によっても変わるため上記を保証するものではありません。

 アップセルにより3か月で売上214万 粗利125万を創出 

リピート架電

01 休眠顧客へのアプローチ

過去に成約・不成約・来店キャンセル等のお客様へ再架電を実施。休眠顧客との接触機会を増やし、来店予約の向上に繋げる。

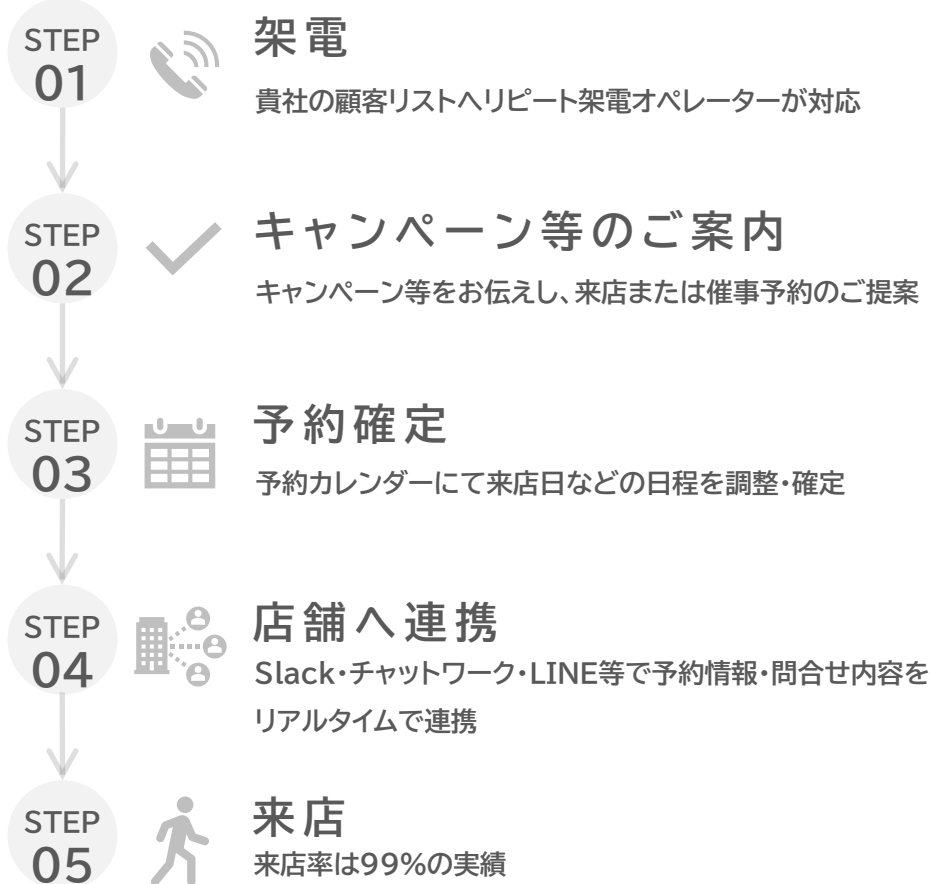
02 買いこぼし防止・成約機会の最大化

予約キャンセル・成約済み等のお客様へ継続的にアプローチ。埋もれがちな反響を掘り起こし、機会損失を防止。

03 成果報酬型で低リスク導入

来店予約件数に応じた報酬体系のため、固定費を抑えながら効率的な追客体制を構築可能。

対応フロー



出張サポートサービス

01 不招請勧誘等の法令遵守を徹底

出張サポート専任のスタッフが訪問前の出張買取意思の再確認等を実施。
出張買取後にもお客様へ契約内容から対応の感想等までヒアリング

02 出張ルート・日程の最適化

出張スタッフのスケジュールを確認し、訪問ルートの選定まで実施するため出張効率の向上に繋がり工数を最大限抑えることが可能

03 正確な情報のヒアリング

受電から対応するため、住所・駐車場の有無・訪問日程の正確なヒアリングが可能

対応フロー

STEP
01



入電

広告・キャンペーン内容を把握したスタッフが丁寧に対応

STEP
02



出張可能店舗・意思確認

出張買取が可能な店舗が確認しお客様へ出張買取意思確認を実施

STEP
03



前確連絡

事前に出張日程や出張買取意思の再確認を行い、クレーム防止、不招請勧誘禁止の法令を遵守

STEP
04



出張買取

お客様のご自宅等に伺いその場で査定

STEP
05



後確連絡

契約書類の授受、クーリングオフの案内、その他お客様の感想等をヒアリングして店舗へフィードバック

📄 月次レポートサービス

01 入電・対応状況レポート

月次・週次の入電件数、対応結果、未対応件数、時間帯別入電分布をレポートとして提供。データに基づき入電ピーク時間帯や対応改善ポイントを把握可能。

02 アップセル成果レポート

来店率・追加持参率・客単価の推移を月次で可視化。アップセル施策の効果を定量的に確認可能。

03 広告・キャンペーン効果レポート

流入経路別・キャンペーン別の入電数と成約率を分析。広告投資対効果(ROI)の測定をサポート。

対応フロー

アップセル 運営実績サマリー

2026年5月度 アップセル活動の統合パフォーマンスおよび基本KPI一覧

📊 総アップセル件数 (US数)

204 件

US単価

¥45,566

50.6%

成約単利単価

¥21,063

47.9%

来店率

98.96%

原価率

53.8%

成約率

97.92%

📊 実績数値・管理状態一覧

👤 来店済数 190 名

📅 FB待ち件数 (保留) 12 件

📋 成約件数 188 件

📌 運営実績の全体要約:

5月度は確約アップセル数**204件**を記録し、極めて高い進捗となりました。来店された190名中**188名が成約(成約率97.92%)**し、来店から売上への転換率が極めて高く維持されている点が大きな強みです。

集計定義と前提

2026年5月度 コールセンター運営の集計ロジックと内訳

📋 用語定義と計算基準

項目	定義	計算式	件数
総着信数	全コールの合計	通話成功 + 自動転送 + 切断不在 + ワン切り	996件
通話成功	エージェントが応答し、通話が成立したコール	894件 (応答率89.8%)	894件
自動転送	自動音声応答システムによる転送	75件 (7.5%)	75件
切断不在	エージェント不在による切断	27件 (2.7%)	27件
ワン切り	即座に切断された通話	27件 (2.7%)	27件

📌 重要な注記 (データ集計について)

- ・**通話成功**は、エージェントが応答し、通話が成立したケースを指します。
- ・**自動転送**は、自動音声応答システムによる転送を含みます。
- ・**切断不在**は、エージェント不在による通話切断を指します。

📊 主要指標

総着信数 996件

前月比 +5.2%

応答率 89.8%

通話成功894件 / 996件

自動転送率 7.5%

75件 / 996件

📊 データ分布

🟢 成功通話 894件 (89.8%)

🟡 自動転送 75件 (7.5%)

🔴 切断不在 27件 (2.7%)

他社サービスとの違い

	A社	B社	JAWS CALL Call Center Service
料金	 従量課金	 定額課金	 従量課金
専門性	 業界未経験	 多業界経験	 買取業特化
アップセル	 未実施	 未経験	 実施経験あり

▶ 導入シミュレーション (催事のみ)

催事のみ場合 催事1週間1ブース×4週間=4ブース/ライン

サービス	単価(税込)	数量	費用(税込)
受電	660円	65件	42,900円
アップセル	3,300円	52件	171,600円
システム	5,500円	1ライン	5,500円
出張サポート	5,500円	5件	27,500円
合計	247,500円/月		

アップセル実施により単月28万～30万の粗利が想定できるので
全サービス委託料24万を回収でき受電コストを削減可能

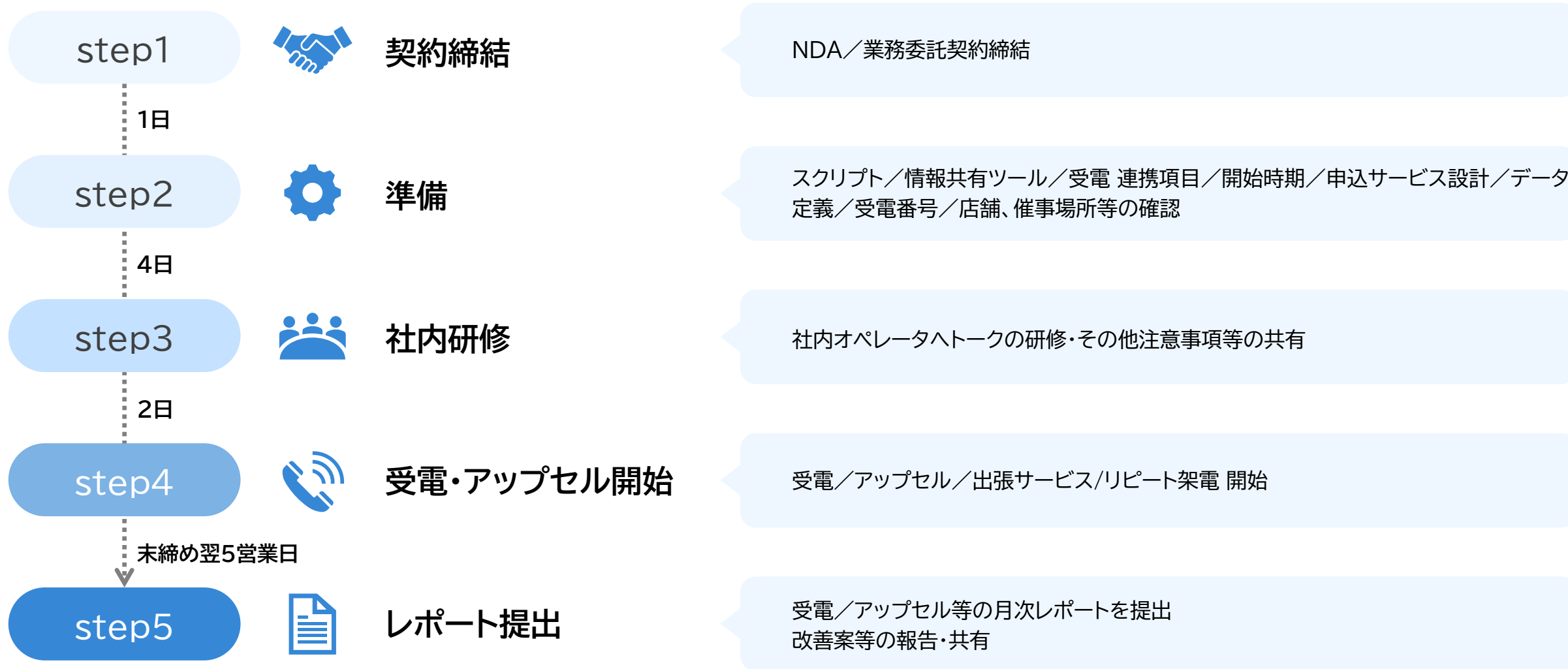
▶ 導入シミュレーション (店舗のみ)

1店舗あたり月50件の受電想定

サービス	単価(税込)	数量	費用(税込)
受電	660円	50件	33,000円
アップセル	3,300円	40件	132,000円
システム	5,500円	1店舗	5,500円
出張サポート	5,500円	3件	16,500円
合計	187,000円/月		

アップセル実施により単月25万～30万の粗利が想定できるので
全サービス委託料18万を回収でき受電コストを削減可能

15 導入フロー 「最短1週間でスタート可能」

 導入フロー

 お客様の声

株式会社ReSHARK 様

電話対応の品質にばらつきがあり、アップセルによる売上拡大が課題となっていました。JAWS CALL導入後は、質の高い電話対応を通じてアップセルを推進した結果、1件あたりの粗利が3万円向上。顧客対応品質の向上と収益拡大を同時に実現することができました。

BRAND
COMMUNICATIONS

株式会社STYLE 様

通常業務と電話対応の両立が課題となり、受電の取りこぼしが約20%発生していました。JAWS CALLの受電代行サービス導入後は、取りこぼしの解消につながり、電話対応品質の向上と業務負担の軽減を実現することができました。



株式会社ウィズベスト 様

事務員が通常業務と並行して電話対応を行っていたため、電話対応による負担や事務作業の効率低下が課題となっていました。JAWS CALL導入後は電話対応の負担が大幅に軽減され、事務員のストレス削減と本来業務への集中が可能となり、事務業務全体の効率化につながっています。

THANK YOU

まずはお気軽にお問い合わせください！

 0120-578-157 ※営業時間 平日:9:00~18:00

最後まで読んでいただきありがとうございました。
買取事業に特化した無料相談会をオンラインで実施しておりますので
ぜひ貴社のお悩みをお気軽にご相談ください。

オンラインのご予約はこちら >

オンライン予約サイト:<https://x.gd/tyli4>

株式会社Jaws Trade コールセンター事業部 古谷(Furuya)

 info@jaws-trade.com