

フリーダイヤル/ナビダイヤルを融合した
機能的なサービスソリューション

IVR(自動音声応答)システムのご案内

2017年9月
株式会社プラクトン

■ サービス内容

広報宣伝における商品に関する対応や時間外のお問合せ対応にコール受信でのオペレータや回線数の限界を超え、十分な対応ができない場合や、営業時間外の対応も可能にしたいが人件費や設備費などのコストがかかりそこまで導入できないという方へ。

当システムを利用して頂く事により、当方の多数回線への転送にて一旦、氏名と電話番号を録音し、それを音声ファイル付きメールにて転送すると共に受付一覧をWebブラウザにて確認する事が可能となります。

後はアウトバウンドオペレータがそのファイルの音声を聞きながらコールバックする事で今まで取りこぼしていたお客様からの受注を的確に拾い上げる事が可能になったり、お客様にも時間外の対応を可能にすることが出来ます。

当方システムへの転送はNTTのフリーダイヤル、KDDIのフリーコール等のオペレーションにて回線オーバー時や時間外対応時に当方受付代表電話番号に転送して頂く事により、簡単に実現します。

受付回線につきましては、基本的にお客様にてご用意頂く、大量受付の専用サービスと少量のコール数の受付に対応する共用受付の2種類がありますが、共用の場合はどのダイヤルにかかってきたかを判断して受付データを切り分ける為、複数社にて使用している事から他社にて複数の受付が発生しているタイミングではこちらのシステムでも話中となってしまう場合があります。

■NTTコミュニケーション様のCRMサービスも同様にメール送信が可能ですが、下記制限があります。

1. 回線数に制限がある。
2. メールのみなので再送が出来ない、メールサーバーの状況によっては欠落する。
3. メール本文の内容に自由度が低い。
4. 音声スクリプトが半固定のものしか使用出来ない。
5. 設定に期間を要する。
6. メールを使用する為、セキュリティー性が低い。

当社のサービスは自由度も高く、安価で安全性の高いものです。

■システム機能概要

【インバウンドオペレータの人数を制御可能】

1時的に大量のコールがある様な場合、その呼数に応じてオペレータを増員しておく必要は無く、一定数を超えたら当システムに転送する様、設定。

一旦音声で受け付けた内容を聞いてアウトバウンドする事で時間差対応をする事で機会損失を防ぎ、人件費の圧縮が可能となります。

【安価な受付費用】

日一回線の費用のみでシステムが構築出来る為、人件費に比べて非常に安価で受付業務が可能。アウトバウンドについては従量課金する事で無駄に人を配置する必要がなくなります。

【拡張オプションにて時間外等の無人受付への対応も可能】

別途IVRによるスクリプト追加にて夜20時以降には完全無人受付等への展開が可能。
また、FAX受信も同一回線で可能となる為、FAX申込への対応にも展開可能。

【受信状況はWeb画面にて参照可能】

受信状況として日付時間帯別に受付件数表を確認可能、詳細画面にて受信内容(着呼時間、終話時間、相手電話番号等)の表示、音声ファイルの再生、メールの再送信などが可能。

【録音音声は複数の音声にも対応】

受信時のスクリプトにて複数の録音にも対応。

メール、Web画面にて録音内容を聞く事が可能なので、アウトバウンドオペレータはどの場所にも処理可能です。

■ 受付状況確認画面

ログイン

利用状況確認

利用状況確認 日別・時間帯別件数一覧

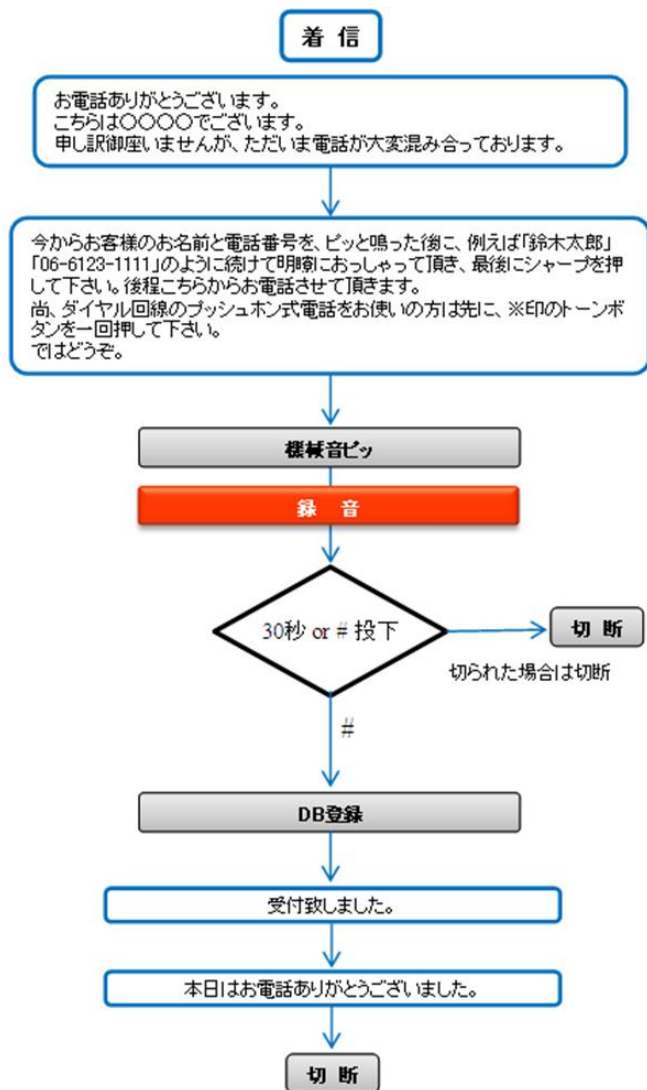
日付	受付電話番号	合計	時間帯別件数 上段:受付数 下段:完了数																							
			00時	01時	02時	03時	04時	05時	06時	07時	08時	09時	10時	11時	12時	13時	14時	15時	16時	17時	18時	19時	20時	21時	22時	23時
2009/07/12(日)	0666664833	585	3	1		1		2	5	9	16	29	48	50	51	42	46	49	41	33	40	28	30	25	21	15
	1169	6	2		1		4	10	18	32	58	96	10	102	84	92	98	82	66	80	56	60	50	42	30	
	合計	585	3	1		1		2	5	9	16	29	48	50	51	42	46	49	41	33	40	28	30	25	21	15
2009/07/13(月)	0666664833	584	5					1	9	5	16	29	51	42	50	49	41	48	46	33	40	21	28	30	25	15
	1168	10						2	18	10	32	58	102	84	100	98	82	96	92	66	80	42	56	60	50	30
	合計	576	15					2	9	16	29	40	42	45	49	51	41	48	46	33	28	30	21	25		
2009/07/13(月)	0666664855	2300	120	24			4			20	36	64	116	160	168	180	196	204	164	192	184	132	112	122	84	100
	1160	20	6				2	1	9	10	25	45	80	82	92	94	90	99	87	81	86	54	56	60	46	40
	合計	3468	130	24			4	2	18	30	68	122	218	244	268	278	278	300	256	258	264	174	168	182	134	130
2009/07/13(月)	0666664833	584	3	1				2	5	9	16	29	48	50	51	42	46	49	41	33	40	28	30	25	21	15
	1168	6	2					4	10	18	32	58	96	10	102	84	92	98	82	66	80	56	60	50	42	30

利用状況確認 利用詳細一覧

NO.	結果	着信日時	終了日時	通話時間(秒)	発信者番号	電話番号	郵便番号	参加人数	氏名録音	住所録音	Err.cd	結果内容
122222	○	2009/07/17 17:51:30	2009/07/17 17:53:38	128	0662261488	0662661488	0000000	8				
12	×	2009/07/17 17:51:30	2009/07/17 17:53:38	128	0662261488	0662661488	5410046	66				

再生をクリックすると音声データが再生されます。

■ 受付フロー一例



- ・それぞれの枠の中の文言は自由に変更可能です。
- ・ガイダンスの録音を自社でされる場合はWAVファイル形式又はMDの送付などにてこちらにお送り下さい。再生用のWAVファイルは16ビット、8KHz、モノラルとして下さい。
- ・音声録音されたファイルは16ビット、8KHzのものとなりますが、十分聞き取れる精度のものです。
- ・お客様の電話番号は基本的にナンバーディスプレイを利用しておりますのでセットすることが可能ですが184の場合もありますので音声録音及びプッシュにもご対応頂く必要があります。

■ご利用金額ガイドライン

項目名	単位	単価
初期設定費用	1式(業務単位)	¥50,000
音声スクリプトカスタマイズ費用	1式(業務単位)	¥20,000～
ガイダンス録音費用 ※	1式(業務単位)	¥15,000～
ガイダンス設定費用	1式(業務単位)	¥20,000
システム利用料	回線・月	¥10,000
回線利用料(ご利用期間が1週間～5ヶ月の場合)	回線・日	¥1,000
回線利用料(ご利用期間が6ヶ月以上の場合)	回線・日	¥500

オプション

フリーダイヤル	初期設定費用	1番号	¥4,000
	利用基本料金	1月・1番号	¥2,000
	通話料金	弊社より後日請求	
ナビダイヤル	初期設定費用	1番号	¥4,000
	利用基本料金	1月・1番号	¥10,000
	利用料金	1月・1回線	¥1,000
受付データ入力費用		別途見積もり	

※ガイダンスは、音声合成ソフトによる作成の料金です。
 ナレーターによる録音の場合は、録音1回毎の料金となります。(別途見積もり)
 オプションを利用しない場合は大阪06番号となります。