



OSORA

Interactive Voice
Response

Automatic Call
Distributor

Customer Relationship Management
Coordination



INBOUND
CALL SYSTEM |



OSORAで

会社を整えよう。

無駄はまだ減らせる。

INDEX

OSORAの仕組み	03	応用サービス	13
メリット・特徴	04	活用例	14
強み	05	サポート体制	15
豊富な機能	07	保守管理体制	16
グレードアップ機能	10	料金表	17
テレフォンコントローラー	11	導入フロー	19

OSORA

仕組みについて

電話をクラウド化することによって、従来より導入費や利用料が削減可能に。システムの拡張性も格段に向上するため、CRMや他のツールと連動することが可能になります。



メリット

MERIT
1 工事不要

PBXをクラウド化しているため、導入の際にかかる回線工事はもう必要ありません。

MERIT
2 低コスト

クラウドだから、導入時の高額な初期費用がかからず、充実の機能を低価格でご利用いただけます。

MERIT
3 席数増減翌日反映

PBXや電話回線に依存せず、簡単に席数の増減設定を行えます。※電話回線の在庫、ご注文内容によっては、翌営業日に反映できない場合があります。

MERIT
4 番号追加無制限

会社用・カスタマーセンター用番号などニーズに合わせて、複数の番号発行可能。

特徴

FEATURE
1 CRM連携OK

顧客管理システムとの連携が可能。高機能コールシステムを搭載しているため、業務の効率化を実現できます。

FEATURE
2 拠点間一括管理

会社の拠点間で複数番号を所持している場合でも、一つのシステムで管理できます。

FEATURE
3 簡単設定

ネット環境とPCがあれば環境設定が簡単に変更できます。緊急時など急な対応も可能。

FEATURE
4 クリアな音声

ネットワークにかかる負荷を抑え、安定した音声通話が可能。

強み

自社開発

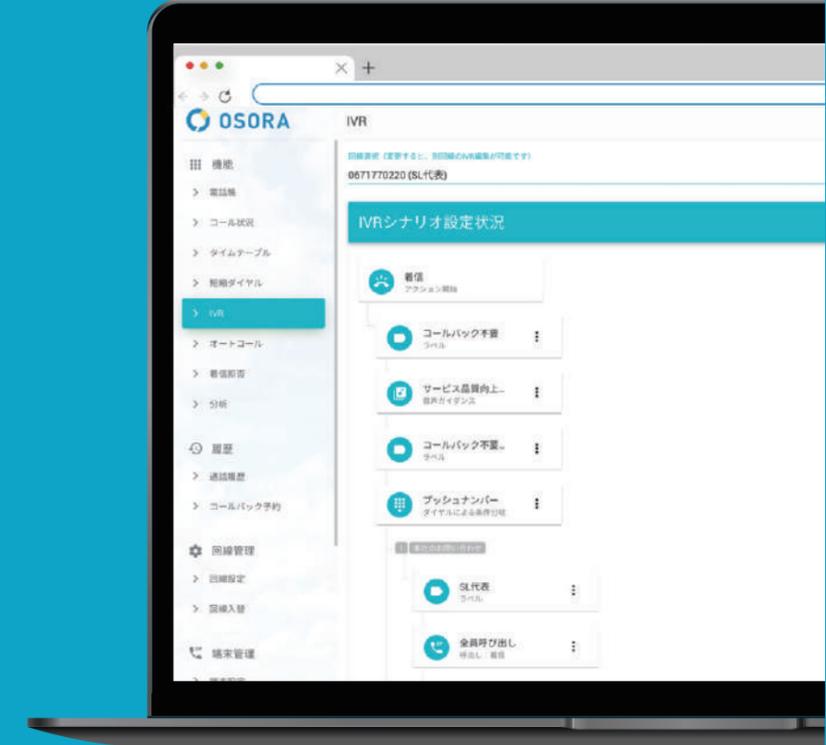
シーンライブでは、システム開発から営業・保守・サポートまですべて自社で行っています。すべて自社で運営しているからこそ、お客様の声やご要望を直接感じることができます。いただいた声やご要望に耳を傾け、新しい機能やサービスをご提供できることがシーンライブ最大の強みであると考えています。



IVR (音声自動応答)

問い合わせの際に「～の方は1番、～の方は2番を押してください」といった音声案内を受けたことはないでしょうか。顧客のダイヤル操作に合わせて、あらかじめ登録した音声を再生し、適切な案内を提供します。問い合わせの種類をIVRへ登録し、顧客にダイヤル操作をもらうことで、初めから担当のオペレーターにつなげることが可能です。事前に問い合わせの種類を分けることで、顧客をたらい回しにすることなく、スムーズな顧客対応を提供できます。

IVRを活用した
応用サービスの詳細はP13へ▶



分析

発信数、通話時間、応答率など、効率を上げるために必要不可欠な分析データをワンクリックで閲覧することができます。

発信数

着信数

通話時間

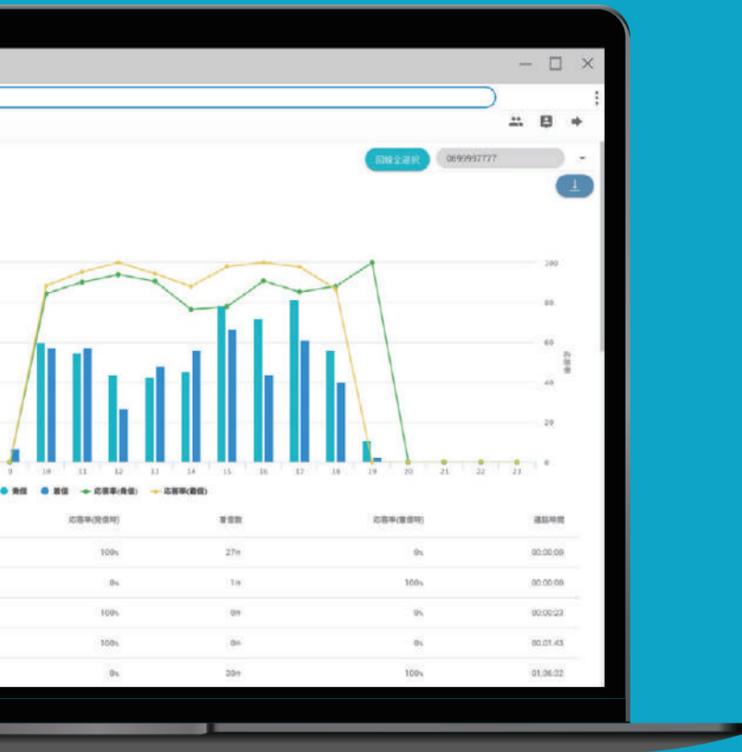
応答率(発着信)

端末別

通話ステータス別

《年/月/日/年間/期間》別検索

エクスポート・インポートOK



ACD (自動分配)

ACD機能は顧客対応の効率化に役立ちます。例えば、対応が早いオペレーターのみ問い合わせが集中し、オペレーター毎に生じる待機時間のばらつきを自動調整が可能となります。インバウンド業務では、ACD機能を活用することでオペレーターの待機時間を一定に保ち、着信が振り分けられた段階でスムーズに顧客対応に移ることができます。



ルーティング例

最大待機優先

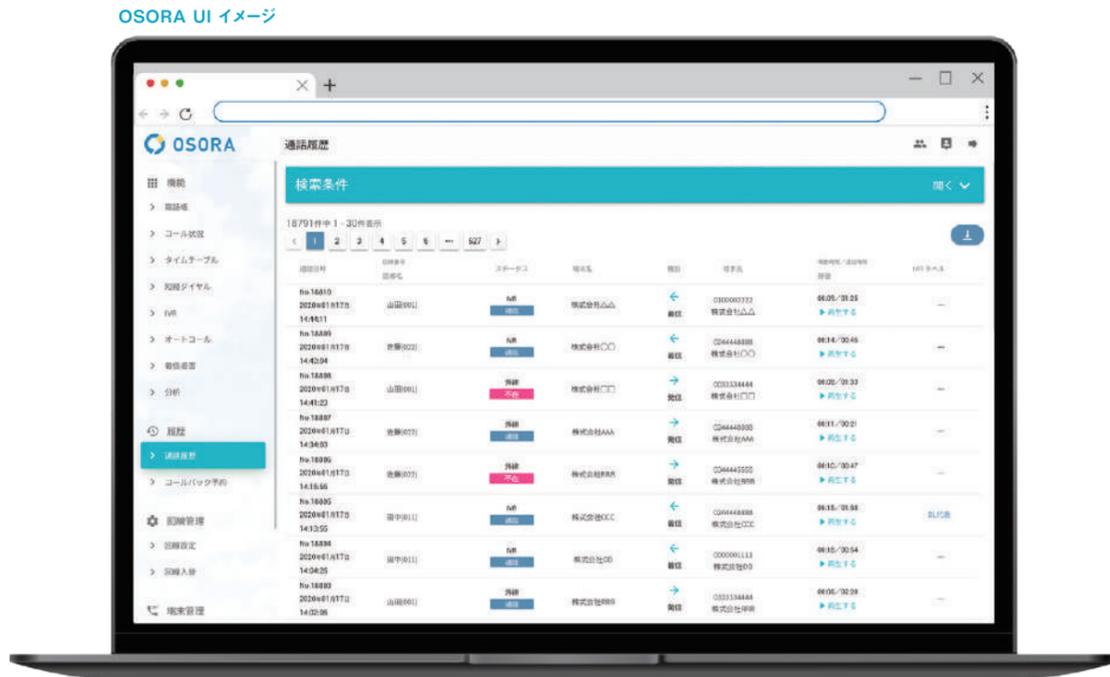
最少着信優先

順番ルーティング

一斉ルーティング

豊富な機能

ビジネスフォンに標準搭載の発着信・保留転送などに加え、全通話を保存・ダウンロードできる通話録音機能や、通話中の会話を聞きながらアドバイスを同時に伝えることができるモニタリング・ささやき機能など、機能が充実。コールセンターの運営はもちろん、人材育成や企業イメージ向上に活用できます。



着信拒否設定

あらかじめ指定した電話番号からの着信を拒否することができます。



鳴り分け設定

相手から通知されてきた電話番号に応じて着信先の指定や、端末ごとに「鳴り分け」を設定できます。



受発信

通常の発信着信が可能。連携でクリックトゥコールができます。



通話録音

全ての外線通話を自動的に録音します。証拠データやメモ代わり、さらに育成研修でもご利用いただけます。



通話中

コール状況

着信中・発信中・通話中がリアルタイムで相手の番号と共に確認できます。



通話履歴

管理者は、全ての発信の通話履歴を確認することが可能。



アナウンス設定

営業時間外などの着信時に、自動音声の切り替えや着信時アナウンス対応時間の設定が可能です。緊急時の対応も迅速に変更できます。



回線設定

回線名や、鳴動時間、保留音、ウィスパーなどの設定が可能。回線ごとの設定は一覧で表示。

- 1 000-2222-3333
- 2 000-1111-2222

短縮ダイヤル

よく使う電話番号に短縮ダイヤルを設定。手打ち架電の時間短縮や、電話帳から探す手間を削減します。



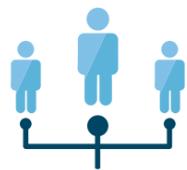
内線電話・転送

社内間の内線電話・転送はもちろん、拠点が違う場所へも可能。



コールバック予約

電話が溢れてオペレーターが出られない場合、お客様がコールバックで折り返しを予約できる機能。クレームを未然に防ぎ、信頼に貢献します。



権限設定

操作機能の権限をオペレーターや管理者など使用者に合わせて設定できます。会社全体のプライバシーを管理。



三者間通話

オペレーターとお客様の会話中、第三者が通話に参加でき、三者間通話が可能です。



着信ポップアップ

着信した際、電話番号から顧客を特定し、画面上に顧客情報をポップアップする機能。



待機 / 離席モード

オペレーターが、待機/離席を選択することで対応が可能かどうかをシステムが判断し、ルーティングを自動調整します。

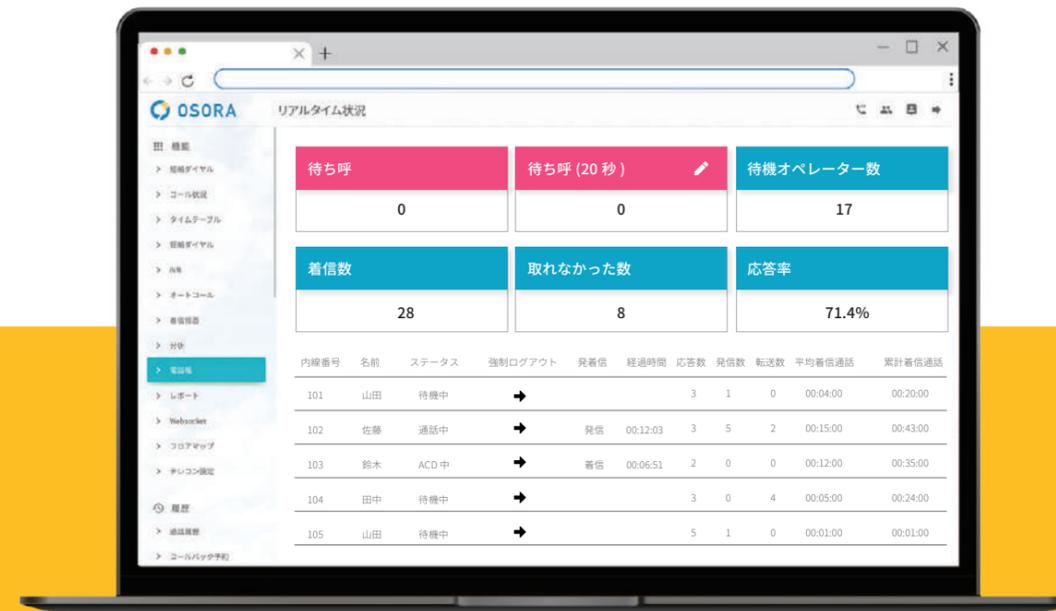


統計レポート

発信数、通話時間、応答率など、効率を上げるために必要不可欠な分析データをワンクリックで閲覧することができます。

グレードアップ機能

「OSORA」ではACD・リアルタイム状況・テレフォンコントローラー・統計レポートなどインバウンドコールセンターを運用していく上で必要不可欠の機能がご利用いただけます。



リアルタイム状況イメージ ※実際の画面とは異なります。

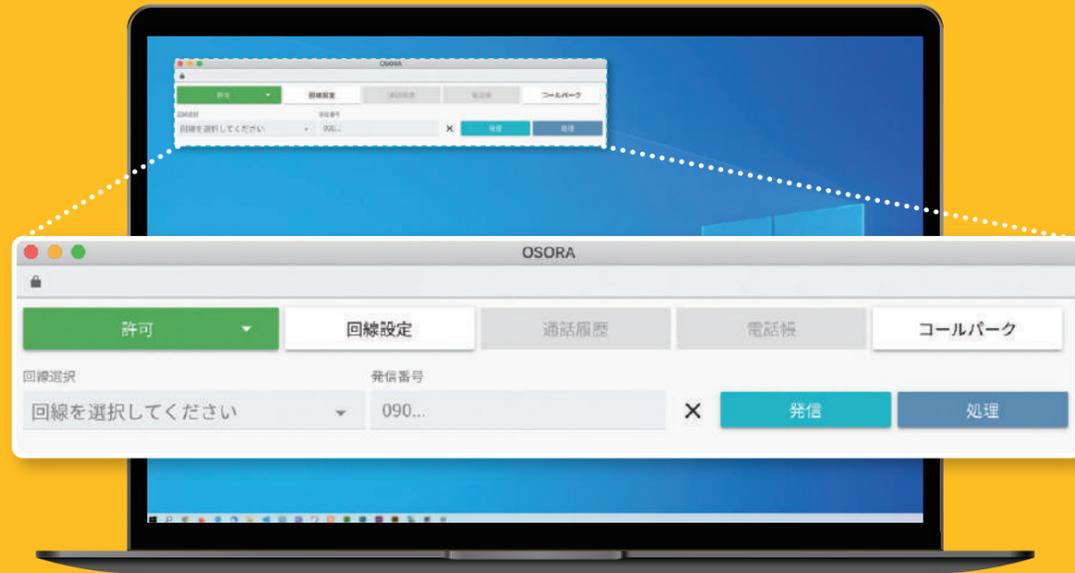
リアルタイム状況

各オペレーターのステータスを把握することが可能。全体の着信数や待機オペレーター数などが瞬時に把握できるため、現場の管理を円滑に行えます。

テレフォンコントローラー

着信時にポップアップで発信者の電話番号と、着信している電話番号の情報が表示されます。電話帳に登録済みの番号であれば登録名が表示され、最終対話日や最終対話者、コールメモを確認することができます。

テレフォンコントローラー表示イメージ例

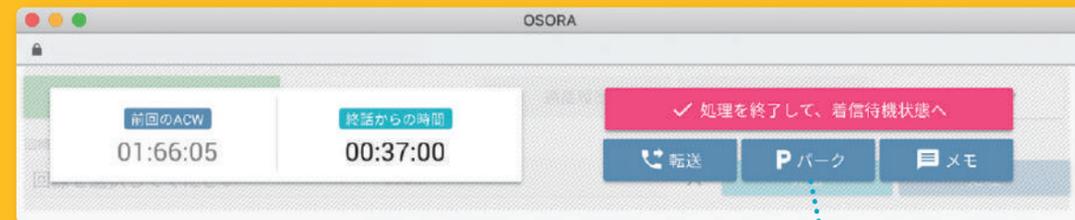


通話中～終話の画面

通話中～終話の画面では、前回のアフターコールワーク時間などが一目でわかるように表示。ワンクリックで転送やパーク保留もでき、詳細なメモ記載もできます。

時間を計測

離席理由の選択



パーク保留

電話対応中、適切な担当者へ取次を行う時にコールパークへ一時的に保留することができます。オペレーターは「No.」を選択し、順次対応することが可能です。



メモ画面

メモ機能では、予め登録してある回線に紐づいた情報やメモ・URLなどがわかりやすく表示されます。電話帳の登録・編集・追加をリアルタイムで行うことも可能です。

回線に紐づく
メモ・URL表示

より詳細な
情報登録もOK

電話帳の
検索・登録・編集・追加

コールリーズン選択
1通話に対するメモ



アフターコールワーク分析

電話終了後に、お客様からの依頼内容のデータ入力などの処理時間を分析。稼働時間の把握・運用管理や人選などに役立ちます。

オペレーターは自身の分析を閲覧可能

管理者は常に全オペレーターの閲覧OK

分析の重要性

分析を行うことで、有能なオペレーターの人選、レベルの選別ができ、オペレーターの保留時間の削減や、誤回答率の低減に活用できます。管理者はあらゆる角度から分析することで、よりスマートにコールセンターを運営することができます。

有能な
オペレーター選出

保留時間
削減

誤回答率
低減



応用サービス

多彩な機能を活用し業務と連動することで、ビジネスの運用・拡大に大きく貢献。電話での業務をシステム化することで人件費削減、コストカット、時間短縮が可能。ビジネスの無駄を減らしてお客様の信頼度UPに貢献します。



督促業務支援

債権回収などの業務に自動音声とSMSを活用し、回収率を高めつつ人件費を削減できます。

自動音声アナウンス

目的に応じた音声アナウンスを流すことが可能。電話の取り次ぎなど無駄な作業を省くことで効率化。

事務所受付クラウド化

タブレット端末を利用して受付を行うことでスムーズに担当者に繋げることができます。

放棄呼(あふれ呼)受付

電話受付時にお客様からの着信を逃してしまった際もコールバック予約で対応し、クレームを未然に防ぎます。

24時間電話受付

人手不足・機会損失を大幅に解消します。営業時間外等はあらかじめ設定したアナウンスで対応。

自動アンケート

自動音声を流しお客様がプッシュ操作でアンケートに回答することで、顧客満足度の向上に貢献できます。

活用例

複数事業を 電話で鳴り分け

不動産業界・通信業界など

会社内で事業別に電話番号を切り分けたり、鳴り分けの設定が可能になったことで複数番号をシステム内で一括管理・詳細設定でき、無駄な業務を減らすことができました。



おもてなしの対応で 会社の信頼度UP

カスタマーセンター

時間外アナウンス設定や音声ガイドの導入で無人でも電話対応が可能に。企業の信頼向上に電話設定を強化する企業が多くなっています。



オペレーター毎の数値を分析で 全体の効率UPやスキル向上に

コールセンター・管理職

オペレーター毎の通話時間やコール数、離席時間、入力時間を計測することにより、今まで図ることのできなかったオペレーターの処理能力を数値化。個々の問題点を明確にし、アドバイスや研修を行うことで、問題の改善や解決が可能になりました。結果としてセンター全体の作業効率の向上につながりました。

テレマーケティング・ 数値計測に

WEB業界・広告代理店など

マーケティングで数値測定の際、広告媒体別に電話番号の切り分けが可能になりました。これまで分かりづかった電話での分析がOSORAでは簡単にできます。



様々な業界業種でコールシステムの導入が進んでいます

コールセンター | WEB業界 | 不動産 | 保険代理店 |
リユース事業 | 営業代理店 | 太陽光発電事業 |
通信代理店(店舗) | 飲食業界 | 自動車販売業 | など

サポート体制



15

導入～ご利用のサポート

経験豊かなスタッフが導入前の端末の設定や、PCの初期設定、些細な質問までご利用のサポートを行います。

無料カスタマイズ

多彩なアレンジを行い、お客様だけのカスタム画面で効率アップできます。※本来搭載している機能から著しく逸脱する場合は有料になるケースがあります。

更新／自動アップデート

お客様の声を元にアップデートを行います。新しい機能の追加やシステムのメンテナンスを定期的に行い、トラブルを未然に防ぎます。

運用のご相談

知識豊富なスタッフがシステムの操作～運用方法までお答えいたします。貴社の業務フローに沿った最適なシステムの運用方法をご案内いたします。

保守管理体制

通信の安全性

OSORは、通信のすべてをSSL/TLSを用いてデータを暗号化し、第三者が内容を確認することはできません。また、アップロードされたファイルは、最高レベルの暗号化方式を用いて暗号化しています。



PRIVACY



厳格なデータ管理

お客様からお預かりしている大切な情報は、プライバシーを尊重し、安全に守られるよう管理しています。強固なセキュリティシステムを備えた社内から、システム保守という目的のみ、限られたスタッフだけがアクセスできます。

16

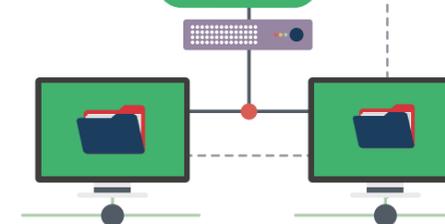
障害リスクを分散

使用しているサーバーは独立した電源、空調、ネットワーク環境を持つ、異なるデータセンターにまたがって配備されています。例えば特定のデータセンターでハードウェアの物理的な障害やネットワーク障害が発生したとしても、待機している他のデータセンターのサーバーへ切り替わり、運用を継続することができます。

RISK HEDGE



BACKUP



バックアップ体制

ハードウェア上に存在しているデータをさらにバックアップし、インターネット上のバックアップサーバーにも保管・管理しています。災害時など万が一の備えも万全で、極めて高い耐久性を持つよう設計されています。

OSORA 料金表

初期導入費	オープン価格 / システム (税抜)	月額基本料	¥3,000 / システム (税抜)
-------	---------------------------	-------	---------------------------

コールセンター機能内包

ACD / 分析(詳細) / テレコン / 離席理由 / スキル設定 / リアルタイムモニター

項目	月額料金	作業費
端末	1,000円 / 台	2,000円 / 台
シートライセンス (コールセンター機能内包)	3,000円 / ライセンス	1,000円 / ライセンス
IVR基本料	4,500円 / 機能	5,000円 / 機能
IVR追加シナリオ	500円 / シナリオ	2,000円 / シナリオ
IVRシナリオDX (1バック100シナリオ)	20,000円 / バック	5,000円 / バック
オートコール基本料	30,000円 / 機能	50,000円 / 機能
オートコール追加スレッド	2,000円 / スレッド	5,000円 / 作業
CRM連携スタンダード	10,000円 / 機能	10,000円 / 機能
コールバック予約	20,000円 / 番号	20,000円 / 番号
着信通知 (Push通知)	1,000円 / 機能	2,000円 / 機能
指定外線利用料	1,000円 / CH	2,000円 / 作業
録音延長	500円 / 6ヶ月毎×端末数	5,000円 / 作業
発着信時ウィスパー	1,000円 / 機能	2,000円 / 機能
着信拒否	1,000円 / 機能	2,000円 / 機能
待合応答	2,000円 / 機能	2,000円 / 機能
カスタム保留音	3,000円 / 機能	2,000円 / 機能
カスタム留守録	1,000円 / 機能	2,000円 / 機能

項目	月額料金	作業費
パーク保留	1,000円 / 機能	2,000円 / 機能
短縮ダイヤル	1,000円 / 機能	2,000円 / 機能
録音回避	30,000円 / 機能	2,000円 / 機能
サブアカウント	200円 / アカウント	2,000円 / アカウント
フロアマップ	50,000円 / 機能	50,000円 / 機能
受付電話	1,000円 / 台	50,000円 / 台

※すべて税別表記です。※上記に記載のない項目は新規受付窓口(0800-777-3631)までお問い合わせください。
※価格は変動する場合がございますのでご了承ください。連携確認の詳細も新規受付窓口(0800-777-3631)までお問い合わせください。

NEW

IP電話ライトプラン料金表

こんな事でお困りではありませんか?



- ✓ 通話の履歴や録音を残して確認したい
- ✓ 営業時間外や不在時に自動アナウンスを設定したい
- ✓ 外出が多く電話に出られないため、スマホで取りたい

小規模で気軽にIP電話やIVR(自動音声応答)を使いたい方におすすめ

初期導入費	オープン価格	全部まとめて	¥8,500 税抜
-------	---------------	--------	------------------

項目	月額料金
基本料	3,000円 / 月
電話番号	500円 / 月
IVR基本料	0円 (通常4,500円)
シナリオ	0円 (通常500円)
端末	2端末 2,000円 / 月
チャンネル	3チャンネル 3,000円 / 月

**IVRが実質0円で
利用できます!**

通常機能もお使いいただけます

通話録音 / 鳴り分け設定 / 受発信 / コール状況 / 通話履歴 / 権限設定 / 内線電話・転送 / 分析 / アナウンス設定 / など

※すべて税別表記です。※上記に記載のない項目は新規受付窓口(0800-777-3631)までお問い合わせください。※価格は変動する場合がございますのでご了承ください。※2端末・3チャンネル以上の追加は通常料金が適応されますのでご了承ください。

導入までの流れ

利用するにあたって不安や質問はつきもの。経験豊かなスタッフがお客様に寄り添ってサポートしますのでご安心ください。サービスに関することは気軽にご相談いただけます。

ご提案



ご要望のヒアリング

ご提案・概算お見積

最終見積書/契約書DRAFT

お申し込み



クラウドサイン(契約締結)

初回請求書発行

ご入金確認

システム準備



システム発行・回線設定

導入・ご利用開始

導入

管理者研修

電話/遠隔サポート

お申し込み～導入まで最短1週間

※期間は前後する場合がございますのでご了承ください。



【受付ダイヤル】お気軽にお問い合わせください

 **0800-777-3631**

※通話無料 ※携帯電話・PHSからご利用いただけます。
■営業時間/平日10:00~19:00 ■定休日/土・日・祝日

シーンライブ

検索

製品名 

※資料の無断転載・複製・無断使用を禁止します。※画像はイメージで実際と異なる場合がございます。※内容は2020年3月時点の情報で、予告なく変更される場合がございますのでご了承ください。