

電話業務お悩み解決Book

IVRの自動応答サービス 活用編

こんなお悩みありませんか？

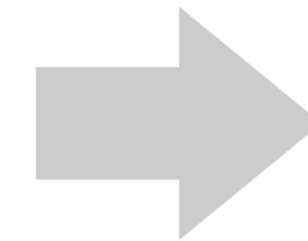
- | | Check ✓ |
|---|--------------------------|
| CASE 1 着信時に、事務員→適正部署へ取り次いでいる | <input type="checkbox"/> |
| CASE 2 着信をほかの電話機や端末へ転送したい | <input type="checkbox"/> |
| CASE 3 電話での有人対応と無人対応を切り分けたい | <input type="checkbox"/> |
| CASE 4 オペレーターの教育コストがかかっている | <input type="checkbox"/> |
| CASE 5 営業時間外やタイミングによって応答できないお客様の電話に対応したい | <input type="checkbox"/> |
| CASE 6 テレワークや離席時でも会社番号の着信をスマホで取れるようにしたい | <input type="checkbox"/> |

CASE

1

着信時に、事務員→適正部署へ取り次いでいる

お客様



1st電話対応

(事務員や新人など)



転送で取り次ぎ

窓口A



窓口B



窓口C



お客様を
お待たせしてしまう

取り次ぎに**1**カ月で約**2時間**費やしている!

※1取り次ぎにつき約18秒 × 1日20回=1日6分 / 6分×20日=120分

離席か、在席か
分からない!

解決できます! 

IVR機能で解決!

✔ 応対品質の向上

1 音声ガイド



OSORA

お客様
お電話ありがとうございます。
ガイドスに沿ってご希望の内容を選択してください。

商品のお問合せは ①
追加注文は ②
その他のお問合せは ③

✔ 人件費削減

2 プッシュダイヤル選択



商品のお問合せ
①をプッシュ

✔ 業務効率化

3 着信先の鳴り分け

①の窓口のみ着信
グループで着信

① 商品問合せ
窓口



未着信
②追加注文
窓口



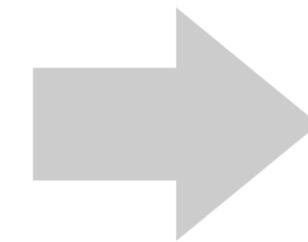
未着信
③その他
窓口



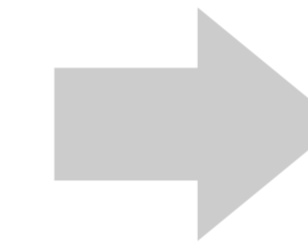
取り次ぎが必要な場合も個人のステータス把握ができ
離席か在席か確認OK

着信をほかの電話機や端末へ転送したい

お客様



会社(オペレーター・電話窓口)



お客様



呼び出し音が
鳴り続ける

対応中・不在・外出などで通話不可
着信が鳴り続ける

通話することなく終話

- 機会損失に繋がる
- 会社の信用度にも影響

解決できます! ▶

IVR機能で解決!



- ✔ ビジネスの機会損失を防げる!
- ✔ 顧客満足度向上!

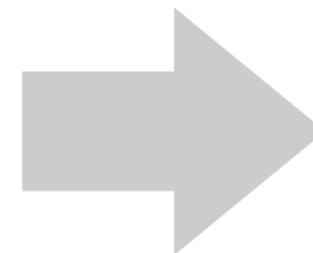
電話での有人対応と無人対応を切り分けたい

お客様



〇〇の件で
お聞きしたいです

×30件



〇〇の件はAAAで
ご案内しております

×30件



同じ質問が
何回もある

同じ回答を
何回もしている

無人対応にしたいけど

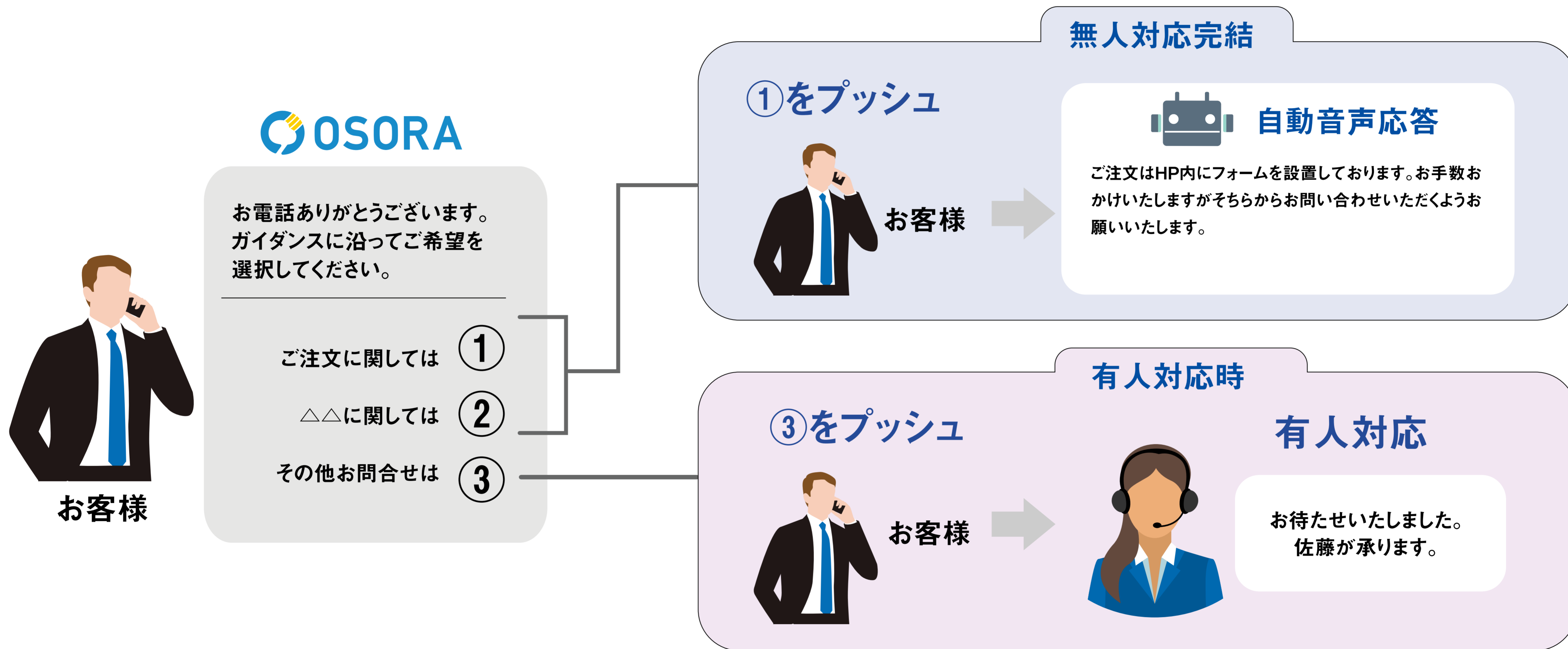
有人対応も必要な場合があるしな・・・



解決できます!



IVR機能で解決!



✓ 業務効率化 ✓ 人件費削減

CASE
4

オペレーターの教育コストがかかっている



お客様

OSORAに興味がありまして、
弊社の運用に合うかの相談を
できますでしょうか。

入社5年のベテランBさんの場合



はい、こちらの窓口で承ります!
まずは現状のお悩みを
お伺いできますでしょうか?

入社1ヵ月の新人Aさんの場合



はい、料金は3,000円～
ご利用いただけます……!



お問合せの難易度と対応する人のスキルが一致していないため
適切な教育ができない、時間がかかる



機会損失・
案件こぼしに
直結する可能性も!

解決できます! 

IVR機能で解決!

お客様



新規お問合せダイヤル

お電話ありがとうございます。
ガイダンスに沿ってご希望を
選択してください。

List Navigatorのお問合せは ①

OSORAのお問合せは ②

システム導入に関する相談は ③

操作方法のご質問は ④

新人

通常OP

通常OP

通常OP

SV

サポート

新人(スキル不足)



通常OP(十分なスキル)



SV(管理者層)



お問合せの難易度に合わせて
カテゴリズ

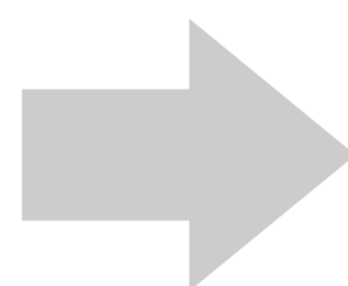
着信先のメンバーを選択
グループ化もOK

現場に合わせて
グループで鳴り分けOK

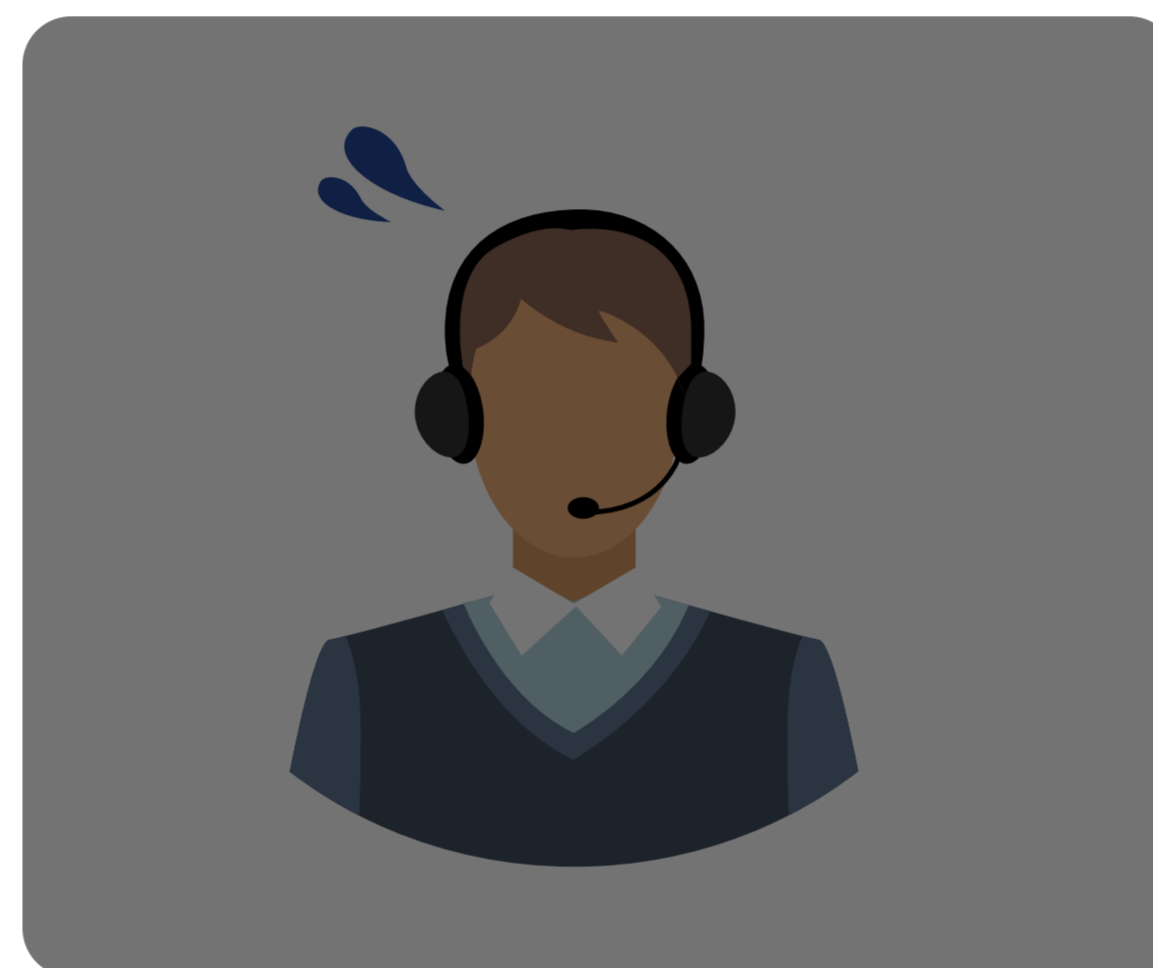
✔ 対応オペレーターの選別 ✔ 新人の離職防止

CASE
5

営業時間外やタイミングによって応答できないお客様の電話に対応したい



対応中で電話に出られない



or

営業時間外

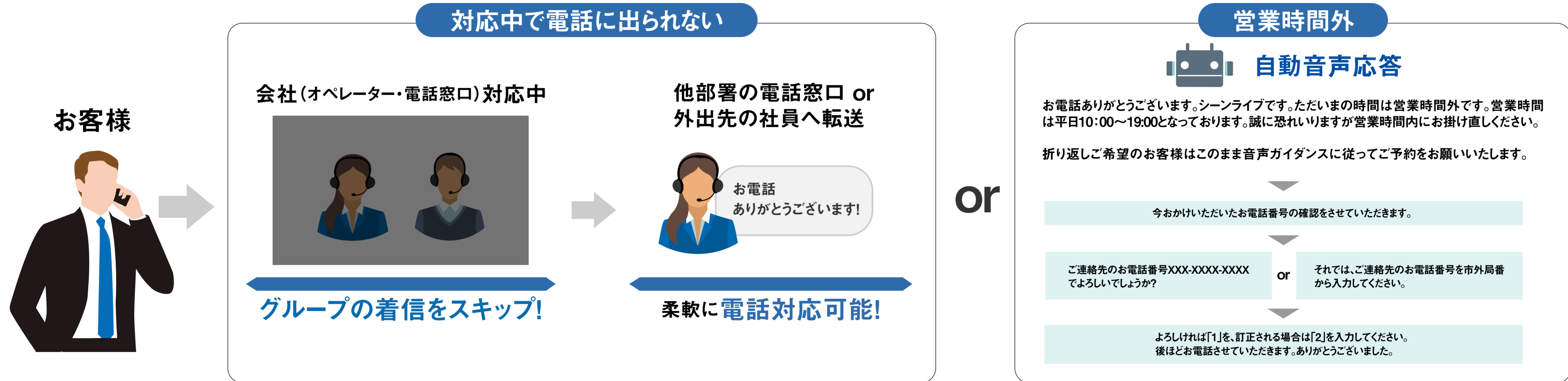


お客様をお待たせしてしまい
不信感が生まれる

電話に出られない状況が多く発生して
機会損失に繋がる恐れが!

解決できます! ▶

IVR機能で解決!



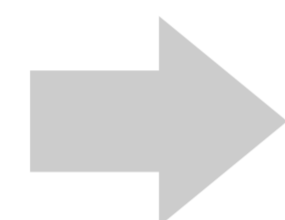
✔ ビジネスの機会損失を防げる!

✔ 顧客満足度向上!

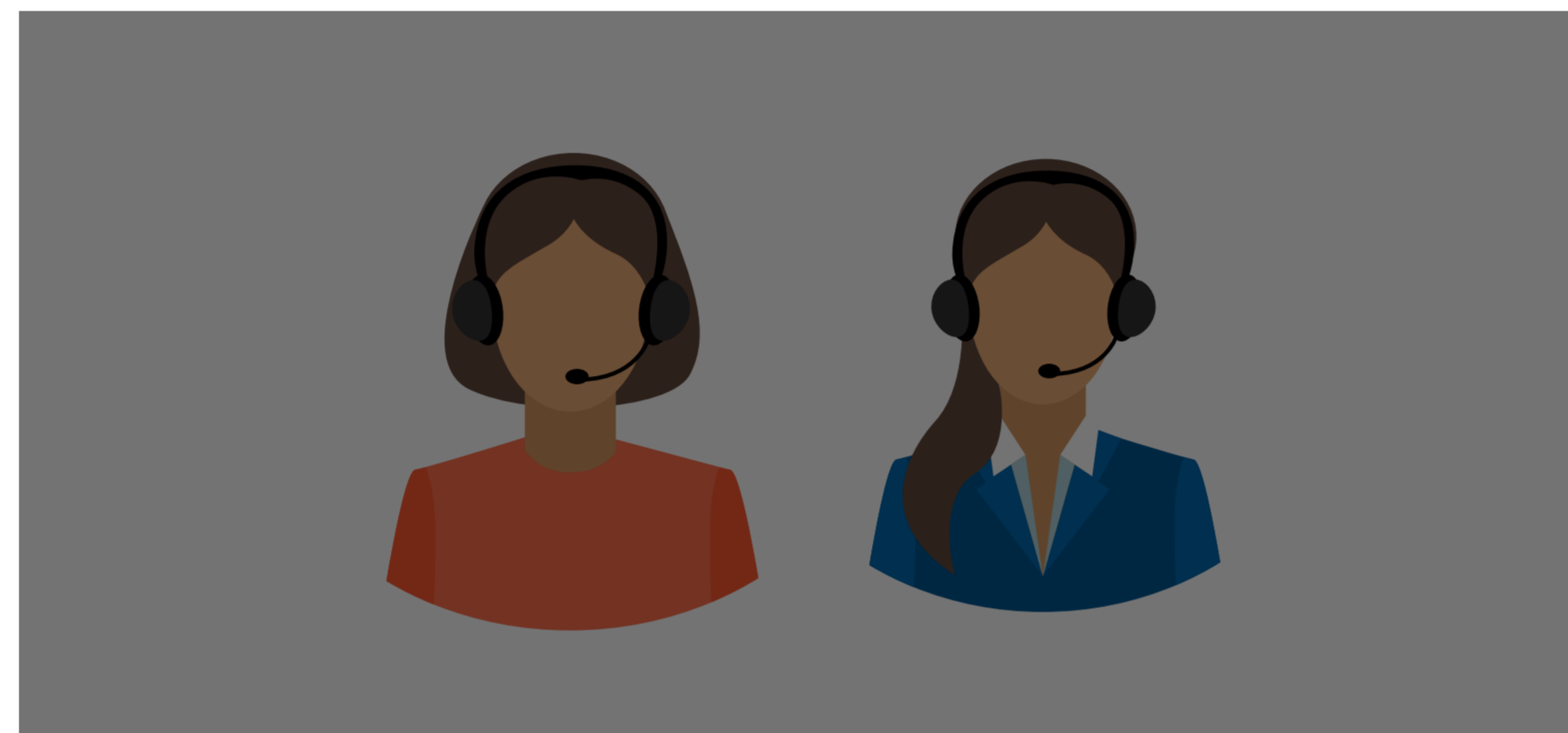
CASE
6

テレワークや離席時などでも会社番号の着信をスマホで取れるようにしたい

お客様



会社(オペレーター・電話窓口)



会社



お客様



呼び出し音が
鳴り続ける

テレワーク・離席・外出などで通話不可
着信が鳴り続ける

折り返し対応

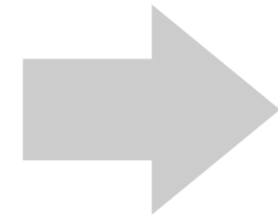
お客様不在

- 機会損失に繋がる
- 会社の信用度にも影響

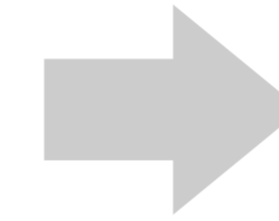
解決できます! ▶

IVR機能で解決!

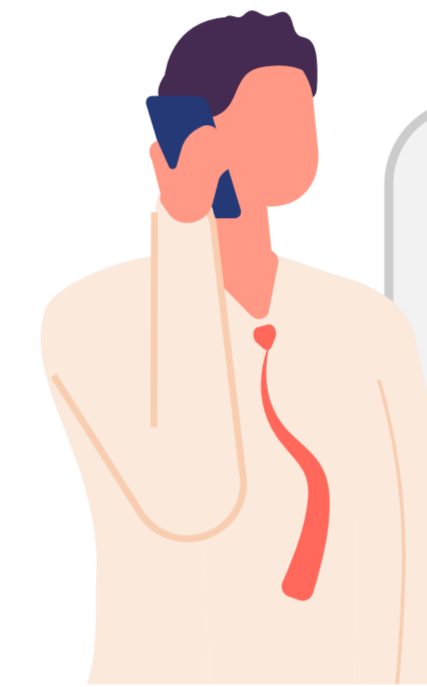
お客様



会社番号へ着信



スマホへ転送



お電話
ありがとうございます!

離席ステータスに変更で
不在グループの着信をスキップ!

または〇〇秒間着信後、違う端末へ着信する設定もOK

離席中やテレワークでも
スムーズな電話対応が可能

- ✔ ビジネスの機会損失を防げる!
- ✔ 顧客満足度向上!

こんな企業へもおすすめ!

- ✔ 日中ほとんど社員が離席している
- ✔ フリーデスク制にしている

様々な電話業務の効率化を実現する

IVR機能まとめ

✓ 自動音声応答

着信があると、IVRが自動応答として音声ガイダンスを開始、自動音声で1次対応。人的工数の削減・業務効率化に貢献できます。

✓ プッシュダイヤル

音声ガイダンスに従ってお客様がプッシュ番号操作を行い、担当部署への転送や、問合せ内容への自動応答などが可能になります。

✓ 鳴り分け

電話番号ごとや、プッシュダイヤル先ごとに着信先(端末)の鳴り分けを選択できます。

IVRで実現する

導入効果

運用にあったIVRの活用で様々な導入効果が期待できます。

有人対応の効率化

業務の効率化(無駄の削減)

対応品質の向上

顧客満足度の向上

IVRの注意点もおさえて最適な運用を!

IVRの注意点



IVRの活用にはいくつか注意点もあります。
最適な運用をするために、事前に確認しましょう。

- IVRによる対応が長すぎて電話離脱
- 自動音声応答ばかりで冷たい印象を与えてしまう
- 自動音声のシナリオにお客様が求めている回答がない

こんなご相談も承ります!

- ✓ 現状の運用課題点抽出と解決策の相談
- ✓ 実際使用するならどれくらいの費用か知りたい
- ✓ 操作画面(使いやすいか)が見たい など

気軽にご相談ください



【お電話でのお問い合わせ】

通話
無料

0800-777-3631

【メールでのお問い合わせ】



sales@scene-live.com

シーンライブ

検索

※通話無料 ※携帯電話・PHSからも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

※資料の無断転載・複製・無断使用を禁止します。※内容は2021年2月時点の情報で、予告なく変更される場合がありますのでご了承ください。※その他ご不明な点は受付ダイヤルまでお問い合わせください。