



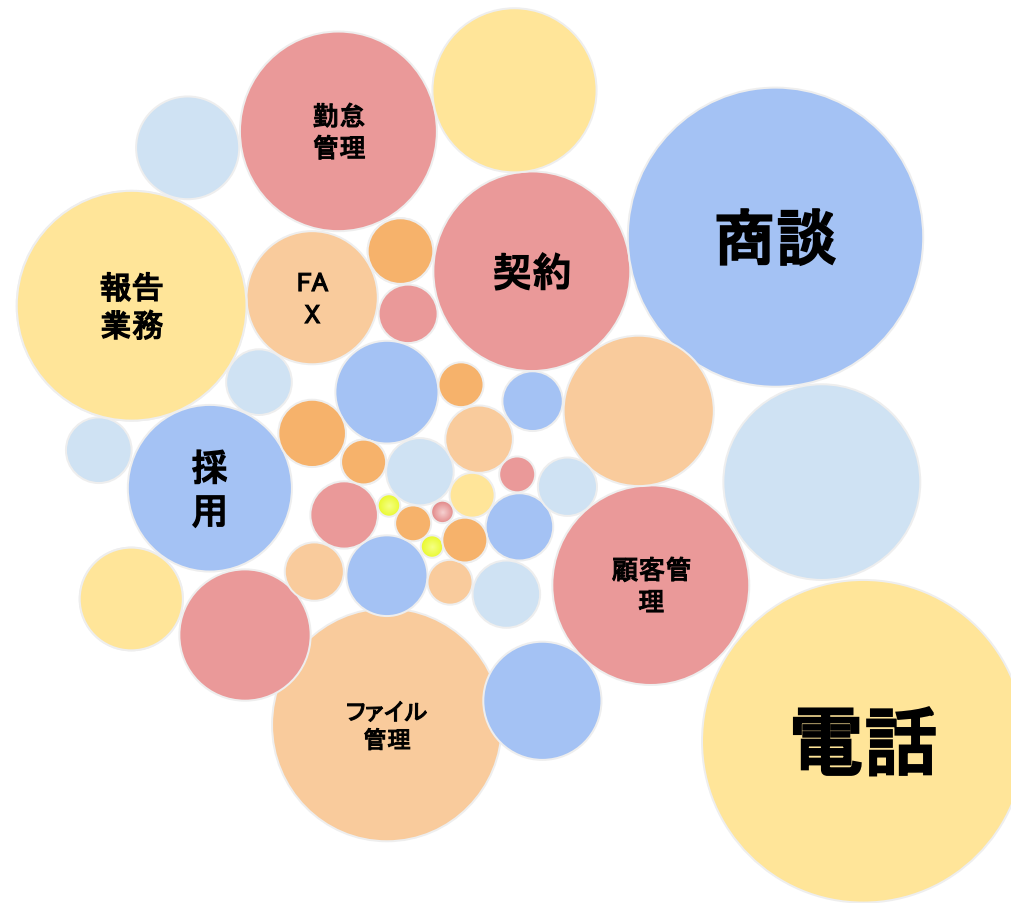
3分でわかる

クラウド型CTIの
導入が進む理由

3分でわかる クラウド型CTIの導入が進む理由

- 電話のデジタル化が進む背景 — P2-3
- 3つの見極めポイント ————— P6
- クラウド型CTIのメリット ————— P7-10
- サービス選定時の豆知識 ————— P11
- 弊社サービスの導入企業例 ————— P12

様々な業務範囲で進むデジタル化



電話・契約締結・勤怠管理などあらゆる業務において
デジタルへシフトし効率化/自動化する動きが進んでいます

電話のデジタル化が進む背景

このような悩みすべてを 電話のデジタル化で解決できます



コア業務へ集中

従来の受発信業務では、

- ・打電による発信
- ・担当部署への取次
- ・電話内容の共有

などに時間が割かれており、コア業務の中断が起っていました。クラウド型CTIはこれらの課題を解決できるため、市場での拡大が急速に進んでいます。



人材の不足

国内人口の低下もあり、企業内での人材不足は避けられません。1人にかかる負担は大きく、そして属人的になっていきます。クラウド型CTIは業務を効率化する機能が標準搭載されており、従業員の負担減少と生産性向上の両軸を実現します。



データ一括管理

エクセルなどでデータ管理をする企業が多い一方で、様々なデータが会社内の至る所に散在し、うまく活用できていないと言われています。クラウド型CTIでは、データの集約や他システムとの連携により、社内情報を効率的に蓄積し、活用できるようになります。

3つの見極めポイント

POINT1

費用を抑えつつ
テレワークなどに対応したい



POINT2

電話業務の管理が
ブラックボックス化している



POINT3

従来の置き型電話だと
効率が上がらない



1つでも当てはまる場合は
CTIシステムの検討をおすすめいたします！

クラウド型CTIの メリット



List Navigator. お知らせはありません 本日架電数 100

再コールがあります 1 / 0 グループモード 架電検索 ファイル参照

顧客No. 1 0671770220 発信 終話 架電結果 ステータス 見込み 再コール日 2020-06-10 15:00

更新日: 地域: -- リスト名: --

基本情報 < 1/2 >		リサーチ情報 < 1/2 >		メモ記入欄	
郵便番号入力支援		リサーチ情報1	主人	+ 日付 + 担当者 C×E1 C×E2 C×E3 C×E4	
事前情報1	株式会社Scene Live	リサーチ情報2			
事前情報2	541-0051	リサーチ情報3	5000円以下		
事前情報3	大阪府大阪市中央区備後町3-4-1	リサーチ情報4	5000円以下		
事前情報4	備後町山口玄ゼル9F	リサーチ情報5	5年未満		

コール履歴

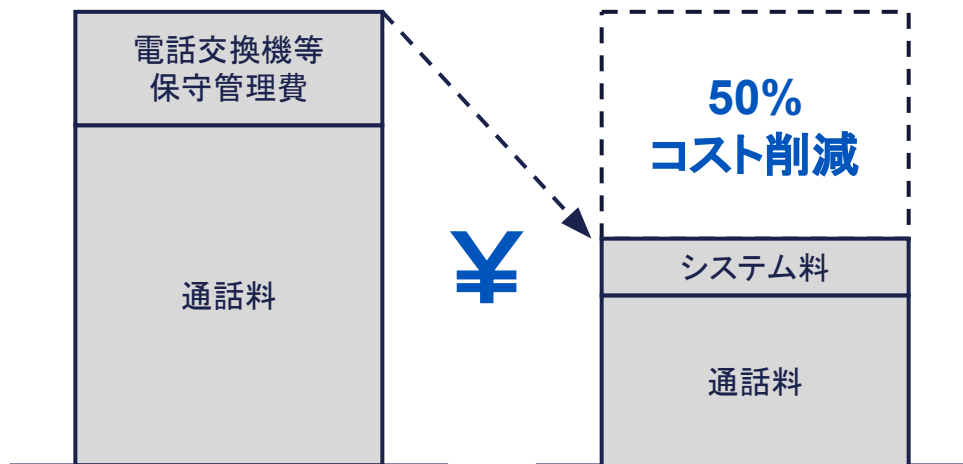
履歴回数	更新日	更新時間	担当OP	架電結果	再コール日時	コメント
1	2020-06-10	09:16:04	オペレーター1	見込み	2020-06-10 15:20:23	
1	2020-06-10	09:16:04	オペレーター2	見込み	2020-06-10 15:20:23	

①コスト削減に有効

通常のビジネスフォン利用→CTIへの乗換でのコスト削減例

導入前

導入後



大幅なコスト削減を実現！

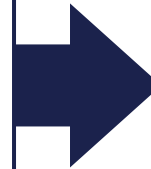
※1

- システム利用料 → 21%削減
- 電話回線料 → 76%削減
- 通話料 → 63.5%削減

②現場での教育や悩みから解放

具体的な悩み

- × 行動数を意識づける教育に困っている
- × 最適な人材の採用がうまくいかない
- × 各オペレーターのとーク力に差がある



改善提案

- オートコール機能などで一定の行動数を担保
- 現状のメンバーがCTIを使うだけでコール数&アポ数2~3倍UP
- 録音機能やモニタリング機能で個別のとークもすぐに改善

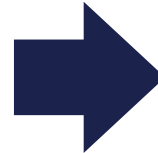
③報告や管理にかかる時間を有効化

導入前の課題

＜一般的なExcel管理例＞

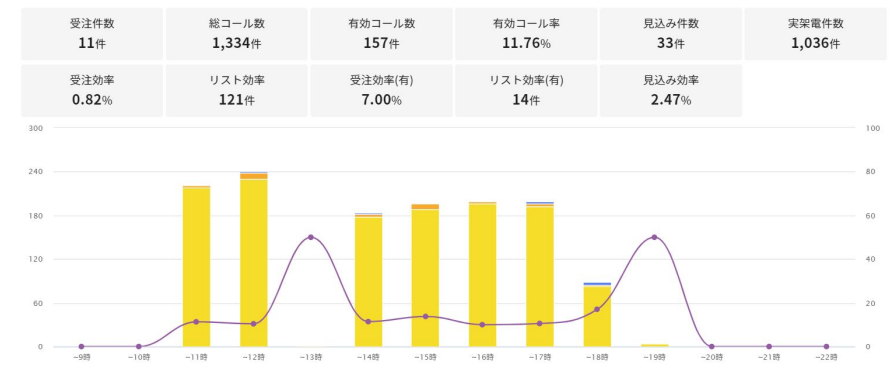


応募日	氏名	年齢	メールアドレス	電話番号	応募店舗	店舗連絡先	年齢制限	合否
4月1日	リクバー 太郎	18	***@test.ne.jp	090-0000-0000	2号店	092-406-2691	○	不採用
4月2日	陸波 花子	45	▲▲@test.com	080-0000-0000	3号店	0120-932-332	○	不採用
4月3日	福岡 一郎	62	***@test.ne.jp	090-0000-0000	本店	092-400-3140	60歳以上	不採用
4月6日	長崎 二郎	59	▲▲@test.com	080-0000-0000	2号店	092-406-2691	○	連絡取れず
4月6日	佐賀 タマ子	41	***@test.ne.jp	090-0000-0000	2号店	092-406-2691	○	採用
4月6日	熊本 三郎	36	▲▲@test.com	080-0000-0000	2号店	092-406-2691	○	不採用
4月7日	高崎 四郎	25	***@test.ne.jp	090-0000-0000	3号店	0120-932-332	○	不採用
4月8日	大分 良子	27	▲▲@test.com	080-0000-0000	本店	092-400-3140	○	採用
4月8日	鹿児島 五郎	32	***@test.ne.jp	090-0000-0000	3号店	0120-932-332	○	採用
4月10日	沖縄 和子	43	▲▲@test.com	080-0000-0000	本店	092-400-3140	○	連絡取れず
4月10日	佐藤 きよし	61	***@test.ne.jp	090-0000-0001	2号店	092-406-2691	60歳以上	不採用
4月11日	鈴木 ただし	65	▲▲@test.com	080-0000-0001	3号店	0120-932-332	60歳以上	不採用
4月13日	高橋 ひろし	58	***@test.ne.jp	090-0000-0002	本店	092-400-3140	○	採用



導入後

＜時間帯別のコール結果一覧＞



* 当社サービス「List Navigator.」の一覧分析ページより抜粋

- Excelなどでグラフや表を作成する作業工数
- 相対的な良し悪しをみつけるのに時間がかかる
- 感覚的な分析で現場を動かしてしまっている

- オペレーターごとの架電結果を自動で可視化
- 過去の蓄積データをワンクリックで表示
- 相対的なデータ表示で数値を基に現場へフィードバック

サービス選定時に知っておきたい豆知識



サポート体制の 充実度

メールや電話対応のみなのか、マニュアルはしっかりしているのか、迷ったときの相談はできるのかなど事前に確認しておきましょう。



導入支援の 有無

導入支援体制がなく、導入後の初動に遅れが生じてしまう場合も。しっかり初動から伴走してくれる体制の有無は選定の基準のひとつとして見ておきましょう。



通話音質の 確認

音質に関わってくる回線やデータ処理構造は、各社ごとに違うため、テスト通話などで試すのがベターです。

弊社の導入実績

業界業種問わずご利用いただいております。

Lancers

人と地球がほろこぶ住まい
サンヨーホームズ

remixpoint

一般社団法人
広島市医師会
臨床検査センター

INTERNET SERVICE PROVIDER
NEXTBB

地球人ネットワークを創る
アルク

TOMORROWGATE

Seneca

TentouMushi

Goofy

株式会社
FULLCOMMUNICATION

FRITERACE
FREE AND LITERACY

GLUG

UNION BRIGHT

Steller Net

お問い合わせについて

電話に関するお悩みは気軽にご相談ください。

電話でのお問い合わせ

0800-777-3631

通話無料

平日10:00～19:00

担当者名: 木村

メールでのお問い合わせ

sales@scene-live.com

会社名・氏名・メールアドレス・電話番号を
ご記入の上、お問い合わせください

サービスURL

<https://scene-live.com/service/listnavigator/>

当社のホームページでも資料請求・お問い合わせができます。気軽にご相談ください。