

電話受付時の「機会損失」「お客様のストレス」を大幅低減！

# 低コストで導入可能な自動応答サービス

お客様からの大切なお電話  
「通話中」「なりっぱなし」を解消！

## あふれ呼 受付サービス

人的な電話対応でフォローしきれないコールに対して  
「折り返しの電話予約」を自動でご案内・受付します。



お客様からの貴重な電話、こんな課題はございませんか？

### ！ 機会損失

お客様の電話に対応しきれず機会損失。  
売上にも大きな影響が。

### ！ 信用低下

電話不通が頻発し、  
お客様の信用低下がビジネスリスクに。

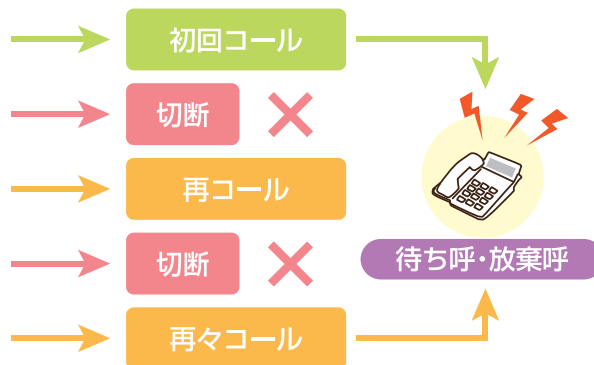
お客様からのコールが瞬間的に集中した際の通話中や鳴りっぱなしは、  
お客様の「ストレス」の原因となり、ビジネス上の「機会損失」につながります。

「あふれ呼」の放置が顧客満足度低下・企業イメージ低下を招きます。



お客様

電話が待ち呼・放棄呼になると  
お客様は再コールを繰り返し、  
企業への印象を悪化させます。



コールセンター

発生した待ち呼・破棄呼が、  
さらに再コールによる待ち呼  
破棄呼となり業務を圧迫し続けます。

DHKのあふれ呼受付サービスが解決します。

# 「あふれ呼受付サービス」は お客様からのあふれ呼を 自動でコールバック受付します。

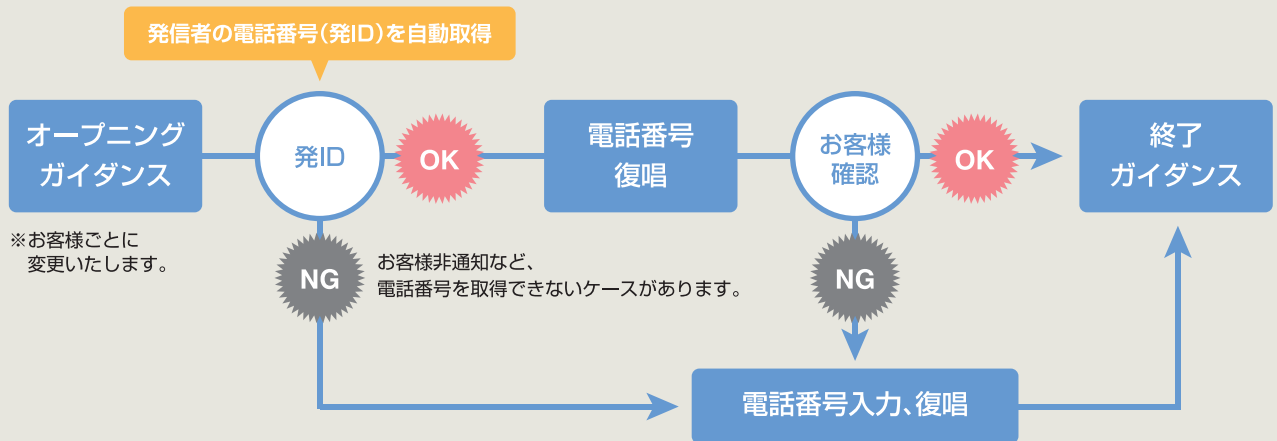


お客様からの「あふれ呼」をDHKクラウドセンターに転送し、IVR(自動音声応答)によりコールバック予約受付を行うことで、お客様のストレス軽減と、機会損失の減少につながります。

## DHKのあふれ呼受付サービス3つの特長

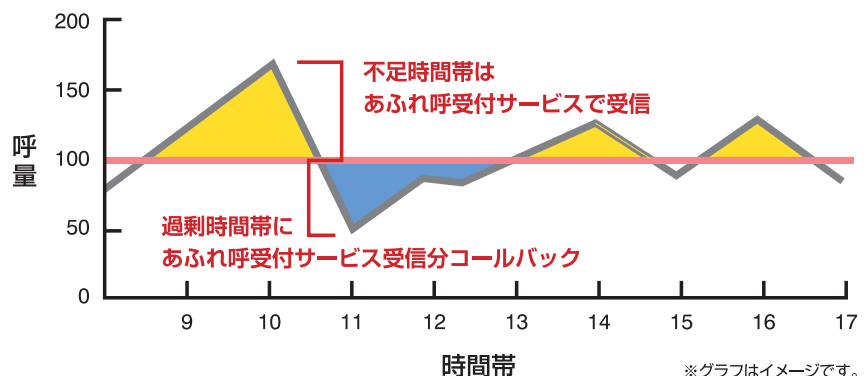
- 1 300ch 共用型(ベストエフォート型)で提供**  
大量の瞬間呼にも対応可能です。追加費用で600回ch共用型も提供可能です。
- 2 カスタマイズ、API連携可能。**  
時間外の簡易な受付やCRM連携でシームレスなオペレーションも可能です。
- 3 豊富な実績をもとに、貴社に最適な活用方法をご提案。**  
導入して終わりではありません。最大限活用する方法を一緒に考えます。

## あふれ呼受付サービスのフローイメージ



## 「IVR」による課題対策

あふれ呼が発生する不足時間帯だけの人員増加は難しく、平均的な稼働率低下にもつながります。対して、IVRによるお客様対応は、あふれ呼が発生する時間帯のみ導入可能なため、適正な人員配置が可能となります。



# ご利用者様の事例

## サービス導入効果シミュレーション

**導入前**

- 電話による受注数 5000件/月
- 平均顧客単価 1万

※導入企業実績値(約1.3回しかお客様は電話しない)

応答率80% と仮定した場合、

月間 **あふれ呼(つながらないお客様) 1,000件**

平均1.3回電話した場合 **顧客数770人**



**導入後**

あふれ呼受付サービス導入により  
1,000件のあふれ呼の内、  
仮に9割をフォローできれば

**売り上げ損失770万の9割を  
カバーすることが可能。**

顧客満足度の  
向上にもつながります。

※上記シミュレーションは結果を保証するものではありません。

あふれ呼受付サービスは、さまざまな業種で導入効果をあげています。

サポートセンター様	通販会社様	サービス申込窓口様
<p>呼量増加時にも 折り返し電話予約で対応できるため、 お客様との<b>コンタクト率アップ</b>。 応対スタッフの業務も改善され、 <b>お客様満足度も向上!</b></p>	<p>瞬間的な呼量増加にも、オペレータの <b>増員なく対応が可能に</b>。 人件費の削減だけでなく、 <b>オペレーターシフト調整の 負担も軽減</b>。</p>	<p>あふれ呼を折り返し 電話対応することで、 最小人数での電話対応が可能に。 機会損失の減少とともに <b>人件費のコストダウンも達成</b>。</p>

# 「あふれ呼受付サービス」管理画面イメージ

「あふれ呼受付サービス」は、リアルタイムにお客様のコールバック予約データを報告します。

あふれ呼 サンプル 最新のあふれ呼ログ(自動更新無効)	あふれ呼 サンプル 音声ファイル変更	あふれ呼 サンプル メール送信設定	あふれ呼 サンプル 日時指定																																																							
<p>あふれ呼ログの右端のものを表示しています。 履歴を自動的に変更できない場合は「国」設定をオフにしてください。(詳細)</p> <p>※注: 自動更新はオフにしてください。</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>受付日時</th> <th>受付時刻</th> <th>電話番号</th> <th>ご連絡先</th> <th>完了区分</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>2015-05-14</td><td>10:30:21</td><td>0661138000</td><td></td><td>未完了</td></tr> <tr><td>2015-05-14</td><td>10:30:30</td><td>0661138000</td><td></td><td>未完了</td></tr> <tr><td>2015-05-14</td><td>10:06:19</td><td>0661138000</td><td></td><td>未完了</td></tr> <tr><td>2015-05-14</td><td>10:06:16</td><td>0661138000</td><td></td><td>未完了</td></tr> <tr><td>2015-05-14</td><td>10:06:10</td><td>0661138000</td><td>0661138000</td><td>完了</td></tr> <tr><td>2015-05-14</td><td>10:04:47</td><td>0661138000</td><td>0661138000</td><td>完了</td></tr> <tr><td>2015-05-14</td><td>10:04:43</td><td>0661138000</td><td>0661138000</td><td>完了</td></tr> <tr><td>2015-05-14</td><td>10:04:29</td><td>0661138000</td><td>0661138000</td><td>完了</td></tr> <tr><td>2015-05-14</td><td>10:04:28</td><td>0661138000</td><td></td><td>未完了</td></tr> <tr><td>2015-05-14</td><td>10:03:12</td><td>0661138000</td><td></td><td>未完了</td></tr> </tbody> </table>	受付日時	受付時刻	電話番号	ご連絡先	完了区分	2015-05-14	10:30:21	0661138000		未完了	2015-05-14	10:30:30	0661138000		未完了	2015-05-14	10:06:19	0661138000		未完了	2015-05-14	10:06:16	0661138000		未完了	2015-05-14	10:06:10	0661138000	0661138000	完了	2015-05-14	10:04:47	0661138000	0661138000	完了	2015-05-14	10:04:43	0661138000	0661138000	完了	2015-05-14	10:04:29	0661138000	0661138000	完了	2015-05-14	10:04:28	0661138000		未完了	2015-05-14	10:03:12	0661138000		未完了	<p>音声ファイルで変更したい音声ファイルを選択。 登録済みの音声ファイルに変更確認画面へお進みください。 音声ファイルの登録は「国」設定をオフにしてください。 音声ファイルの登録は「国」設定をオフにしてください。</p> <p>管理メニュー</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 時間別(標準)</li> <li>○ 時間別(カスタム)</li> <li>○ 時間別(カスタム)</li> <li>○ 時間別(カスタム)</li> <li>○ 時間別(カスタム)</li> <li>○ 休業日(設定無効)</li> </ul> <p>受付終了ガイダンス</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 標準(標準音源)</li> <li>○ 30秒(標準音源)</li> <li>○ 60秒(標準音源)</li> <li>○ 90秒(標準音源)</li> <li>○ 実況音源(標準)</li> <li>○ 音源時間指定</li> </ul> <p>上海話ガイダンス</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 標準音源</li> <li>○ 音源時間指定</li> <li>○ 音源時間指定</li> </ul>	<p>あふれ呼の発生メールで通知するかどうかを設定できます。 通知しない場合は「国」設定をオフにしてください。通知する場合は「国」設定をオンにしてください。 通知する場合は「国」設定をオンにしてください。通知する場合は「国」設定をオンにしてください。</p> <p>送信する</p> <p>宛先メールアドレス: 12345678@corp.jp</p> <p>件名: あふれ呼発生</p> <p>本文: あふれ呼が発生しました</p>	<p>あふれ呼ログの範囲を指定。 検索条件を設定して、検索結果を抽出してください。 検索条件を設定して、検索結果を抽出してください。</p> <p>年月日: 2015年 12月 24日</p> <p>開始時刻: 00:00:00</p> <p>終了時刻: 00:00:00</p>
受付日時	受付時刻	電話番号	ご連絡先	完了区分																																																						
2015-05-14	10:30:21	0661138000		未完了																																																						
2015-05-14	10:30:30	0661138000		未完了																																																						
2015-05-14	10:06:19	0661138000		未完了																																																						
2015-05-14	10:06:16	0661138000		未完了																																																						
2015-05-14	10:06:10	0661138000	0661138000	完了																																																						
2015-05-14	10:04:47	0661138000	0661138000	完了																																																						
2015-05-14	10:04:43	0661138000	0661138000	完了																																																						
2015-05-14	10:04:29	0661138000	0661138000	完了																																																						
2015-05-14	10:04:28	0661138000		未完了																																																						
2015-05-14	10:03:12	0661138000		未完了																																																						

リアルタイム更新	音声ファイル変更	メール通知機能	日時指定(範囲指定)
受付データがリアルタイムに更新されます。	あらかじめ設定したガイダンスを運用状況に応じて変更できます。	あふれ呼の発生をメールで通知することができます。	あふれ呼のログを範囲指定して抽出することができます。

**日別・時間帯別帳票**

	0H	1H	2H	3H	4H	5H	6H	7H	8H	9H	10H	11H	12H	13H	14H	15H	16H	17H	18H	19H	20H	21H	22H	23H	合計件数	通話時間
1月1日	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00:00
1月2日	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00:00
1月3日	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00:00
1月4日	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00:00
1月5日	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00:00
1月6日	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00:00
1月7日	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00:00
1月8日	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00:00
1月9日	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00:00
1月10日	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00:00
合計 件数	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00:00

IVRの着信状況などについては、  
受付データとは別途着信日毎に集計・出力を行い、帳票として、  
翌日中に弊社ポータルサイトへアップロードし、  
ご報告いたします。



## よくある質問

**Q** IVRの応答で、CS(顧客満足度)が低下する心配はありませんか？

**A** 何度も通話中となるよりも、IVRでご案内の方がCSは高くなる傾向があります。本サービスは45秒程度の応答で、操作いただく内容も簡単なものですので、どなたにでもストレスなくお使いいただけます。

**Q** 高齢者のお客様が多いのですが、大丈夫でしょうか？

**A** 操作は非常に簡単なものですので、ご高齢のお客様にも簡単にお使いいただけます。また、トーン切り替えのない、古い電話機からの着信であっても、非通知でなければ電話番号を取得可能です。

**Q** コールバックするとき、お客様に電話がつながるのはどの程度の割合ですか？

**A** コンタクト率は商材やコールバックするまでの時間により差はありますが、最初のコールバックでつながる割合は約80%程度です。数回かけなおし、95%以上のコンタクトに成功している企業様もございます。また本サービスの基本機能に、折り返しコールバックする時間目安のガイダンスを挿入する機能もございます。

**Q** 在庫数を気にしなければならないケースでも導入効果はありますか？

**A** 数量限定商品を上限値設定のオプション(別途費用)で設定し、受注受付にご活用いただいているケースがございます。詳しくは弊社営業にお問い合わせください。

**Q** つながらなくても何度かお客様にコールしていただくと考えますが、導入効果はありますか？

**A** 特に新規のお客様の場合、1度目に着信しないと購買意欲は相当低下すると予想されます。また、2回目にはコールされないお客様も多数いらっしゃいます。

※フリーダイヤルの機能で電話番号数(顧客数)を調べることができますので、1度目に着信しなかったお客様が2回目、3度目にお電話いただいているか、受付完了しているかを、一度ご確認くださいと思います。

**Q** 応答率は平均90%以上ですが、導入効果はありますか？

**A** 瞬間的に応答率が落ち込むことはないでしょうか？フリーダイヤルレポートの場合、PBX(構内交換機)に着信した電話は応答あつかいになります。したがってPBXに着信し、オペレーターにつながるまでに切断した場合(しばらくお待ちくださいのガイダンス中など)であってもレポート上は応答になります。

**Q** 導入を検討したいのですが、コールバックの体制まで相談できますか？

**A** 弊社のサービスを活用しているテレマーケティング会社をご紹介させていただきますのでご安心ください。

**Q** インバウンドと比較してコールバックはアウトバウンドなので苦情になりませんか？

**A** 突然電話するセールス系のアウトバウンドではございませんので、あまりそのような事例はございません。

## すぐに導入していただきやすい「あふれ呼受付サービス」ご利用料金

初期費用

**50,000**円

(音声収録費用含む)

～1,000件まで

**50,000**円/月

※10,000件/月コース、API連携に関しましては別途ご相談ください。

1,001件以上

1件 **25**円

サービス提供元



大阪本社 06-6313-8000

東京支店 03-3645-1711

株式会社電話放送局はISMS、プライバシーマークを取得しております。

問い合わせ先