

クレジットカードの電話受付リスクを大幅軽減 /
貴社システムとも連動可能なカード決済システム

PCI DSS (国際規格) 準拠

カードIVRサービス

クレジットカードの電話決済を外部システム化。
御社の「情報漏えいリスク」を大幅に低減します。



コールセンターでのクレジットカード決済受付は
たくさんのリスクを抱えています。

セキュリティ問題

人為的ミス・トラブル

情報管理コストの増大

エンドユーザー様

クレジット
決済で
お願いします



エンドユーザー様のリスク

⚠️ カード情報の漏えい

クレジットカード番号を音声で伝えるため、盗み聞きなどによる漏えいや、他人のオペレーターにカード情報を伝える心理的リスクがつきまといま

御社コールセンター

カード番号を
お伺いします



受付オペレーターのリスク

⚠️ 情報聞き取りのトラブル

オペレーターが音声で情報を聞き取ることによる聞き違いや、業務端末登録時の情報入力ミスなど、人為的トラブルが発生するリスクがつきまといま

取得した
カード情報は
しっかりと
管理しないと



情報管理者のリスク

⚠️ 情報管理コストの増大

取得した情報を管理するためのセキュリティ対策コストに加えて、クレジットカード情報を聞き取るオペレータースタッフへのコンプライアンスの徹底、教育コストがかかります。

カードIVRサービスが、これらのリスクを大幅に低減します。

カードIVRは、カード情報の漏洩リスクや誤入力によるトラブル・不正利用を防ぎます。

「カードIVRサービス」は カード決済受付案内を外部化することで これらのリスクを大幅に低減します。

カード情報の聞き取りを、強固なセキュリティが実装(PCI DSS準拠)された「カードIVRサービス」が行います。

トラブル、リスク、運営コストの低減に加えて、お客様の安心感・信頼感にも直結します。



カードIVRサービス **3**つの特長

1 マルチPSP対応 (Payment Service Provider)

連携可能な決済代行会社(PSP)であれば提供可能です。詳しくはお問い合わせください。

2 カスタマイズ対応

自社開発のIVRにより、貴社要望に応じた音声変更・機能追加が可能です。オペレータの代替でカード番号を確認するだけでなくIVRで注文受付を完結することも可能です。

3 共用型で提供 (ベストエフォート型) 複数キャリア運用

NTTコミュニケーションズ(IP Voice)をご利用の場合、転送回線のキャリアを合わせることで通話料が発生しないケースもございます。詳しくはお問い合わせください。

安全な電話カード決済をIVRが実現します



企業

電話によるカード決済が必要なビジネスシーンにおいて、これまでオペレーターが行ってきたカード情報の聞き取り、情報入力などをIVRによってセルフサービス化します。これによってカード情報の漏洩、情報のご入力、不正利用などのリスクを大幅に低減します。



顧客

電話によるカード決済の際に、ご本人が音声ガイダンスにしたがってカード情報を入力し、決済を完了させます。電話口でカード情報をオペレーターに伝える必要がないので、これまで以上に安心感が生まれます。

電話によるカード決済を安全・安心に取り扱うことが可能になります。

カード決済サービスIVRは、企業・顧客の双方のリスクを大幅に低減し、安心感のある電話決済を実現します。

導入企業様に聞いた「導入の決め手」なぜ、DHKクラウドを選択？

かご落ちリスクなしの仕様だから

お客様に応じてカード情報の「代理入力」「直接入力」にハイブリッド対応

代理入力

カード情報の入力が手間と感ずるお客様は
オペレーターにカード情報を伝えてオペレーターにて
カード情報を代理入力することも可能。



IVRサービス



お客様



コールセンター

直接入力

オペレーターにカード情報を
言いたくないお客様は
直接IVRにカード情報を入力することが可能。



IVRサービス



お客様



コールセンター

状況(お客様)に
応じて変更

※オペレーターによる代理入力をソフトフォンで行う場合、非保持化とはみなされないためご注意ください。

コールセンター向けの仕様だから

管理者の負担やコストが極めて小さい運用が可能

- 席数に関係なく月額費用は固定(※呼量に応じて従量課金は発生します)
- 導入後、席数を増減した場合も特に費用発生なし
- 受付体制が複数拠点、外部委託の場合も1契約でOK
- 専用端末や回線工事等の設備投資不要。PBXで外線転送の設定だけすればOK



大規模コールセンター



外部委託



IVRサービス

1契約でOK

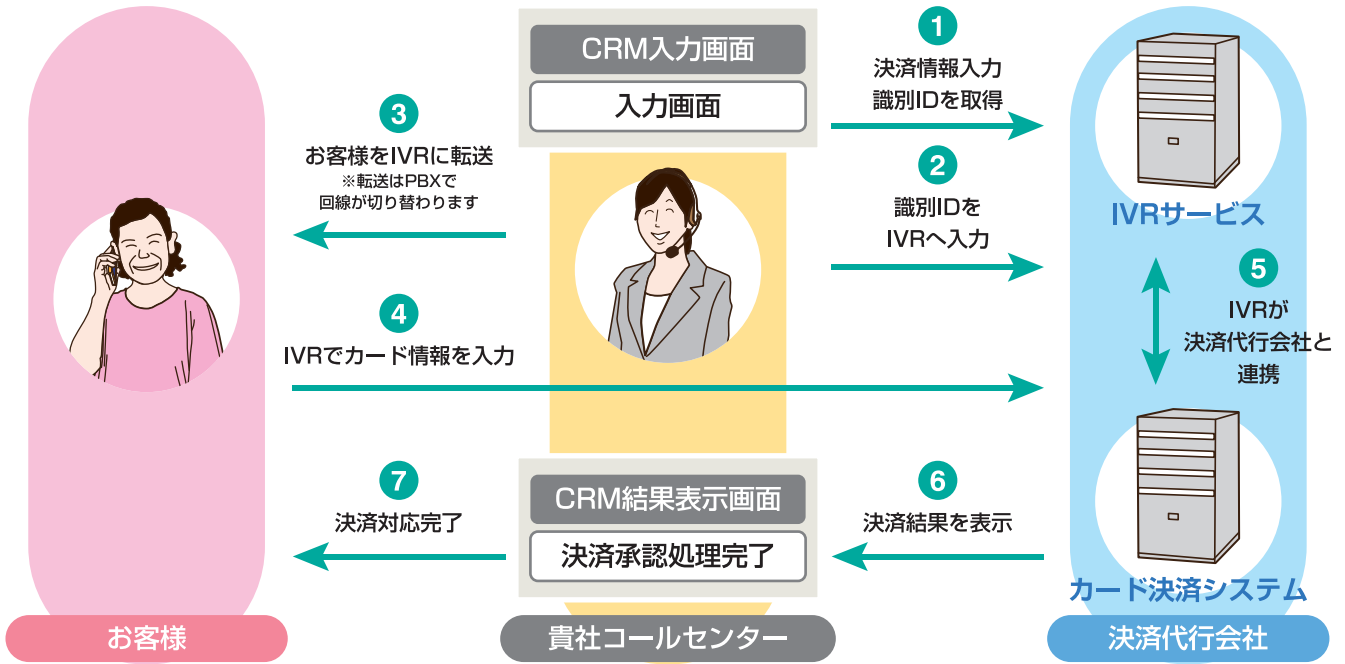


繁忙対応・席数増減



委託先変更・拠点変更

カードIVRサービス 運用イメージ例



サービスラインナップ

貴社のサービス、ビジネスモデルにあわせて、最適なソリューションをご提供させていただきます。

1 API型パッケージ

貴社CRMへIVRで入力したカード情報を連携します。

※貴社CRMとの連携が前提です。

2 WEB画面型パッケージ

電話放送局の専用画面+IVRで決済代行会社へ連携します。

※すでにDHKクラウドサービスと接続している決済代行会社との連携が前提です。

3 その他カスタマイズ

パッケージ版に固有の機能追加やフルスクラッチIVRも対応可能です。

※別途お見積もりとなります。

すぐに導入していただきやすい「カードIVRサービス」ご利用料金

200,000円/月

初期費用

- 1 開設費 400,000円～
- 2 カスタマイズ費用(別途御見積)

※最大92回線のIVRをベストエフォート型でご利用いただけます。

※連携するPSPによっては対応できない場合がございます。

月額費用

- 1 基本料金 200,000円～(4,000件含む)
- 2 従量課金 @25円(4,001件目～)

※共用型ではなく、専有型や専用型をご希望の場合はお問い合わせください。

※連携するPSPの仕様によって初期・月額費用は異なります。

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