

# 使い方 01 CS調査

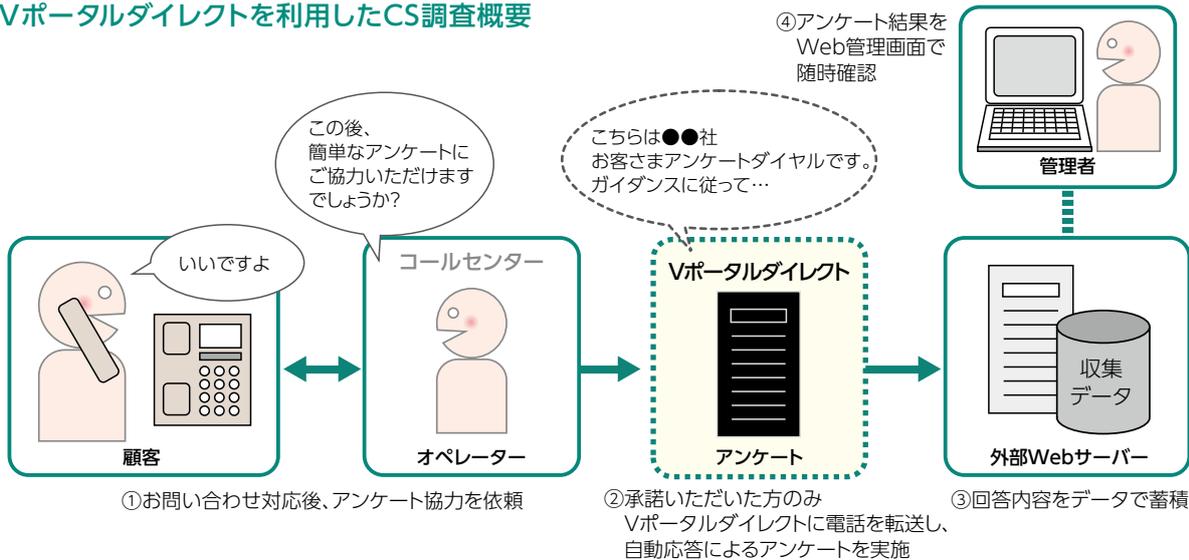
自動応答でアンケート調査を行う

## CS(顧客満足度)調査を効率的に行いたい! 顧客の生の声をリアルタイムに収集して業務改善に役立てたい!

調査結果が出るまで時間もかかり、費用もかかる調査方法を採用していませんか?

調査結果を随時確認することができます。また、調査結果はCSV形式でも取得できるから、集計なども簡単です。調査員やオペレーターを通しての調査ではないため、回答者も気兼ねなく率直な意見を回答できるので顧客の生の声を収集できます。

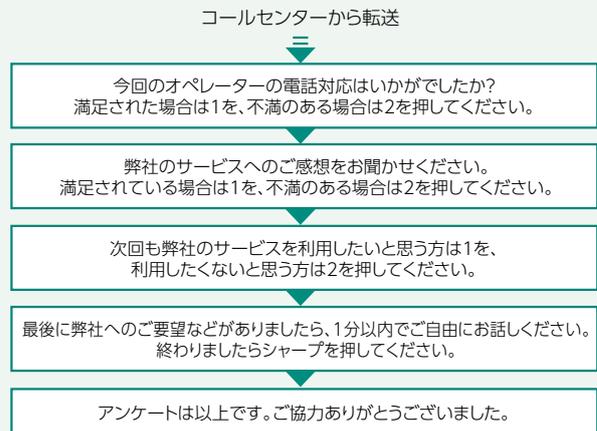
### Vポータルダイレクトを利用したCS調査概要



### CS調査のポイント

- Point 1 クラウドサービスだから1カ月から利用できる
- Point 2 自動応答だから気兼ねなく回答しやすい
- Point 3 顧客の生の声をリアルタイムに収集できる
- Point 4 Web管理画面で回答状況を随時確認できる
- Point 5 回答内容はCSVファイルでも取得できるから集計が簡単

### 標準コールフローイメージ



\*ガイダンス内容は一例ですのでこの限りではありません。用途にあわせた文言で制作します。

### CS調査 (フリーダイヤル×ベストエフォートタイプ: 回線共有型 最大92ch利用) 概算費用

**初期費用 442,000円～(税込486,200円～)**

初期登録料\*1、フリーダイヤル回線工事費\*1.2、標準音声コンテンツ制作費\*1.3含む。  
【オプション費用】 設問数1問追加につき10,000円(税込11,000円)

**月額利用料金 月額 287,900円(税込316,690円)**

Vポータルダイレクトプラットフォーム利用料(ベストエフォートタイプ: 回線共有型 最大92chの場合)\*1、フリーダイヤル回線利用料\*1.2、保守基本料\*1.4、コンテンツ預り料\*1.5、Web管理画面利用料\*1.6 含む。

\*1: 利用料金のご請求は「初期登録料、プラットフォーム利用料、コンテンツ預り料」「保守基本料」「回線初期工事費、回線利用料」「標準音声コンテンツ制作費、設問追加料、Web管理画面利用料」でそれぞれ別請求となります。  
\*2: 回線が既設のフリーダイヤルの場合はVポータルダイレクト用に回線の設定変更が必要となります。料金については現在の設定状況により異なりますので詳細はお問い合わせください。  
\*3: 標準音声コンテンツ制作費は弊社紹介のベンダーでの制作代行費用となります。(基本開発費)(フロー作成費)(アナウンサー音声収録費)を含みます。(データベース構築費)および(カスタマイズプログラム作成費)は別途見積りとなります。  
\*4: 保守契約については、Vポータルダイレクトの運用全般を担当しております保守会社と直接契約していただきます。保守契約条件については保守会社の契約条件をご確認ください。また、弊社紹介のベンダーでコンテンツ制作代行の場合、またはVポータルエディタをご利用でコンテンツ制作される場合以外で、お客さまで独自にコンテンツを制作される場合、別途追加保守料 月額 20,000円(税込22,000円)が発生します。  
\*5: コンテンツのお預かりについては、Vポータルエディタを利用して制作されたコンテンツ、または弊社ご紹介のベンダーにコンテンツ制作をご発注いただいたコンテンツに限らせていただきます。  
\*6: 弊社指定ベンダーでご用意したサーバーをご利用の場合の料金となります。弊社指定のサーバーご利用の場合は別途見積りとなります。

<通話料金について>  
フリーダイヤルについてはArcstar IP Voice契約の場合の通話料金が課金されます。

<ユニバーサルサービス料について>

お客さまのご利用いただく番号(フリーダイヤル番号/Arcstar IP Voice番号)ごとに毎月「ユニバーサルサービス料」をお支払いいただきます。

「ユニバーサルサービス料」の番号あたりの単価(月額)は、ユニバーサルサービス支援機関が6か月ごとに算定しています。ご参考 <https://www.tca.or.jp/universalservice/>