



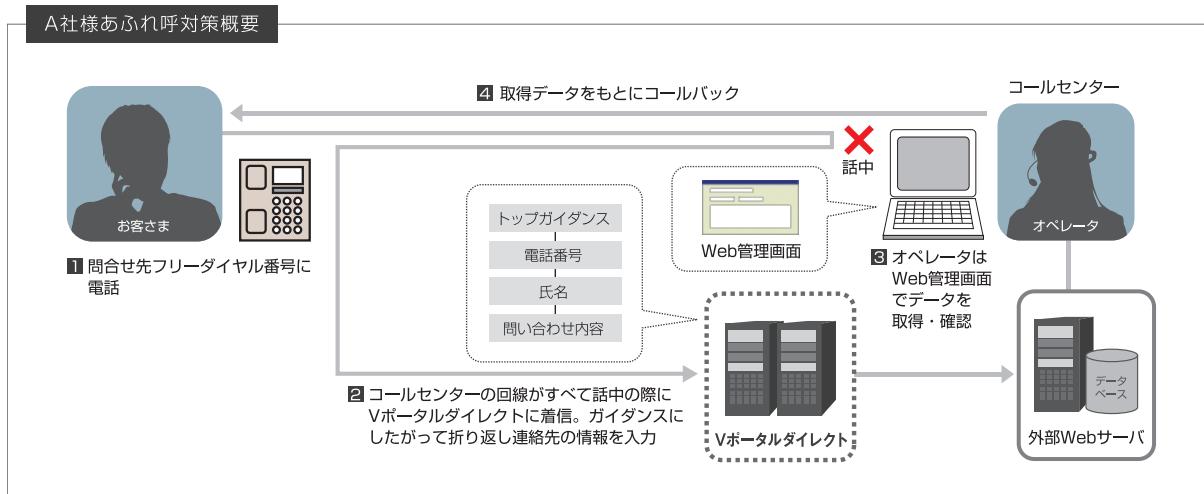
回線混雑時の受注取りこぼしを防ぐ

通信販売会社 A 社様

低コストで顧客満足度向上・業務効率向上をめざす。

● Vポータルダイレクト導入前の課題とソリューション

- コールセンターの電話回線数は限られており、CM 放送時などに問い合わせが殺到した際、回線が埋まってかかりにくくなってしまい、受注機会を逃している可能性があった。
- 回線数を増やし、オペレーターを増員するにはコストがかかりすぎるため、なるべく低コストで素早く対応できる方法を探していた。



コールセンター問い合わせ殺到時の問題

通信販売会社である A 社では、商品の注文をフリーダイヤルのコールセンターで受けている。テレビ CM 放送時には、注文の問い合わせが殺到し、コールセンターの電話回線が逼迫することもしばしばという。その結果、電話がつながらないことが原因で、受注を取りこぼしている可能性があり、また顧客満足度にも影響を及ぼしている可能性があった。そこで、A 社ではすぐにでも実施可能な対策案を探していた。

自動応答の一時対応で受注機会を逃さない

電話回線数を増やしたり、オペレーターを増員したりするには、かなりのコストが見込まれたが、SaaS 型 IVR（音声自動応答）サービスである V ポータルダイレクトを活用することで、低コストで、迅速に運用開始できることを知り、A 社では導入を決定した。問い合わせが殺到してオペレーターの電話回線が全て埋まるとき、自動的に V ポータルダイレクトに着信する。そこで、ガイダンスにしたがってお客様の連絡先を登録してもらい、オペレーターの手が空いた際にお客様にコールバックするという仕組みだ。このソリューションは、コストは最低限に抑えつつ、顧客満足度向上、業務効率向上につながる。現在、コールセンターを運営するあらゆる業界において、最も注目度の高いソリューションと言えるだろう。

導入決定のポイント

- 導入にかかる初期費用が低コストである。
- 導入意思決定から短期間で運用開始できる。
- 月額費用が、オペレーター 1 名分の人員費程度で済む。

導入の効果

- これまで問い合わせ殺到時に受けきれていた問い合わせに対応することができ、受注数が伸びた。
- オペレーターで受けきれず、自動応答で一時対応した問い合わせは、手の空いた時間にコールバックできるので、業務効率が良い。
- 電話がつながらないことを最大限に防げることで、顧客満足度向上に役立っている。