



# 短期間の問い合わせ専用自動応答窓口を設置する

日本コロムビア株式会社様

氷川きよし新曲プロモーション用イベントの参加問い合わせ窓口を自動化。

## ● Vポータルダイレクト導入前の課題とソリューション

- 氷川きよしのファンは老若男女と年齢層が幅広く、また今回小学生向けイベントであることから、だれでも問い合わせが簡単な電話による窓口を設ける必要があった。
- 人による電話対応は業務負荷が高く、つながらないことによるクレームも考えられたので、代替の方法を考える必要があった。

氷川きよし新曲プロモーションイベント問い合わせダイヤル概要



Vポータルダイレクト

こちらは氷川きよし『一剣』リリース記念「小学生剣道大会」問合せダイヤルです。応募方法については「1」を…



お客さま

② チラシに記載の電話番号にかける

③ ガイダンスにしたがって聞きたい内容を番号をプッシュ

応募についての詳細は、専用ダイヤル0570-0XXXXXまたは、日本コロムビアHP <http://columbia.jp/>でもご確認頂けます。

① チラシに問い合わせ電話番号を記載

## 電話窓口が必要不可欠だった

レコード業界の老舗である日本コロムビアでは、同社のトップアーティストのひとりである氷川きよしの新曲「一剣」発売に伴うプロモーションイベントを行うことになっていた。ここで課題となったのがイベント参加の問い合わせ対応をどのようにするかということであった。ファン層が老若男女と幅広く、また今回のイベントが小学生向けであることから、メールなどインターネットを介しての問い合わせよりも、電話窓口への問い合わせ殺到が予想された。最初に浮かぶのは人での対応であるが、対応時間帯も限られ、少ない人数での対応ではつながりにくいことも考えられ、クレームにつながる可能性もあった。

## 短期間で利用できる自動応答システムを採用

そこで会社が採用したのが手軽に電話による自動応答を実現できるVポータルダイレクトだった。1ヵ月単位で利用が可能なこのサービスは利用期間が決まっているキャンペーンには最適だった。また、導入決定後からサービス開始までの期間が短いことも大きな魅力であったという。手軽に、短期間でも自動応答窓口を設置できるVポータルダイレクトはこの種のキャンペーン実施の大きな味方と言えるだろう。

### ● 導入決定のポイント

- 1ヵ月単位という短期間での利用が可能。
- 導入コストの安さ。
- 導入決定から運用開始までの早さ。

### ● 導入の効果

- 24時間対応の問い合わせ窓口を設置することができた。
- ファンからのクレームは発生しなかった。
- 問い合わせ専用の電話を設置することで、問い合わせが社内でたらいまわしになることを防いだ。