

すべての塾生に 24時間申し込み可能な環境を提供する

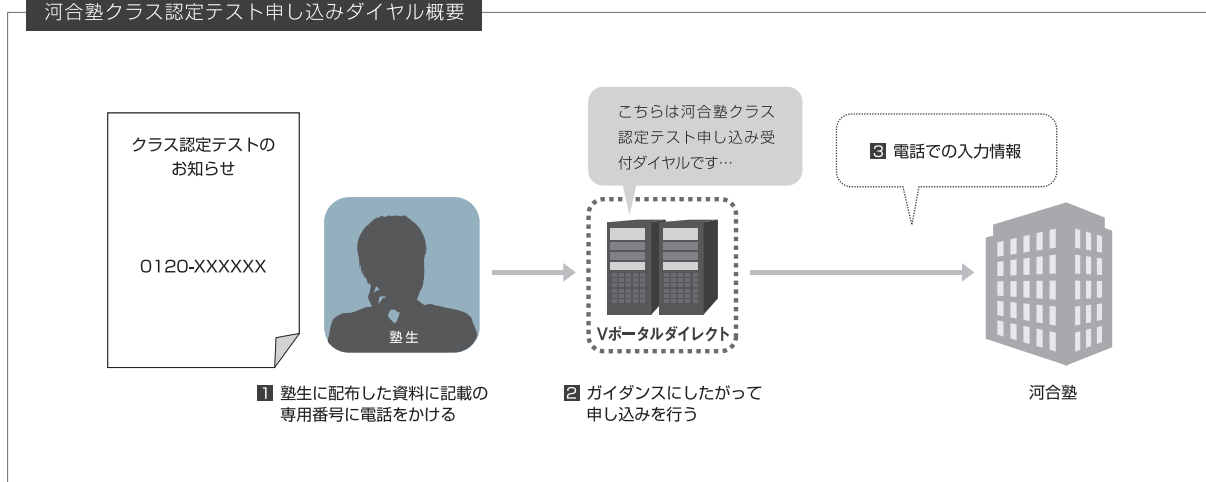
学校法人河合塾様

塾生の多様な申し込み環境サポートのため
電話による自動受付を設置。

● Vポータルダイレクト導入前の課題とソリューション

- Web や携帯電話以外で、塾生がクラス認定テストを申し込みできる方法を探していた。
- 窓口の受付時間外も対応できる方法が必要だった。

河合塾クラス認定テスト申し込みダイヤル概要



■ 夜間対応できる自動受付を活用

河合塾では、「高校グリーンコース」のクラス認定テスト申し込み受付でVポータルダイレクトを活用し、インターネット、FAX、窓口、Vポータルダイレクト専用フリーダイヤルから各自都合のよい方法で申し込みを受け付けている。Vポータルダイレクト導入のきっかけは、塾生のだれもが申し込みできるよう申し込み方法を幅広くカバーすることにあった。それまで電話受付は、昼12時から夕方6時までであったが、24時間対応の受付が始まってからのデータを確認すると、夜10時以降に申し込みが多いことがわかった。申し込みするのに便利な時間帯を逃さず対応ができる点もVポータルダイレクト導入の成果だ。

■ 導入費用が安く、VXMLも使いやすい

Vポータルダイレクトに使われているVXML形式は、音声ガイダンスを社内システム担当で制作できる点もメリットであった。また、同様のシステムを購入した場合と比較した場合、導入費用が低コストである点も魅力だった。この事例はVポータルダイレクトを利用することで、申し込み受付の利便性をより向上できた好例と言えるだろう。

● 導入決定のポイント

- システム導入の初期費用が低コストであること。
- VXML形式を利用しているので、音声ガイダンスを社内のシステム担当で制作できること。

● 導入の効果

- 時間外の夜間に対応できるようになった。
- インターネットを使っていない塾生にも便利な申し込み環境を提供することができた。