



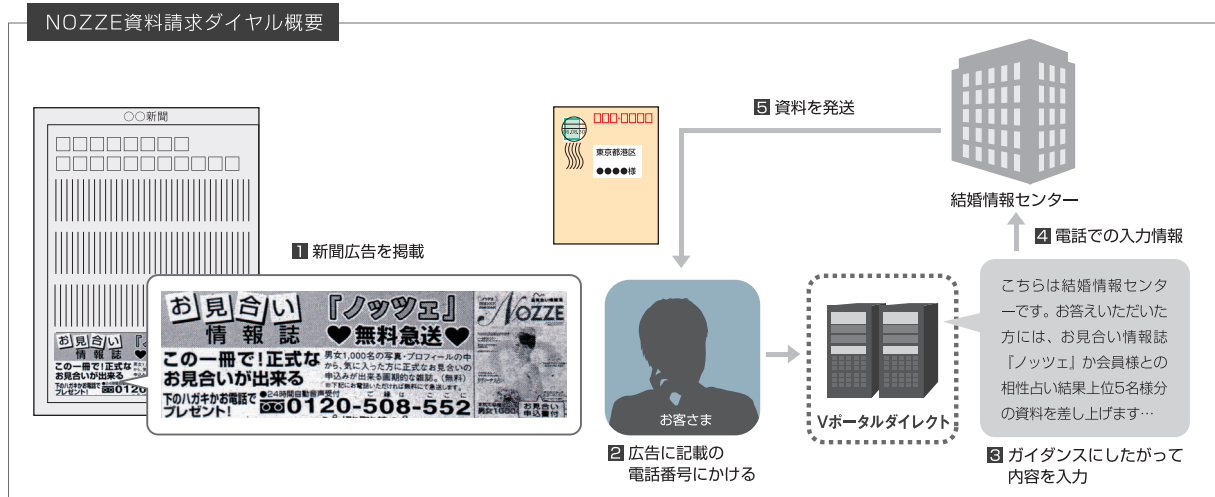
電話の自動応答で24時間資料請求対応する

株式会社結婚情報センター様

結婚に真剣な中高年層に、インターネットなしでも申し込みできる窓口を。

● Vポータルダイレクト導入前の課題とソリューション

- お客さまの中にはインターネットを利用しない層もあり、その層に対する窓口をなくすわけにはいかなかった。
- IVR（音声自動応答装置）を購入するような電話自動応答システムは初期コストが大幅にかかるので、総合的に見てランニングコストの良いシステムを見つける必要があった。



電話窓口の重要性

結婚情報サービス大手の結婚情報センター（NOZZE）では、サービス開始当初より、電話の自動応答を利用した資料請求受付窓口を提供していた。各種広告媒体からの反響が売りに上げに直結するため、インターネットを使っていないお客さまも含めた幅広い層からの反響を受け付ける窓口を用意することは絶対に必須であった。だが、インターネット窓口の設置コストと比べ、IVRを購入するような従来の音声自動応答の設置コストはかなり高く、インターネットに限定しない窓口の設置は必要とはいえ、コスト効率も考えなければならないというジレンマもあった。

ランニングコストの安さが決め手だった

この時期に同社が見つけたVポータルダイレクトはまさにそのコストの問題を解決するサービスであった。同社が導入を決めた最大のポイントは低コストである点だったという。導入後、大きなトラブルもなく、従来よりも低いコストで電話窓口を運営できているとのことだ。Vポータルダイレクトは企業の費用対効果を高めるツールとしても有効であるといえるだろう。

● 導入決定のポイント

- 導入コストが低コストであること。
- システムの信頼性。

● 導入の効果

- 現在まで、大きなトラブルもなく運用できている。
- 自動応答システムは外部で保守してもらえるのでトラブルのリスクが減った。