



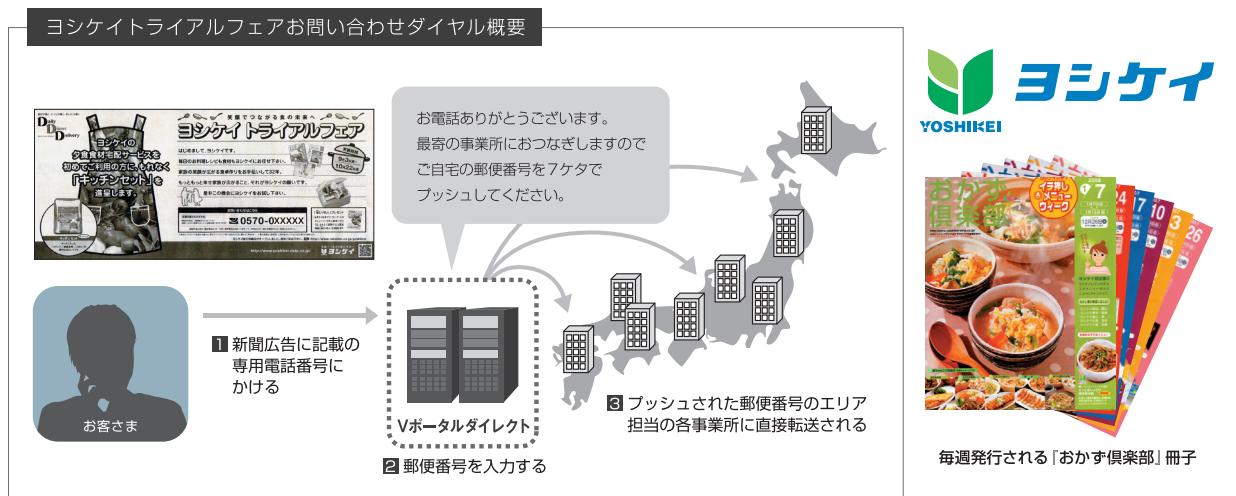
# 自動応答対応の代表電話番号を設置して 全国のフランチャイズに振り分ける

ヨシケイ開発株式会社様

郵便番号を入力してもらい、該当エリアの事業所に転送する。

## ● Vポータルダイレクト導入前の課題とソリューション

- 1つの電話番号で一時対応し、オペレータを介さずに自動応答のみでフランチャイズ各事業所へ転送できる仕組みを探していた。
- オペレータを用意したコールセンターは費用がいくらになるかわからない不安があった。



## 全国紙掲載キャンペーン用の代表電話番号を設置

ヨシケイ開発では、惣菜宅配業のフランチャイズ展開を行ううえで各フランチャイズの統括ならびに、メニュー作成、商品企画を行っている。全国67社280事業所あるフランチャイズでは、それぞれ個別の電話番号を持ち、問い合わせに対応している。今回、全国のヨシケイ全体でキャンペーンを行うにあたって、キャンペーン内容を全国紙の新聞に広告を掲載する都合もあり、問い合わせを一括で受け、なおかつその電話を必要に応じてそれぞれのフランチャイズ事業所に転送できるような仕組みを用意する必要があった。

## 郵便番号データベースと連携し該当エリアの事業所に転送

そこで、データベースとの連携も容易であることから、Vポータルダイレクトを利用して1つの専用電話番号をキャンペーンの問い合わせ先窓口として設置。郵便番号を入力してもらうことで、該当配達エリアの事業所に転送できる仕組みを構築することとなった。自動応答でオペレーターを介すことなく一時対応し、自宅の郵便番号を入力してもらうことで、配達エリア担当の事業所に転送される。そのため、お客様を待たせることなくスムーズに取り次ぐことができる。この事例はフランチャイズ展開をする各企業などで、キャンペーンでの自動応答利用はもちろんのこと、その他、業務効率改善のヒントとなるような好例と言えるだろう。

### 導入決定のポイント

- データベース連携が容易なため、郵便番号で各事業所に電話を転送できるシステムだった。
- 中心顧客層は40代半ばのため、Webよりも電話は身近で使いやすいツールだった。

### 導入の効果

- お客様を待たせることなく、スムーズに各フランチャイズ事業所に取り次ぐことができた。
- テストマーケティングとしても、導入しやすいサービスだった。