Vポータル ダイレクト

音声ガイダンスで実現!
顧客対応改革

新たな電話の可能性「Vポータルダイレクト」かんたんガイド

Global ICT Partner
Innovative. Reliable. Seamless.

NTT Communications

Vポータル ダイレクト

お問い合わせ

技術サポート・コンサルティング
Vポータルコンテンツ開発事務局
受付時間：10:00～17:00
（年末年始・土日祝日は除きます）
0120-031236
http://www.ntt.com/v-portaldirect/

©NTT Communications

12.09. 2101200043

業務効率改善宣言！

●**IVRとは**…… Interactive Voice Responseの略で、コンピュータによる音声自動応答システムのこと。
●**クラウドとは**… クラウドとはインターネット上にグローバルに拡散したコンピューティングリソースを使って、ユーザーに情報サービスやアプリケーションサービスを提供するという、コンピュータ構成・利用に関するコンセプトのこと。Vポータルダイレクトでは音声自動応答サービスをネットワークを介して利用できる。

業務効率改善のために、月額費用で利用できる音声自動応答サービス「**Vポータルダイレクト**」を導入してみませんか。

業務効率の改善策として、オペレータ増員による顧客対応のクオリティアップが考えられますが、
費用対効果を考えると二の足を踏む企業さまも少なくないでしょう。
そこで、音声自動応答で対応するという方法があります。

音声自動応答とは、宅配の再配達を依頼するときなどに電話から流れる音声ガイダンスのことです。
音声自動応答はこれまでも存在した手法ではありますが、ここでご紹介するクラウドIVR サービス「**Vポータルダイレクト**」は、
これまでとはひと味違った業務効率改善策です。
音声自動応答装置の設備導入に関わる莫大な初期コストや保守管理はすべてNTTコミュニケーションズにおまかせ。
コストを抑えて安心して導入できます。

電話で広がるICT（情報通信技術）の世界。
あなたの会社の業務効率を「Vポータルダイレクト」が　改善します。

24時間受付で
顧客満足度向上
音声自動応答で24時間365日、電話受付が可能になります。お客さまは時間を気にすることなく、いつでも問い合わせができるようになり、利便性が向上します。また、夜間や休日など、営業時間外にオペレータを雇う必要がなくなり、人件費を軽減できます。

問い合わせの振り分けで
業務負荷を軽減
音声自動応答の一時対応で、オペレータが対応すべき問い合わせと、それ以外のものを振り分けることができ、オペレータの業務負荷を軽減できるため、業務効率が改善できます。

回線混雑時の電話対応で
営業機会を逃さない
コールセンターの回線が全て埋まってしまった場合でも、音声自動応答が一時対応し、お客さまに折り返し連絡先を登録してもらうことができるので、お客さまへの営業機会を逃しません。

可能性を広げる
Webシステムとの連携
Vポータルダイレクトは、次世代IVRなのでWebとの連携もカンタン。お客さまが電話のプッシュボタンで入力した情報をWebアプリケーションやデータベースと連携することもできるため、これまで実現が難しかったWebと電話の予約システムの連携ができます。

Vポータルダイレクトは、今までの音声自動応答とどう違うの？

	Vポータルダイレクト（クラウドIVR）	音声自動応答装置（IVR）購入の場合
導入費用	**低価格で導入** 設備の購入は不要。月額費用で音声自動応答装置を利用できます。	**数百～数千万円** 音声自動応答の設備を数百万円から数千万円もの莫大な費用で、購入する必要があります。
Web連携	**Web連携が容易** インターネットを経由して利用するIVRなので、Webシステムとの連携も簡単。よりお客さまに満足していただけるサービスを提供できます。 P10で、詳しく説明しています。	**さらに費用がかかる** インターネットと連携するには、企業さまご自身で情報通信ベンダーなどにオーダーメイドのシステム開発を依頼し、オリジナルでシステムを構築する必要があります。
回線	**最大184回線** 1つのアクセス番号につき、最大184回線の同時着信が可能。大量コールにも余裕で対応できます。回線はNTTコミュニケーションズが用意しますので手配の手間が要りません。	**自社で用意** 回線まで自社で手配するとなると、費用と手間がかかります。
付加機能	**豊富な付加機能** 機能は音声認識、電話転送、予約管理システム、24時間電話受付、個人認証機能など多数。あらゆる利用方法にご利用いただけます。	**さらに費用がかかる** あらゆる機能を実現するには、企業さまご自身で情報通信ベンダーなどにオーダーメイドのシステム開発を依頼し、オリジナルでシステムを構築する必要があります。
導入期間	**短期間で導入** 音声自動応答装置の購入は不要なサービスなので、決定から短期間で導入できます（最短約6週間～）。	**半年～** 音声自動応答装置を購入して構築するため、導入までに長期間を要します。

主な活用例

回線混雑時でも営業機会を逃さない。
話中対策 …… P05

24時間対応で顧客満足度向上。
自動応答 …… P06

安価にスピーディーに調査。
アンケートダイヤル …… P07

スタッフの業務負担を軽減。
予約受付 …… P08

Web取引のセキュリティを強化。
個人認証 …… P09

エピローグ　インターネットビジネスに関わる皆さまへ
Vポータルダイレクトが次世代IVRと言われる理由 …… P10

では、次のページから具体的な使い方を見ていきましょう。

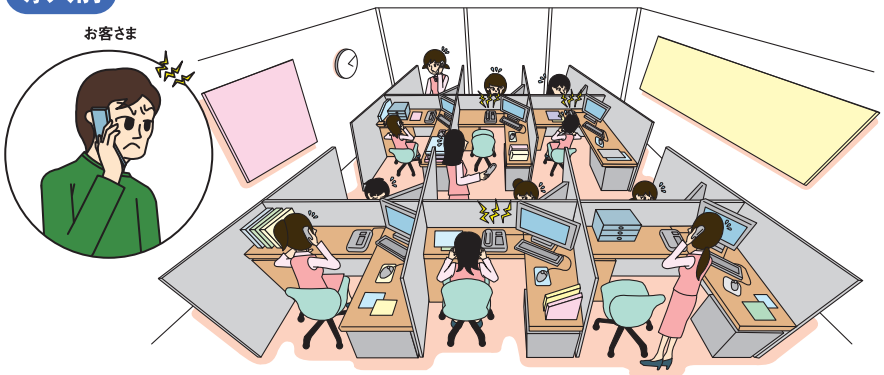
話中対策

こんなシーンで便利
問い合わせ受付／申込み受付／予約受付 など

回線混雑時でも待たせることがなく、**顧客満足度向上！**
お客さまへの**営業機会損失を防止！**

オペレータの電話回線の混雑時でも、お客さまに折り返し連絡先を登録をしてもらうことができます。つながらないことによるお客さまへの営業機会の損失を最大限に防ぐことができます。

導入前



全回線が埋まってしまっているためつながらず、お客さまはイライラがつのる。

導入後

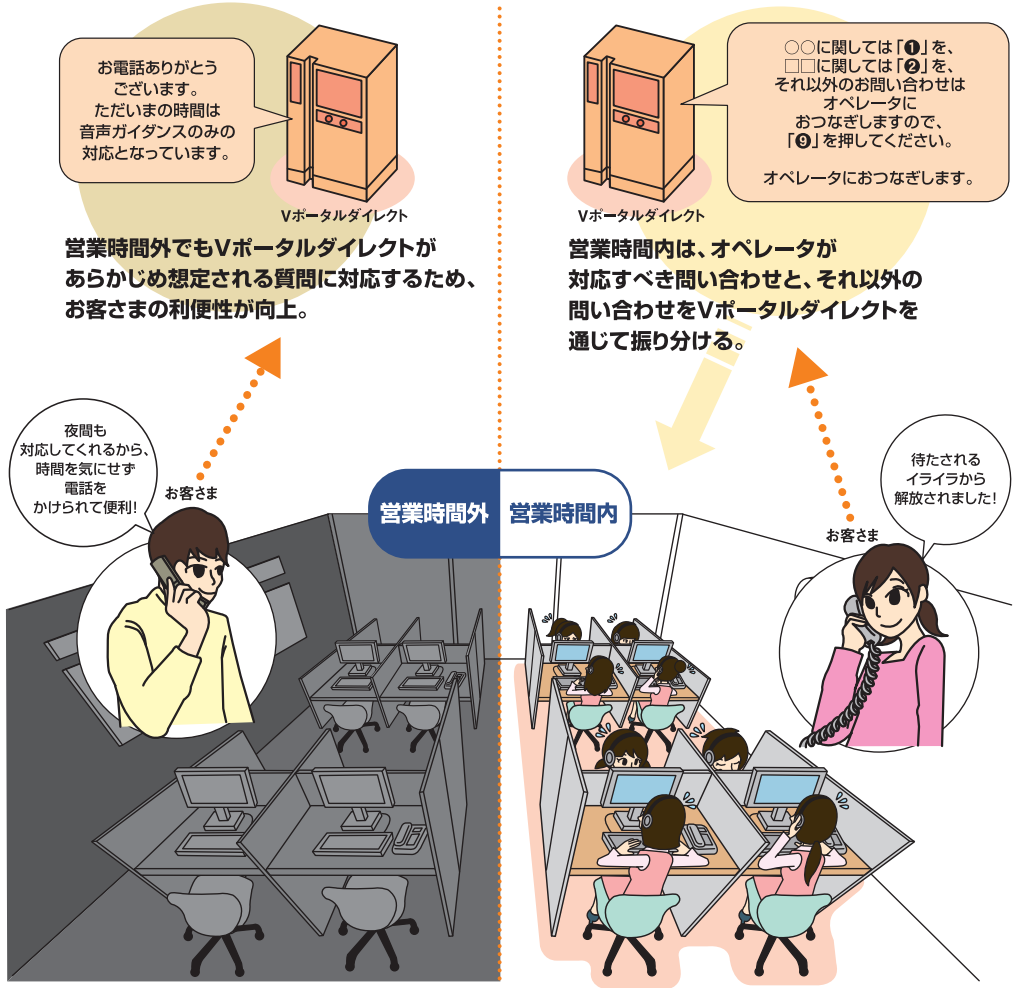
こんな時、自動的にVポータルダイレクトへ着信し、Vポータルダイレクトからガイダンスが流れる。

自動応答

こんなシーンで便利
問い合わせ受付／申込み受付／キャンペーン事務局
資料請求／予約受付／懸賞応募 など

営業時間外でも対応可能で、**顧客満足度アップ！**
オペレータの負担が軽減され、**業務効率アップ！**

24時間自動応答が可能になり、お客さまは時間を気にせず、いつでも問い合わせができます。また、お客さまからの問い合わせをオペレータが対応すべきものと、それ以外のものに振り分けが可能になり、オペレータの業務負荷を軽減できます。

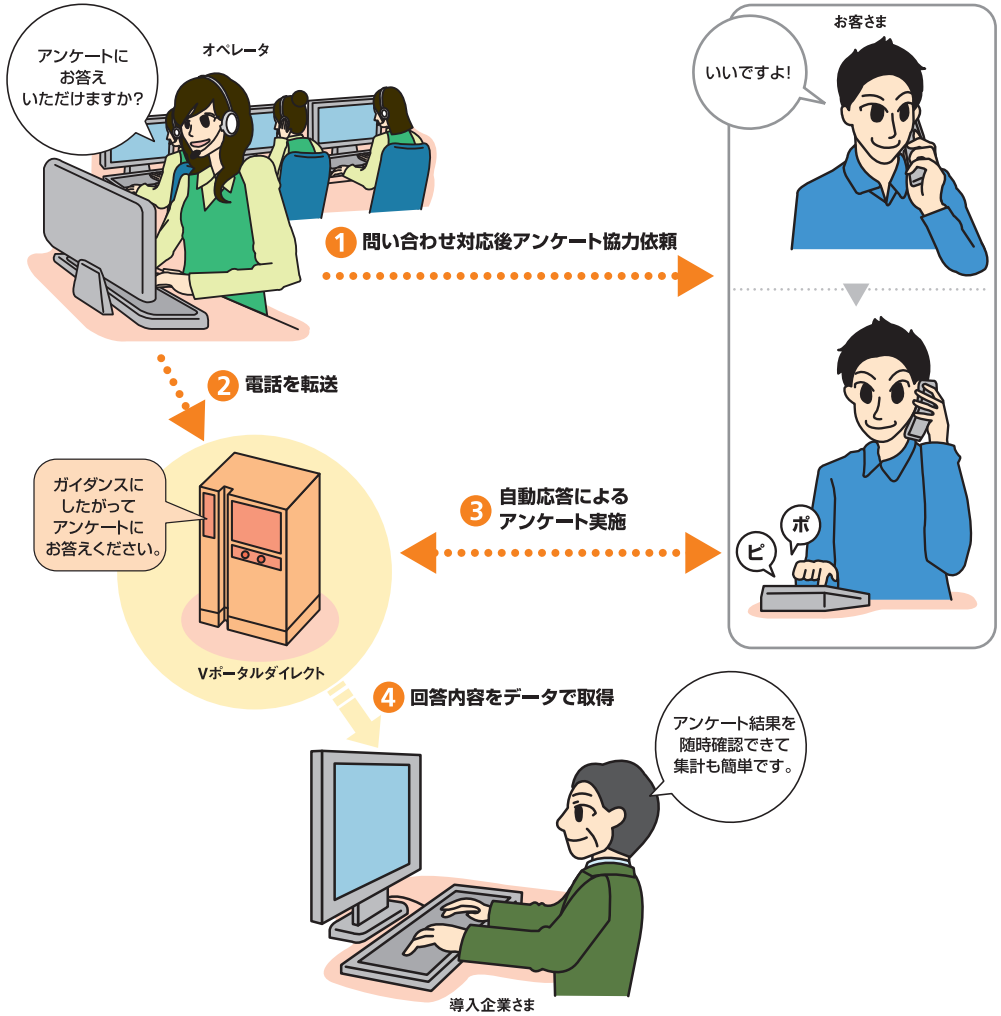


アンケートダイヤル

こんなシーンで便利
対応調査／商品調査／市場調査 など

お客さまの**生の声を効率的に収集！**
スピーディーなサービスへの反映で**顧客満足度アップ！**

調査会社に依頼した場合、調査結果を確認するまでにタイムラグが発生しますが、Vポータルダイレクトなら、アンケート結果をリアルタイムで確認でき、サービスへの迅速な反映ができます。

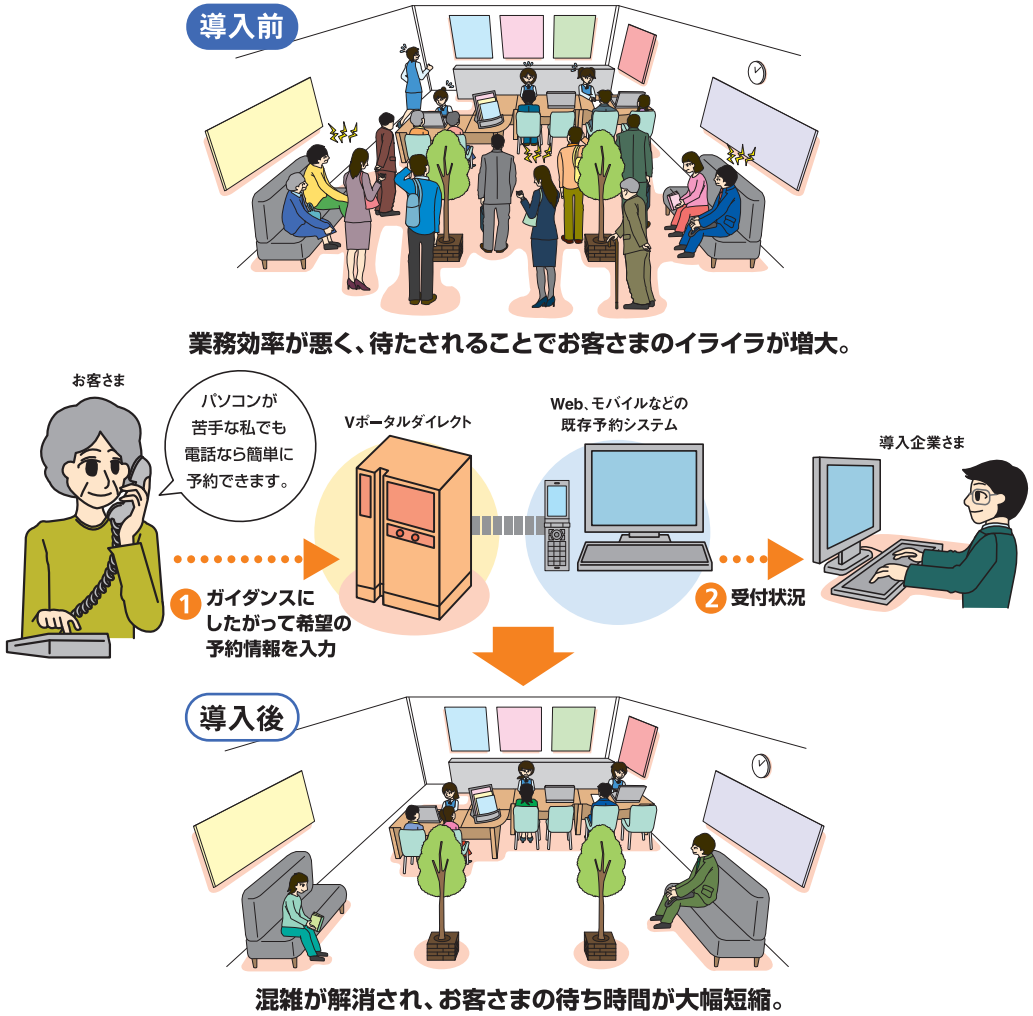


予約受付

こんなシーンで便利
宿泊予約／診療予約／飲食店予約／セミナー予約 など

電話による自動予約受付で**業務効率をアップ！**
だれでもいつでも簡単に予約可能に！

電話予約を自動応答が対応するため、スタッフの予約受付にかかる業務負担が軽減されます。また、パソコンやモバイルが苦手なお客さまも電話でいつでも簡単に予約できるようになり、利便性が高まります。

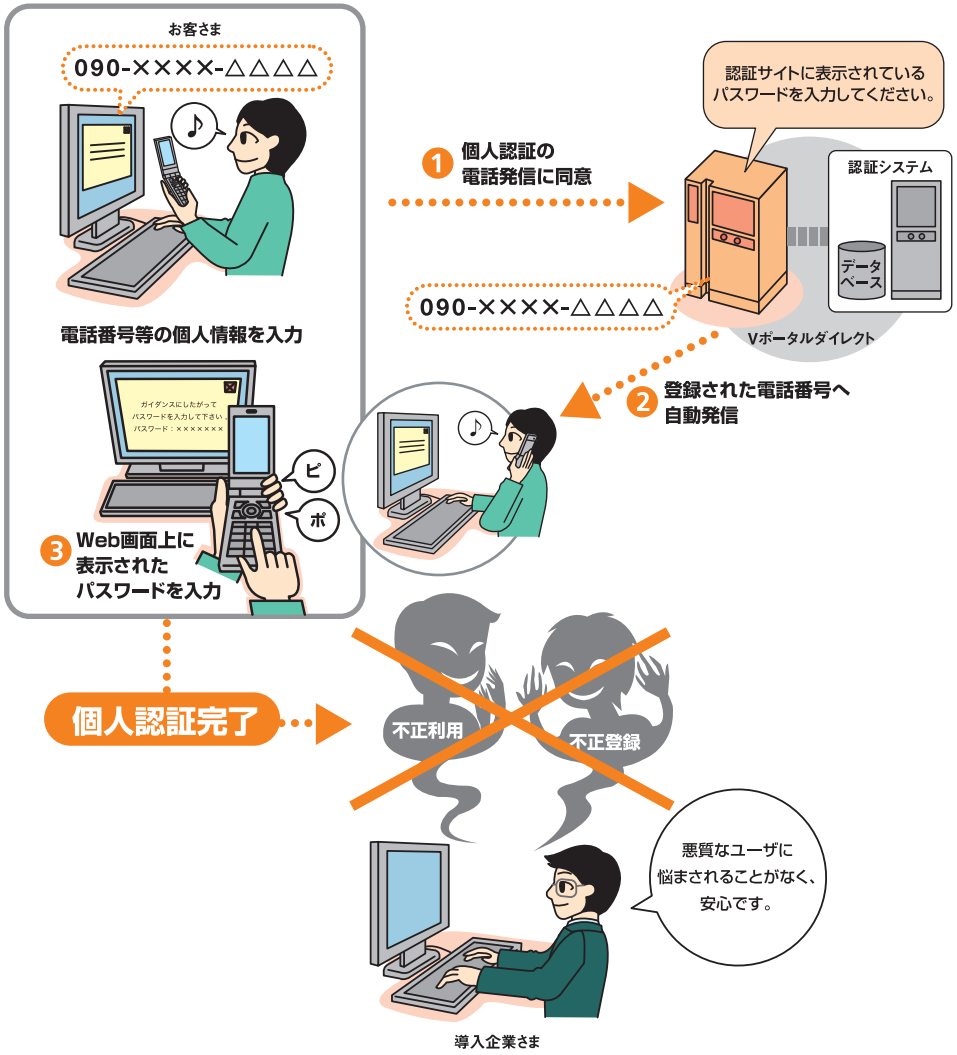


個人認証

こんなシーンで便利
ネットショッピング／オンラインゲーム
ネットオークション など

個人認証の精度を高め、
不正登録や不正利用を防止！

VポータルダイレクトのWeb連携機能でWebにおける個人認証の精度を高めます。個人を特定できる携帯電話番号を使った個人認証でセキュリティ性を高め、不正登録や不正利用を防止します。



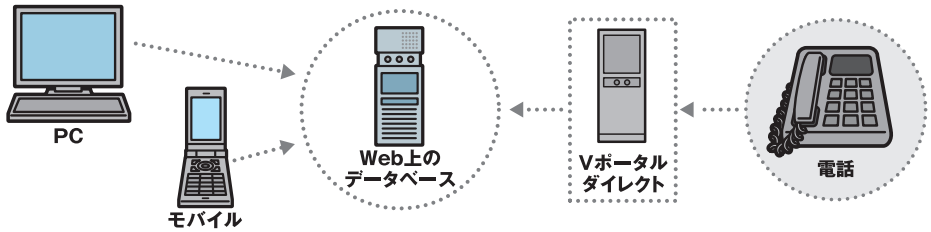
エピローグ　インターネットビジネスに関わる皆さまへ

Vポータルダイレクトが次世代IVRと言われる理由

Vポータルダイレクトがなぜ次世代IVRなのか。その理由はこれまで対応が難しいとされてきた、VXML対応のPHPやPerlなどのWeb系のアプリケーション記述言語やMySQLなどのデータベース等と電話の自動応答を組み合わせることが容易にできる点です。これまでこのようなシステムを構築することは費用の関係上、現実的ではありませんでした。しかし、Vポータルダイレクトは、それが標準機能として実装されており、Web系アプリケーションとの連携を容易に行うことができるのです。これこそVポータルダイレクトが次世代IVRと言われるゆえんです。

例えば、P.8にあるような「予約受付」はまさにこのWeb連携機能を利用していて、PCやモバイルから入力された情報と電話からプッシュボタンや音声で入力された情報が、同じWeb上のデータベースにリアルタイムに格納されます。この連携は今までは実現が難しかったことなのです。

「電話というキーボードを使い、Vポータルダイレクトというブラウザを通し、Webシステム上のコンテンツを操作する」というイメージ。こう考えると、次世代IVRをWebと連携して応用することで、企業の皆さまにとっても、さまざまな使い方や可能性が見えてきそうですね。



［たとえばこんなことができる］

- 電話の予約情報とWebの予約情報をリアルタイムに一元管理。
- Web上の動画を電話で操作。
- 電話でふきこんだ声をWebにアップ。

など

*P.8予約受付、P.9個人認証はこのWeb連携を利用しています。

**Web連携の実現で、さまざまな利用方法が可能な
次世代IVR「Vポータルダイレクト」が
企業さまの課題解決に貢献します！**