

使い方02 折り返し電話予約

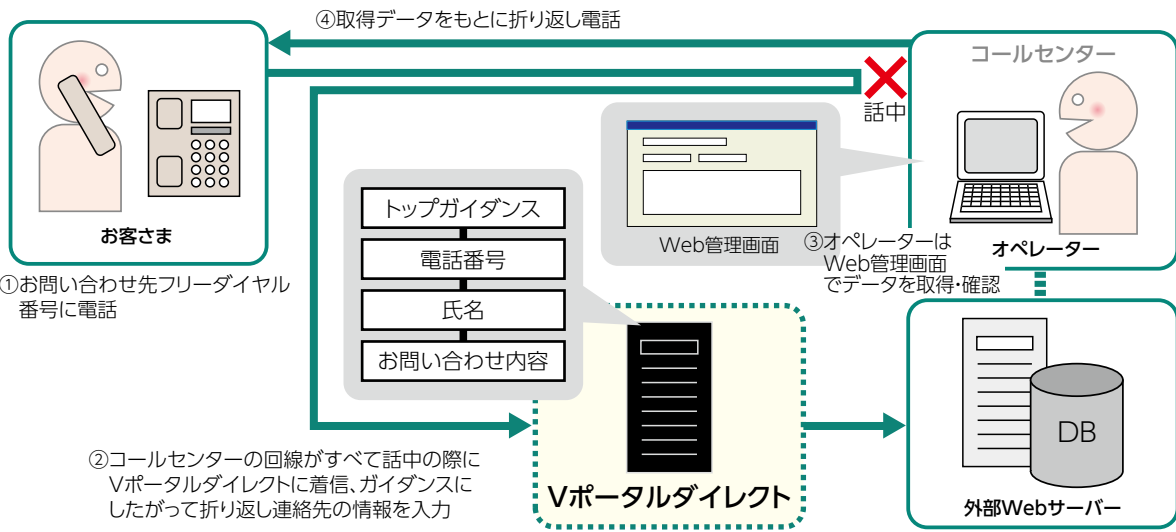
話中時でも自動応答で折り返し連絡先の登録を受付する

お問い合わせが殺到しすぎて、注文を取り逃している！ お問い合わせをなるべく逃さずに対応したい！

せっかくのお問い合わせ電話をみすみす逃してはいませんか？

コールセンター回線数以上の着信によるあふれ呼も、できる限り逃しません。
コールセンターの回線が埋まった際には、話中音を流すのではなく自動応答で一時応対し、登録された連絡先に折り返し電話をすることで顧客への接触機会の損失を最大限に防ぐことができます。また、電話口でお客様をお待たせしないため、CS向上にもつながります。

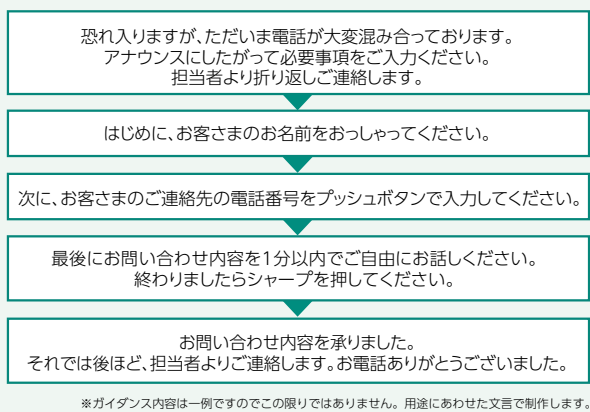
Vポータルダイレクトを利用した折り返し電話予約概要



折り返し電話予約のポイント

- Point 1 あふれ呼による機会損失を防止できる
- Point 2 クラウドサービスだから繁忙期に限定した1か月からの短期利用も可能
- Point 3 折り返し連絡先の情報をWeb管理画面でリアルタイムに一元管理できるから迅速な対応ができる
- Point 4 話中によって顧客を待たせないからCS向上に有効
- Point 5 システム増強やオペレーター増員の必要がないから低コストで対応率を向上できる

標準コールフローイメージ



折り返し電話予約（フリーダイヤル×ベストエフォートタイプ：回線共有型 最大92ch利用）概算費用

初期費用 442,000円～（税込486,200円～）

初期登録料*1、フリーダイヤル回線工事費*1.2、標準音声コンテンツ制作費*1.3含む。
【オプション費用】 設問数1問追加につき10,000円（税込11,000円）

月額利用料金 月額287,900円（税込316,690円）

Vポータルダイレクトプラットフォーム利用料（ベストエフォートタイプ：回線共有型 最大92chの場合）*1、フリーダイヤル回線利用料*1.2、保守基本料*1.4、コンテンツ預り料*1.5、Web管理画面利用料*1.6含む。

*1：利用料金のご請求は、「初期登録料、プラットフォーム利用料、コンテンツ預り料」「保守基本料」「回線初期工事費、回線利用料」「標準音声コンテンツ制作費、設問追加料、Web管理画面利用料または専用管理ソフト利用料」でそれぞれ請求となります。
*2：回線が既設のフリーダイヤルの場合はVポータルダイレクト用に回線の設定変更が必要となります。料金については現在の設定状況により異なりますので詳細はお問い合わせください。
*3：標準音声コンテンツ制作費は弊社紹介のベンダーでの制作代行費用となります。（基本開発費）（フロー作成費）（アナウンス音声収録費）を含みます。（データベース構築費）および（カスタマイズプログラム作成費）は別途見積りとなります。
*4：保守契約については、Vポータルダイレクトの運用全般を担当しております保守会社と直接契約していただきます。保守契約条件については保守会社の契約条件をご確認ください。また、弊社紹介のベンダーでコンテンツ制作代行の場合、またはVポータルエディタをご利用でコンテンツ制作される場合以外で、お客様で独自にコンテンツを制作される場合、別途追加保守料月額20,000円（税込22,000円）が発生します。
*5：コンテンツのお預かりについては、Vポータルエディタを利用して制作されたコンテンツ、または弊社ご紹介のベンダーにコンテンツ制作をご発注いただいたコンテンツに限らせていただきます。
*6：弊社指定ベンダーでご用意したサーバーをご利用の場合の料金となります。弊社指定のサーバーご利用の場合は別途見積りとなります。

<通話料金について>
フリーダイヤルについてはArcstar IP Voice契約の場合の通話料金が課金されます。

<ユニバーサルサービス料について>

お客様のご利用いただく番号（フリーダイヤル番号 / Arcstar IP Voice番号）ごとに毎月「ユニバーサルサービス料」をお支払いいただきます。

「ユニバーサルサービス料」の番号あたりの単価（月額）は、ユニバーサルサービス支援機関が6ヵ月ごとに算定しています。ご参考 <https://www.tca.or.jp/universalservice/>