



IVRサービスのご提案

ルーシッド株式会社 四方 涼子
2019年11月

CallCall-IVRお問い合わせ窓口
Tel: 03-4579-9909
Email: info@callcall.jp
URL: <https://callcall.jp>



CallCall-IVRご紹介

IVRサービスは、電話窓口自動化サービスです。

24H



特徴①：24時間・365日受電可能

- ・ システムなので、24時間365日いつでも電話を受付可能



特徴②：音声案内とプッシュダイヤルによる自動受付

- ・ 固定電話やフィーチャーフォンからの電話も受付可能！
- ・ スマホやPCが苦手な高齢者も電話なら操作可能



特徴③：ルーティンな問い合わせを自動受付

- ・ リピート注文や勤怠管理など定型の問い合わせを自動処理
- ・ 電話のRPA！

IVRサービスを導入することにより、下記の効果が期待できます。



効果①：顧客へのサービス向上

- 24時間365日、いつでも対応可能
- オペレータを介すより、処理が速い



効果②：業務効率化

- ルーティンな問い合わせを自動処理することで、人しか対応できない問い合わせに人員を集中
- 電話対応を削減することで、本来の業務に専念できる



効果③：機会損失を防ぐ

- 営業時間外も、注文や問い合わせを受け付けることで、機会を逃さず、売上UP！

CallCall-IVRは他社IVRと比べて、下記を特徴としています。



特徴①：クラウド型サービス

- ハードウェアや電話回線の手配が不要
- 最短1週間で、利用開始可能
- ブラウザ経由でいつでもどこからでも運用管理ができる



特徴②：様々なアプリとの連携

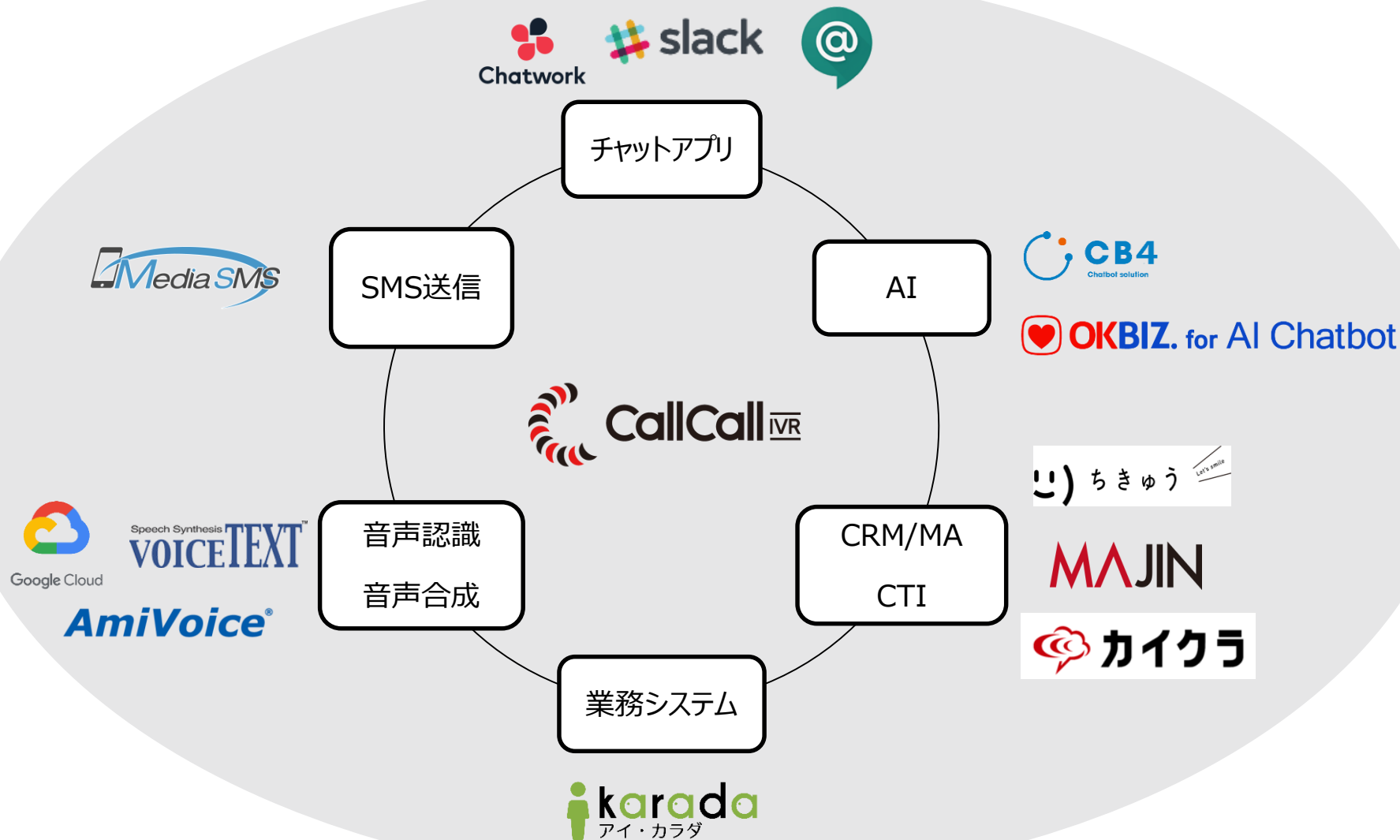
- 音声認識した内容をビジネスチャットに通知
- 予約フォームのURLをSMSで送信して、HPへ誘導
- AIチャットボットと連携して、話し言葉の問い合わせ対応



特徴③：外部システム/DB連携

- 顧客管理システムと連携して、電話番号で本人認証
- 既存基幹システムが読み込めるデータフォーマットに合わせて帳票出力
- カスタマイズ開発も可能なので、どんなシステムとも連携できます！

CallCall-IVRが連携するサービス例



CallCall-IVRの音声認識機能を利用して、問い合わせ内容をチャットに通知
担当者からの直接折り返し連絡で、電話取次が不要に！



お電話、ありがとうございます。ABC株式会社です。
Q1. お名前を録音してください。
Q2. ご用件を録音してください。

担当者より折り返し、ご連絡いたします。
お電話、ありがとうございました。

お問い合わせ内容（音声認識）
名前： 「XYZ商事の田中です。」
注文内容： 「営業の鈴木さんに、今月の発注について確認したいことがあるので、お電話ください。」

連絡先電話番号：03-1111-2222
着信日時：2019-01-20 09:30:00

音声ファイル
メッセージ：<https://callcall.page.link/AbCd>



チャット通知

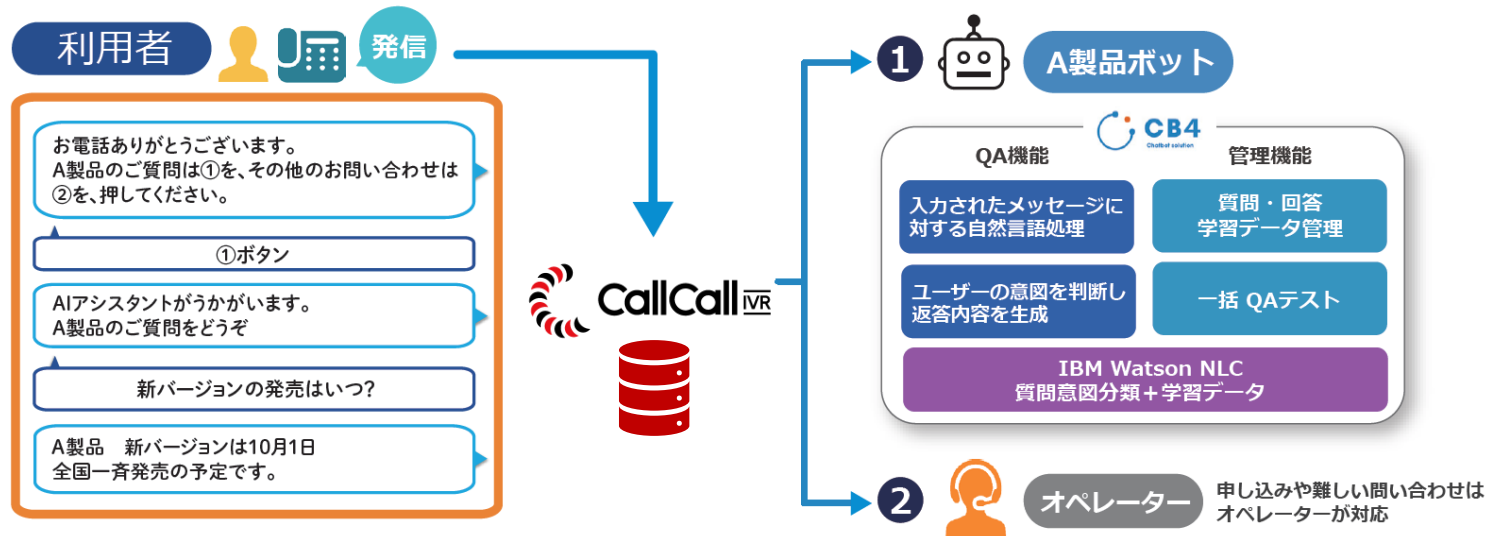


メール通知

音声認識した内容をテキスト化して通知！
元の音声ファイルも聞けるので安心！

CallCall-IVRの音声認識・音声合成機能を利用して、AIチャットボットと連携「話し言葉」での問い合わせに対応

電話窓口自動化 × AIチャットボット



自治体向けデモ番号 : 03-4577-6676

設問例 : 住民票の発行、開庁時間、アクセス情報

NDIソリューションズ株式会社様	AIを活用した最新の問い合わせ対応 音声認識と音声合成を活用して実現する、24時間365日のAIチャットボット対応。
株式会社キャッチボール様 (後払いドットコム)	お支払相談・督促業務の自動化。 SMSとIVRを組み合わせて、債権回収率6%改善。
株式会社デザインワン・ジャパン様 (エキテン)	コールセンターの顧客満足度調査。 音声ガイダンスによるアンケート5問。
キウイファミリークリニック様	小児かかりつけ医制度への対応として、24時間医療情報提供を実現。 SMSでアクセス情報などを送信。
医療法人社団ナイズ様	5つあるクリニックの電話受付を自動化。 SMSでインターネット予約へ誘導。
MYメディカルクリニック様	クリニックの電話対応業務を61%削減！ 音声コンテンツやSMSを活用した電話業務効率化。
株式会社RVH様	公開しているIR情報をIVRで音声ガイダンス対応。 株主様の携帯やスマホにURLをSMSで送信。
会員数16,000名の通販業者様	電話によるリピート注文を自動化。 わずか1ヶ月で追加注文の受付処理を32%自動化！
契約数60万件の自動車保険会社様	コールセンターの顧客満足度調査。 お客様との電話を切ることなく、SMSを利用してウェブアンケートページへ誘導。
契約数50万件の生命保険会社様	控除証明書の再発行申込を自動化 11月から3月に集中する控除証明書の再発行申込みを自動化。 24時間受付可能としたことで、お客様へのサービス向上を実現。
年間配達件数500万件の物流会社様	配送前にお届け予定日時をオートコールで通知。※4,000件/日 お届け日時変更も受け付けて、再配達を大幅削減。
会員数1,700万人のロードサービス会社様	電話によるプレゼント応募受付の自動化。 電話からの応募、1ヶ月394,253コールを着信。

CallCall-IVRは、様々なシーンでの利用が可能であり、お客様の業務効率化とユーザ利便性をサポートいたします。

営業時間外対応

24時間365日「いつでも」つながる

夜間・休日などの営業時間外の問い合わせを自動音声で受け付けることにより、機会損失を防ぎ、休日明けのコール集中も分散できます。

- ★機会損失を防ぐ！
- ★業務効率UP！
- ★交換機、電話回線、電話機不要

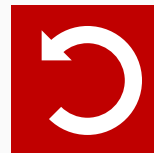


折り返し連絡受付

適切な担当者から折り返しできます！

連絡先やお名前、用件を聴取することができます。用件に対して、適切な担当者から直接連絡することで、お客様の満足度UP！

- ★日中の電話取次を削減
- ★外国人対応にも！



電話アンケート受付

率直な回答を正確に調査できる！

自動音声応答ガイダンスによりプッシュボタンで入力。結果はCSVデータで簡単ダウンロード！フリー回答の録音も可能。

- ★機械だから答えやすい。
- ★忌憚のない意見が取れる！
- ★システムだから「聞きとりミス」「入力ミス」も発生しません。



キャンペーン・プレゼント受付

応募の受付を電話で自動化！
ハガキの溶解処理等コスト低減

- ★ウェブからの応募と併用することで顧客へのサービス向上
- ★ハガキの溶解処理などの管理コストを低減
- ★個人情報の管理が不要



多言語対応

外国人のお客様を逃しません！

- ★トップメニューで言語選択。以降の案内を多言語化
- ★音声ファイルを利用することで、対応可能な言語の制限なし！



外部システム・サービスとの連携

既存のシステムに電話機能を追加

- ★注文や予約をウェブ画面だけでなく、電話からも受付可能
- ★インターネットに不慣れな高齢者も電話なら簡単操作
- ★受付内容をSMSで送信可能（オプション）

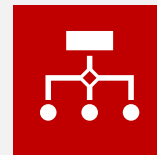




簡単操作のウェブベース管理画面の提供

- ウェブベースの管理画面
- 着信状況をリアルタイムに確認
- ワンクリック操作でシナリオ切替

電話の知識がなくてもご自身でガイダンス作成や更新が行えます。



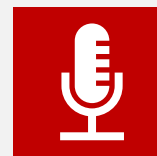
柔軟性のあるシナリオ

- 選択肢やHTTPレスポンスによる分岐によって、お客様を適当なメニューへ誘導可能
 - 多様なアクションは組み合わせ自由
- 質問順序や選択肢をいつでも変更できるので、ABテストも簡単に行うことができます。



多様なアクション

- ガイダンスの再生
- 選択肢の入力（単回答、複数回答の両方可能）
- 数字の入力（電話番号、郵便番号、会員番号等）
- 録音（フリー回答として利用可能）
- 外部アプリ連携（HTTP I/Fによる連携）
- 動的読上げ（入力値の読上げ、外部からの戻り値の読上げ等）



柔軟なガイダンス

- お客様でご準備頂いた音声ファイルを利用可能
音声ファイルを準備するだけで、多言語対応も可能です。
- テキストで入力した文言を自動的に音声変換することも可能



クラウド環境での運用による高可用性・高信頼性

- 国内クラウド環境での運用（SLA99.99%）
- 法人向けクラウド環境だから高セキュリティな環境でのサービス提供
- NTTと同基準の電話回線の利用だから音声は高品質



外部システム・DB連携

- HTTPリクエストによる外部システム・DBとの連携により、本人認証や予約・注文情報の登録などをリアルタイムに実現
- SMSサービスと連携することで、通話中にSMS送信することも可能

同時接続数：2回線、音声認識による問い合わせ自動受付の費用例

初期費用

アカウント登録料	1式	30,000円
コールフロー設定費用	1式	100,000円
合計		130,000円

月額費用

IVRサービス利用料	2回線	30,000円
音声認識	1,000件	10,000円
合計		40,000円

※1着信ごとに1録音を想定

※1,000着信/月を想定

同時接続数：2回線、電話振り分け（転送あり）の費用例

初期費用

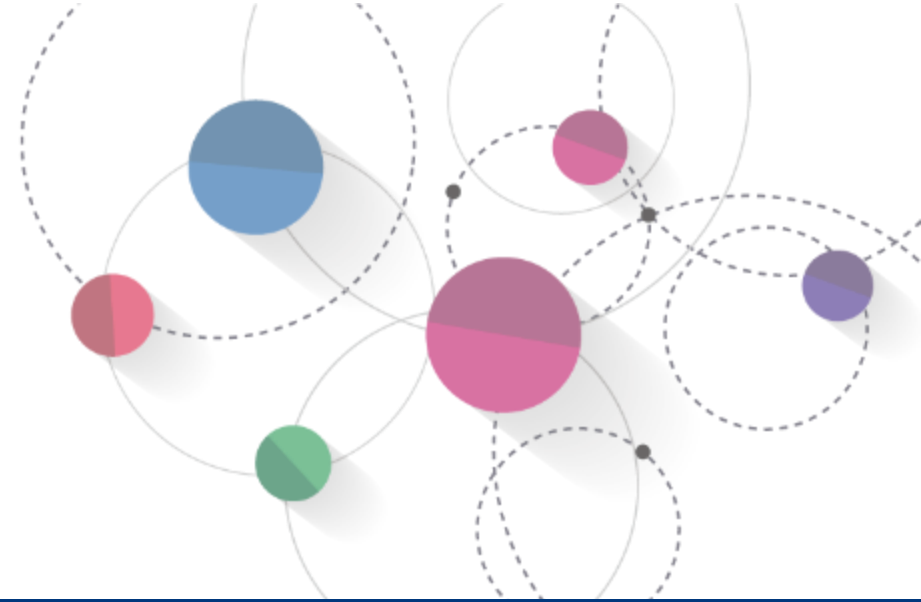
アカウント登録料	1式	30,000円
コールフロー設定費用	1式	100,000円
合計		130,000円

月額費用

IVRサービス利用料	2回線	30,000円
電話転送オプション	2回線	10,000円
転送通話料		実費
合計		40,000円 + 通話料

○転送通話料

固定： 4.10～6.70円/分
 携帯電話： 15.20円/分
 PHS： 21.88円/分
 IP電話（050）： 9.37円/分



会社概要

会社概要

社名	ルーシッド株式会社 Lucid Software, Inc.
設立年月日	2008年（平成20年）12月15日
本社所在地	東京都渋谷区千駄ヶ谷3丁目52-1 クロスサイドビル TEL：03-4588-6788 FAX：03-5411-8755
資本金	1000万円（資本準備金含む）
主要取引銀行	三井住友銀行 新宿支店 みずほ銀行 渋谷中央支店 日本政策金融公庫 新宿支店
代表者	代表取締役社長兼CEO 今村 玲子
事業内容	情報通信システムの ソフトウェア開発・販売 およびクラウドサービス提供、機能 水飲料の製造・販売
事業届出	電気通信事業 届出番号：A-21-10629
関連会社	Research and Development Center Lucid Software USA, Inc. (Delaware, USA)

沿革

2008	埼玉県川口市にルーシッド株式会社を設立	2013	南 ASO の水素水「H+WATER」販売開始 HOYA サービス株式会社と業務提携 ジェイウォーター株式会社と資本業務提携 パウチ飲料製造ラインを取得、熊本南阿蘇 提携工場で稼働開始 本社を東京都渋谷区千駄ヶ谷に移転
2009	米 Maryland 州に R & D センター Lucid Software USA, Inc. を設立 本社を東京都新宿区に移転 音声同報 API システム「Voice Integration Server」を販売開始 NEC ネットエスアイ株式会社と業務提携 リアルタイム電話調査サービス「リサーチ コム」の 提供開始	2014	酒類販売業免許を取得
2010	ソフトバンク・テクノロジー株式会社と 販売業務提携 本社を東京都渋谷区に移転 電話会議サービス「bizspeak - ビズスピーク」 の 提供開始	2015	「からだケアショップ」楽フェスに出展 株式会社日立システムズと業務提携
2011	富士通エフ・アイ・ピー株式会社と 業務提携 クラウド型自動音声応答（IVR）サービス 「CallCall-IVR」の提供開始	2016	宅配水業界交流展に出展 高濃度シリカ天然水「シリカビヨンド」販売開始 Japan IT Week に出展
2012	通販事業者向け基幹システム「リアルト レース」 販売開始 JFE エンジニアリング株式会社と販売業務 提携 EC 事業「からだケアショップ」を開始 通販事業者向け基幹システム「リアルト レース」 販売開始 JFE エンジニアリング株式会社と販売業務 提携 EC 事業「からだケアショップ」を開始	2017	IT 導入支援事業者にて認定 株式会社メディア 4 u と業務提携 選挙ドットコム株式会社と業務提携
		2018	IT 導入支援事業者にて認定 NDIソリューションズ株式会社と業務提携
		2019	IT 導入支援事業者にて認定 (公財) 東京都中小企業振興公社 ニューマーケット開拓支援事業の対象製品に認定 株式会社オウケイウェイヴと業務提携