



音声AIで 電話業務をもっとラクに！

クラウド
音声AI電話サービス
CallCall-IVR

音声認識やAIチャットボットを活用して、日々の電話業務を自動受付します。

「電話業務も自動化の時代に。」

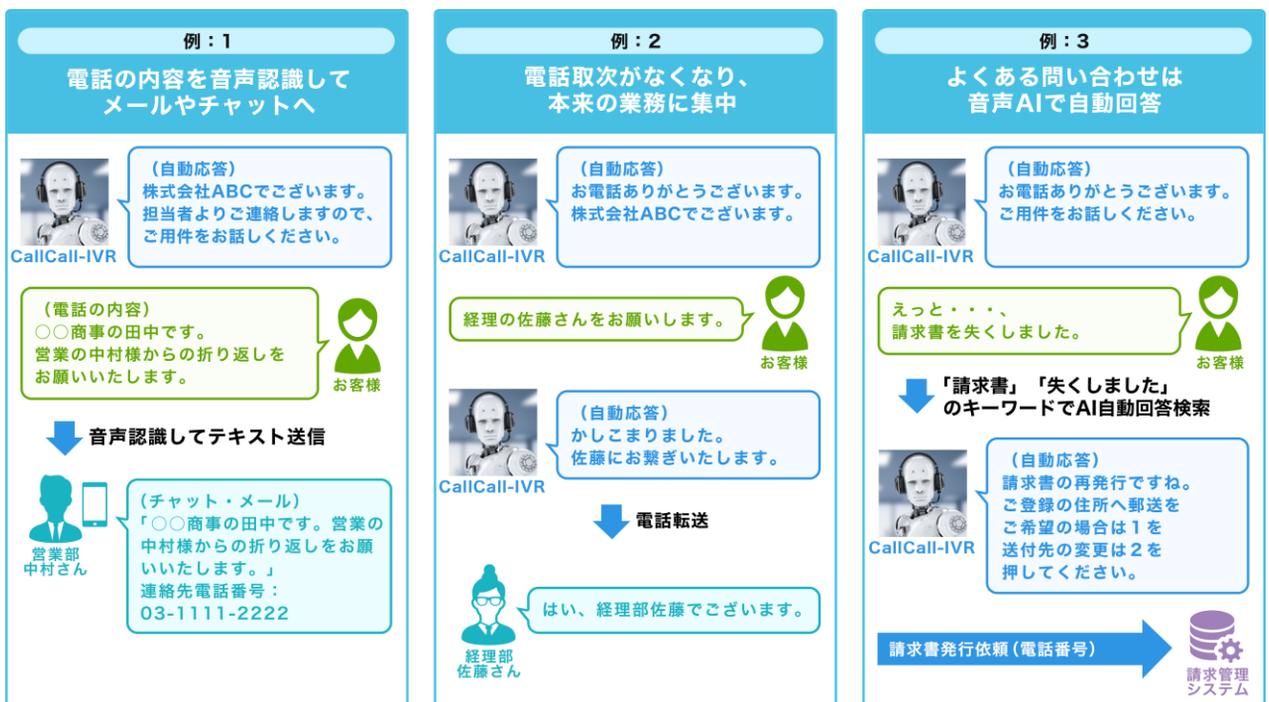
総務省による「働き方改革」の一環として、「業務自動化による生産性向上」が謳われているなか、ホワイトカラーのデスクワーク（主に定型作業）をRPA（ロボティック・プロセス・オートメーション）によって自動化する企業が増えています。

※2017年時点：国内企業の14.1%でRPA導入済（総務省発表）

業務自動化・効率化を推進する企業で、次の効率化の対象として、電話業務が注目されています。

中小企業の多くでは、代表電話への着信を管理部や事務スタッフが一次対応して、取り次いだり、折り返し連絡先を聴取したりしている現状があります。また、特定の業種では営業時間や予約方法の問い合わせなど、定型的な問い合わせが着信の8割を占めるというケースもあります。

音声認識を活用した問い合わせ電話の自動受付、AIチャットボットを活用した定型の質問への自動回答。電話対応に忙殺されて、本来の業務に集中できないという状況を改善するために、音声AIを活用した電話業務の自動化が有効です。

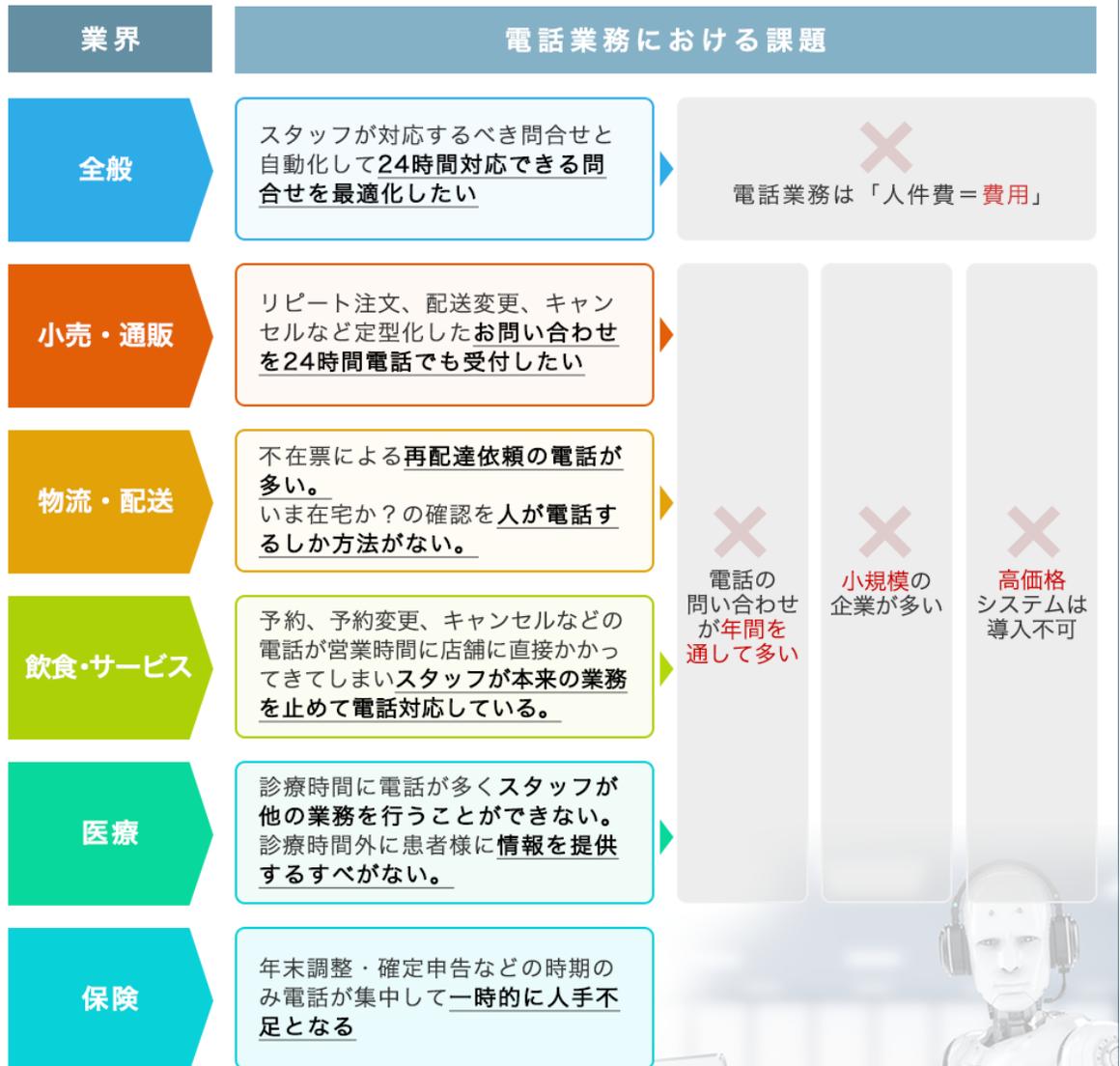


「電話業務」における企業の課題

インターネットの普及により企業はお問い合わせ業務の自動化、半自動化を推進しておりますが、一方で「電話によるお問い合わせ」は人的に対応している企業が多く、その時間とコストは企業の負担になっています。また、「人が対応すべきお問い合わせ」と「自動化して24時間対応できるお問い合わせ」を最適化する経験値が企業には蓄積されていいますが、「電話受付」においては効率的に安価に導入できるオンラインサービスが少なかったのが現状です。

CallCall-IVR 電話業務における課題

CallCall-IVRは、企業の電話問い合わせの課題を解決することを目的としています。



CallCall-IVRは、電話業務の課題を「自動化・半自動化」で改善することが可能

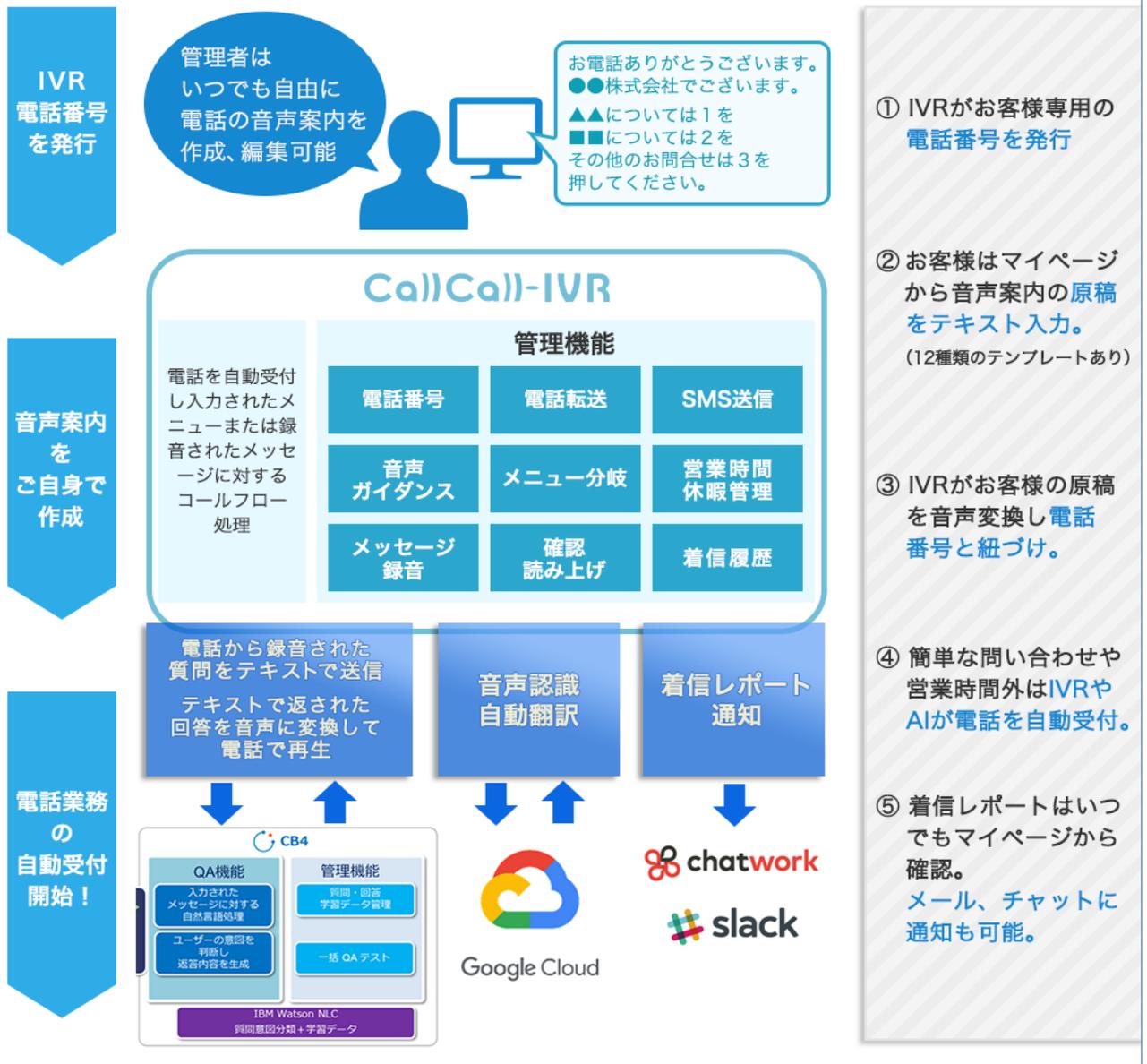
「電話業務」の課題を“自動化・半自動化”で解決するCallCall-IVR

CallCall-IVRは、これまでの電話システムでは難しかった電話受付時の音声ガイダンスのリアルタイム編集、AIチャットボット連携、音声認識、自動翻訳などをオンラインサービスとして提供します。

お客様は自動化、半自動化したい電話問い合わせのコンテンツ作成に集中することができ、複雑な電話設定はCallCall-IVRがすべて対応します。

CallCall-IVR ソリューション概要

CallCall-IVRは、お客さまご自身で電話業務を自動化・半自動化できるオンラインサービスです。



CallCall-IVRでできること

音声認識

最新のAI技術を活用した音声認識は最大110言語に対応しています。問い合わせ内容・注文内容などをメニューから選んでもらうのではなく、自由に話してもらうことができます。文字起こしが不要なので、担当者がすぐに対応することができます。

自動翻訳

音声認識と組み合わせると、電話問い合わせの多言語対応に活用いただけます。自動翻訳を利用することで、対象言語を話せないスタッフでも対応可能となります。例えば、飲食店やタクシーの予約などを複数言語で受け付けることができます。

IVRで受電→SMS通知

ルーティン化されたお問い合わせの一部をSMSでサイト誘導することによりオペレータ負荷を軽減します。例えば、営業時間外の予約電話をWeb予約フォームに誘導します。また、料金表などホームページに公開している情報に誘導することで、音声案内では難しい詳細な情報を提供することができます。

メール通知

着信毎にリアルタイムでメール通知することができます。すぐにメールが届くので、その日のうちにスピーディーにお客様対応ができます。1日1回の定期レポートも通知できます。

外部DB／システム連携

電話から入力された情報をリアルタイムに外部システムに送信することができます。例えば注文内容を受注管理システムに自動送信することで即日処理可能となります。また、予約管理システムと連携して、希望日の空き時間枠を読み上げるといった双方向での連携が可能です。

チャットボット・AI連携

音声認識・音声合成を組み合わせることで、チャットボットやAIとの連携を実現。話し言葉の問い合わせに対して、話し言葉での自動回答が可能です。定型の質問が多い業種、業務の電話応対削減につなげることができます。

動的読み上げ

外部DBやシステムから受け取った情報をコール中に自動音声で案内することができます。例えば、商品のお届け予定日や今回の注文金額を読み上げて、お客様にその場で伝えることができます。

チャット通知

ChatworkやSlackなどのビジネスチャットに対応しています。着信毎にリアルタイムに問い合わせ内容や連絡先電話番号をチャット送信。グループチャットに送れば、担当者振り分けやその後の対応状況も一元管理できます。チャットアプリを活用することで、スマートフォンに着信があったことをプッシュ通知することができます。

本人認証

入力された会員番号や発信者番号を顧客DBと照合して本人認証を行います。例えば、電話番号からお客様情報を特定し、注文数量を入力するだけでいつもの商品をお届けすることができます。声紋認証エンジンと組み合わせれば、より強固な本人認証も可能です。

カスタムCSV出力／機能拡張

IVRと連携するDB/アプリをカスタマイズ開発することで入力された情報とDB内の情報を紐づけてカスタムCSV出力。既存システムにそのまま読み込ませることができます。プレゼント応募であれば、キャンペーンマスタをカスタマイズ開発することで、現在応募可能なキャンペーンの判別を自動で行うことができます。

CallCall-IVRでできること

ガイダンス作成

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るのでスピード感をもって対応できます。例えば、貴社のことがメディアで紹介されたときでも、すぐにガイダンスを変更することができます。

質問形式／インタラクション

様々な質問形式から最適な回答種別を選ぶことができます。例えば、メニューから選ぶ「選択肢」、電話番号を入力する「数字入力」、発信者名を特定する「音声録音」などを自由に組み合わせることができます。

分岐／ループ

メニューから選択肢を選ぶことで下層コールフローに分岐することができます。さらに、外部DB・システムから受け取ったデータを処理して分岐することができます。例えば、本人認証OKは注文受付、NGはオペレーター転送などのご利用方法があります。

コールフロー編集

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。例えば、コールの途中離脱を減らすために属性情報を最後にまわすなど、自由に編集することができます。

オペレーター転送

お問い合わせの内容により担当部門のオペレーターに転送して振り分けることができます。転送先が輻輳時はさらに別の電話番号に転送することもできます。

着信解析レポート

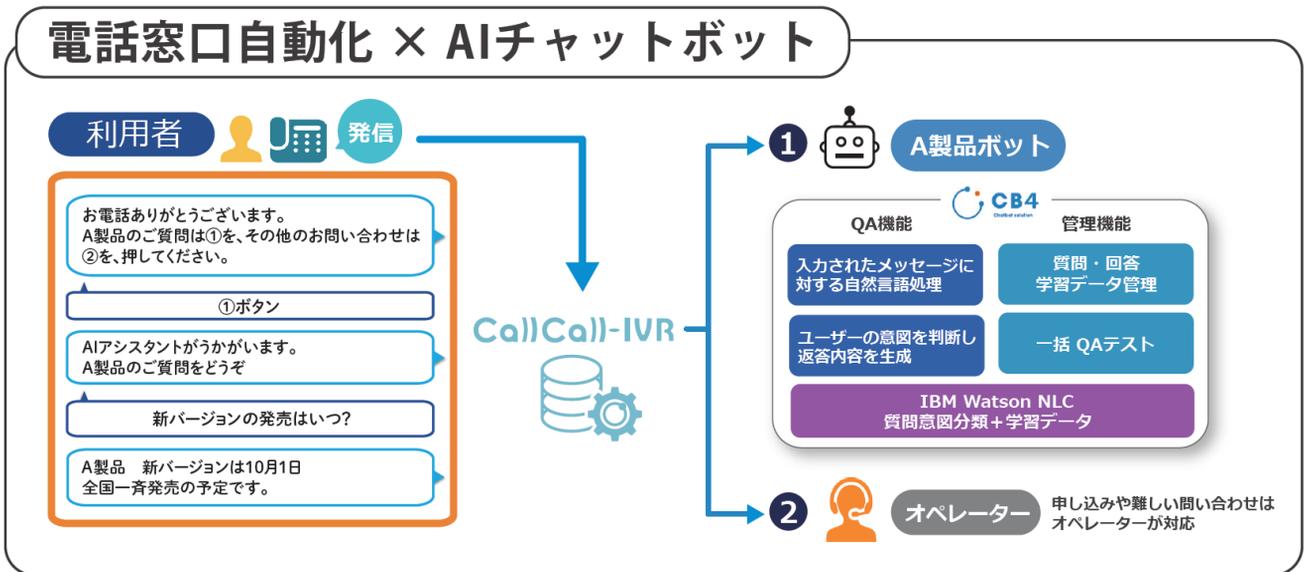
管理画面から、期間や条件を指定してレポートをダウンロードすることができます。例えば、「30代」「女性」で、質問②に「はい」と回答したデータのみ抽出、なども簡単に指定できます。

AIチャットボット連携

NDIソリューションズ株式会社が提供するAIチャットボット製品「CB4-IVR（シービーフォーアイブイアール）」と連携して電話問い合わせの自動対応に活用いただけます。

話し言葉の問い合わせに対して、AIチャットボットが自然言語処理を行います。ユーザーの意図を理解して、適切な回答を選択。CallCall-IVRが回答内容をリアルタイムに音声合成して再生します。

電話窓口自動化 × AIチャットボット



音声認識

「Google Cloud」と連携して電話問い合わせの内容を音声認識して自動受付することができます。CallCall-IVRは、電話から録音された音声をすばやく音声認識（テキストに変換）し、メール・ショートメッセージ・チャットなどに着信レポートとして通知します。カスタマイズにより、お客様の基幹システムや管理システムと連携することも可能です。

自動翻訳

「Google Cloud」と連携して、外国語の電話を自動音声で受付し、翻訳します。CallCall-IVRは、電話受付時の音声案内を多言語で応答し、電話から録音された音声をすばやくテキストに変換して自動翻訳します。着信レポートとして、原文と自動翻訳されたテキストを表示し、メール・ショートメッセージ・チャットなどに自動通知します。

※ Google, Google Cloud, Google Cloud Platform および GCP は、Google LLC の登録商標または商標です。

※本サービス発表時点の自動翻訳は、英語と中国語となります。順次、他の言語にも対応予定です。

※AI、音声認識、自動翻訳は他の製品の製品仕様にあわせて、CallCall-IVRをカスタマイズし連携することも可能です。

CallCall-IVRの導入効果・解決できること

「CallCall-IVR」を使用すると、「月あたり50%以上の作業負荷を削減する」導入効果が得られ、また電話業務に関する様々な課題を解決することができます。

CallCall-IVR 想定効果

CallCall-IVRは、電話応対にかかる業務を大幅に削減し、「人が対応すべきお問い合わせ」と「自動化して24時間対応できるお問い合わせ」に整理して最適化します。

現状

- 電話問い合わせはすべて、スタッフが対応
- 夜間・休日は電話を受付けていない
- ホームページを充実させたのに、電話問い合わせが減らない
- 繁忙期だけ電話応対に増員している

CallCall-IVR 導入後

- ✓ 月あたり**50%以上**の電話を自動化
- ✓ 24時間対応により、**リピート注文の32%を自動受付**
- ✓ 電話中のメニュー選択で、**携帯電話のSMSにURLを送信**
- ✓ **期間限定**で導入可能

こんな企業にオススメ

- 電話による問い合わせが多く、電話対応業務に膨大な工数がかかっている
- ホームページを充実させたのに、電話問い合わせが減らない
- 代表電話の一次取次を特定の部署・担当者が行っている
- 担当者の外出が多くて、結局は折り返し連絡となっている
- 週末の電話当番を社員がシフトを組んで休日出勤している
- 一時的な繁忙期に電話対応で増員コストがかかっている
- お客様への電話連絡を一部自動化したい
- 予約、予約変更、キャンセル電話の受付を自動化したい
- リピート注文などの定型的な電話問い合わせを自動化したい
- 英語や中国語による電話対応を自動化したい
- CS、NPS調査など電話アンケートを実施したい
- 電話による勤怠管理を行いたい
- 既存の業務システムと電話を連携したい
- 電話自動化システム（IVR）を導入しようとしているが、どれを使えばいいかわからない



事例詳細

AIを活用した最新の問い合わせ対応を実現！

NDIソリューションズ株式会社様

IT

CallCall-IVR 導入事例

NDIソリューションズ株式会社は2018年9月にCallCall-IVRを導入。自社で販売している製品のテクニカルサポート窓口で、AIチャットボットを活用した問い合わせ自動受付を実現。

録音した問い合わせ内容を音声認識して、AIチャットボットに送信。AIチャットボットは質問の意図を理解し、登録済の学習データから最も近い回答を抽出。IVRでリアルタイムに音声合成した回答を再生。エンジニアの対応が難しい夜間帯などの問い合わせにも自動対応できるように。



導入の背景

弊社が販売している製品のテクニカルサポートを電話で提供しています。技術的な内容になるため、エンジニアが対応していますが、電話業務の負荷を減らしたいと考えていました。

導入してよかったこと

営業時間外の問い合わせにも対応できるようになりました。また、AIチャットボット側の学習データを更新することで、回答精度を上げることができるので、過去の問い合わせをみながら運用改善しています。

CallCall-IVRの評価

音声認識はGoogle Cloudを使っているとのことですが、思っていたよりも認識率が高く、AIチャットボットの回答率も良かったです。また、音声合成も綺麗に読上げてくれるので、必要な情報を音声で伝えることができています。

【CUSTOMER PROFILE 会社情報】



NDIソリューションズ株式会社

本社所在地：東京都品川区北品川5-9-11
設立：1994年10月
資本金：4億円
株主：日本電通株式会社
事業内容
・IT関連製品販売および当製品をプラットフォームとするシステム開発と、アプリケーション・パッケージを活用したトータル・ソリューションの提供
URL：<https://www.ndisol.jp>



お支払相談・督促業務の57%を自動化！

株式会社キャッチボール様

決済代行

CallCall-IVR 導入事例

株式会社キャッチボール様は2017年12月に、督促のショートメッセージに対する折り返し電話の受電容量を上げるためにCallCall-IVRを導入。

着信の57%にあたる支払意思確認や請求書再発行といった処理をIVRで自動受付した結果、毎日の督促可能な件数が2倍に。

折り返し電話を機械が受けることにより、「面倒くさい」「交渉できない」といった心理的効果を与え、支払い意思に繋がりがやすくなった。

また、営業時間外の対応ができることにより、対応件数が更に10%UP。



導入の背景

督促業務という「マイナス」の作業に人件費をかけたくないが、未回収率を下げ、与信精度をあげる方法がないか検討した結果、IVRとSMSによる自動化に辿り着きました。

導入してよかったこと

当社の基幹システムが読み込めるデータ形式で出力ができたこと。

お客様へのご連絡をSMSとオートコールで実施し、折り返し電話をIVRで受けるのですが、すべて同じ電話番号で実現できることは一貫性がありとてもきれいですね。

CallCall-IVRの効果

運用開始後のデータを検証したところ、支払期限から1ヶ月後の回収率が6%強向上していました。予測よりも回収率が上振れているという、嬉しい状況です。その結果、1年後の貸倒損失が数千万円の単位で削減されることが既に見えています。

【CUSTOMER PROFILE 会社情報】



株式会社キャッチボール

本社所在地：東京都品川区東品川二丁目2番4号 天王洲ファーストタワー24階
設立：2007年1月
資本金：7,000万円
株主：株式会社スクロール360
事業内容
・後払い決済サービス「後払いドットコム」運営
(EC通販向け後払い決済・B2B決済・サービス業決済の提供)
URL：https://www.catch-ball.jp/

民泊や無人ホテルで宿泊客からの問い合わせを自動受付！

ホテル

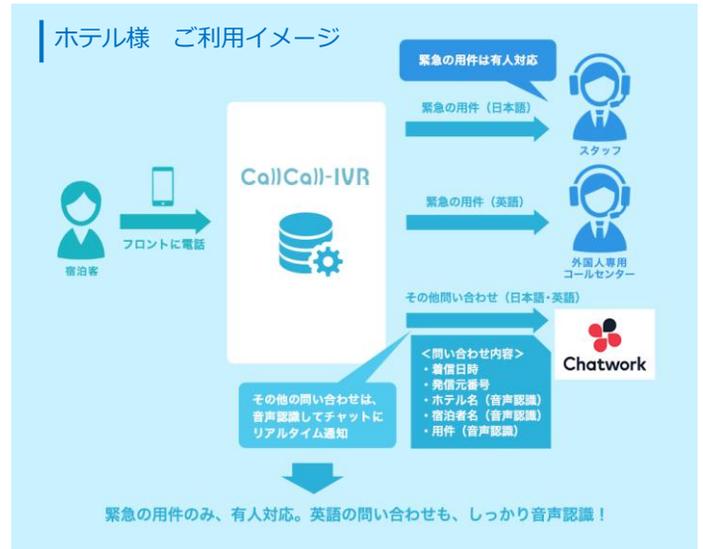
CallCall-IVR 導入事例

導入の背景

民泊や無人ホテルを運営していますが、宿泊客からの問い合わせを24時間体制でスタッフが受け付けていました。外国語の問い合わせもあるため、特定のスタッフにばかり負荷がかかっている状況を改善できるサービスを探していました。

CallCall-IVRの評価

緊急の問い合わせ以外は、自動受付した内容を音声認識でテキスト化してチャット通知してくれるので、電話対応の件数を減らすことができました。英語の問い合わせについては、外国語対応可能なコールセンターに振り分けることにしたので、ますますスタッフの負荷を減らしました。



👍 英語の問い合わせも、しっかり音声認識！

特定の部署が負担している電話取次を減らしたい！

不動産

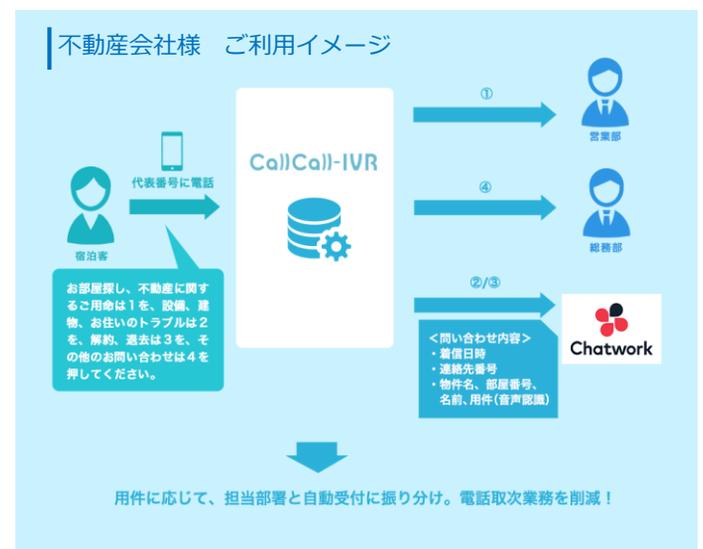
CallCall-IVR 導入事例

導入の背景

代表番号への問い合わせ電話を全て特定の部署で取次をしていました。担当部署に直接振り分けたいと思い、IVRの導入を検討しました。単なる振り分けではなく、音声認識を活用した自動受付も提案いただいたので、業務効率化の一環として導入することにしました。

CallCall-IVRの評価

既に導入していた「おもてなし電話」と自動連携できるので、今と変わらず、お客様情報がポップアップされた状態で電話を受けることができます。一部の問い合わせを自動受付にしたことで、電話対応自体を減らすことができました。



👍 担当部署に直接振り分けで、電話取次を削減！



事例詳細

宅配システムとAPI連携して完全自動化！

物流

CallCall-IVR 導入事例

導入の背景

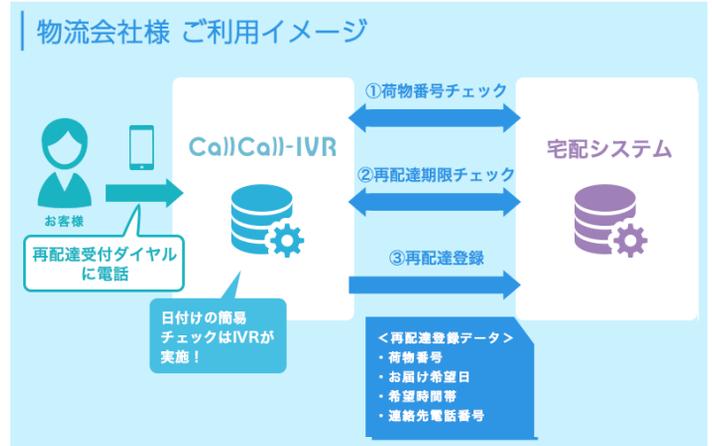
配送時に約2割の荷物が、不在で再配達となります。事業を一気に拡大するにあたり、再配達依頼の電話自動受付が必要でした。

宅配システムと連携可能な電話自動受付サービスを探していました。

CallCall-IVRの評価

IVR側で簡単な日付チェックなどが行えるため、宅配システム側の改修を最小限に抑えることができました。

今後事業を拡大していくにあたり、柔軟に規模を拡大できるクラウド型サービスを選んで良かったと感じています。



完全自動化でスタッフによる電話受付を0に！

届出電話番号認証と契約意思確認を自動化！



事例詳細

電力

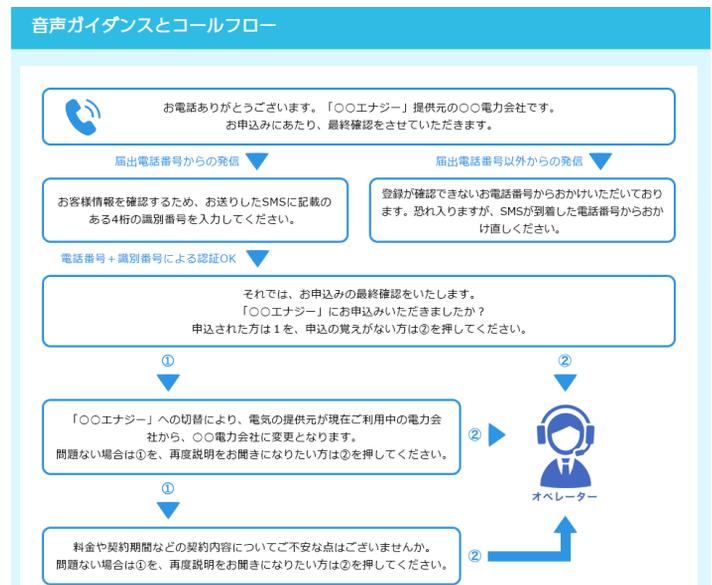
CallCall-IVR 導入事例

導入の背景

電話やウェブによる申込受付を行っており、なりすましを防ぐための本人認証の手段が必要でした。また、本人が契約内容を理解して契約した証拠として、契約意思確認を行う必要がありました。契約情報を管理する顧客管理システムとの連携が必須だったので、API連携できるIVRを探していました。

CallCall-IVRの効果

お客様からの電話の4割近くが営業時間外のため、IVRを導入しておいて良かったと思います。CallCall-IVRは発信も可能なので、申込後24時間経過しても電話してこない顧客に対して、こちらから自動発信して契約意思確認を行うことができます。



営業時間外の受付で離脱防止！



事例詳細

電話によるプレゼント応募受付の自動化！

サービス

CallCall-IVR 導入事例

導入の背景

会報誌で、会員向けプレゼントキャンペーンを実施していますが、その応募受付と集計作業に相当な時間がかかっており、応募担当者の負荷軽減とハガキ以外の応募方法の検討がきっかけでした。会員属性上、高齢層の会員が一定数いるため、インターネット受付だけでは解決できませんでした。

CallCall-IVRの評価

1日4万件という大量の応募電話は、人では到底受けきることができないボリュームだったので、期間限定のクラウドサービスとして利用できてとても助かりました。

音声ガイダンスとコールフロー



1日40,000コール、1ヶ月約400,000コールのプレゼント応募受付を自動化！

健康診断の受診率向上のためのアウトバウンドIVR



事例詳細

医療

CallCall-IVR 導入事例

導入の背景

毎年5月に特定健診の対象者に受診券を発送していましたが、7月を過ぎると申し込みが減ってしまうため、10月に再度受診勧告を行うことにしました。再度案内を郵送することも検討しましたが、受診予定の有無などの回答を回収できないことと、手作業が発生するため、IVRを使用することにしました。

CallCall-IVRの効果

発信スケジュールを事前登録することができるので、週末に発信することができました。

また、受診予定のない対象者から理由（職場の健康診断で受診済など）を回収できたこともよかったです。



折り返し電話対策にインバウンドIVRを併用して情報伝達率を更にUP！

契約数60万件の自動車保険会社様

300名いるオペレータの顧客対応を個別に評価したい!

コールセンター顧客満足度調査に活用した事例をご紹介します。



▶導入の背景

300名いるオペレータの顧客対応品質向上のため、お客様満足度を個別に評価する必要がありました。オペレータが対応後、電話を切ることなく顧客満足度調査のウェブアンケートに誘導する仕組み、タイムリーにアンケートにご協力いただける仕組みを探していました。

▶導入検討時の重視ポイント

オペレータIDとアンケート回答結果を同じ帳票で出力できる、一元化したソリューションであることです。高齢層の契約者が多いので、スマートフォンだけでなくフィーチャーフォンにも対応したウェブアンケートであることです。

▶導入してよかったこと

お客様が電話を切る前に、SMSでウェブアンケートのURLを届くようにできました。アンケート回答結果に評価が数字（1：満足～4：不満）で出力されるので、平均点の算出による客観的な判断ができるようになりました。

▶CallCall-IVRの評価

管理画面から簡単に帳票出力できるので、特定のオペレータの評価をいつでもチェックできるようになりました。ウェブアンケートの質問や選択肢の追加・編集も簡単に行えるので、自社で管理・運用しています。

導入の決め手

悩み メールによるアンケート送信

メールは開封率が低く、回答に繋がらない。

解決 CallCall-IVR

ショートメールの開封率は8～9割のため、回答率が向上。
また、ショートメールが電話中にリアルタイムに届くので、離脱率が低い。

具体的な音声ガイダンスとコールフローをご紹介します



—お客様対応後—

顧客満足度調査にご協力いただけるお客様をIVRに転送



〇〇生命保険でございます。



ショートメールを送る携帯番号を入力してください。
入力いただく携帯番号はアンケート送信のみに利用します。

入力された携帯番号は、080-1111-2222ですね。
よろしければ①を、訂正する場合は②を押してください。

後ほどショートメールをお送りします。
アンケートへのご協力をお願いいたします。
お電話ありがとうございました。



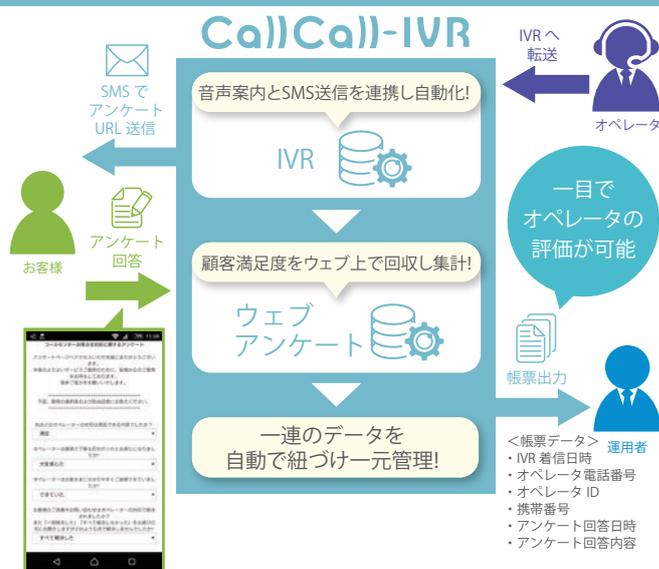
—IVRでの音声案内の終了後—

ウェブアンケートのURLをSMSで送信



お客様

契約数60万件の自動車保険会社様 ご利用イメージ



会員数16,000名の通販事業者様

オペレータ負荷を50%削減し 毎月のリピート注文を32%自動化

通販リピート注文に活用した事例をご紹介します。



▶導入の背景

16,000名のお客様がいらっしゃいますが、コールセンターへの問い合わせが毎月8,000件ありました。そのほとんどが水の追加注文でした。そこで、オペレータの負荷を減らすために、IVRの導入を検討することになりました。

▶導入によりオペレータ負荷を50%削減

毎月の問い合わせの内、1/3にあたる追加注文を自動処理するようになりましたが、現場の感覚的には電話が半減したと感じました。今までは朝から晩まで、それほど暇なく電話を受けていましたが、(IVR導入後は)時間的に余裕ができて、ほかの業務にあたるできるようになりました。

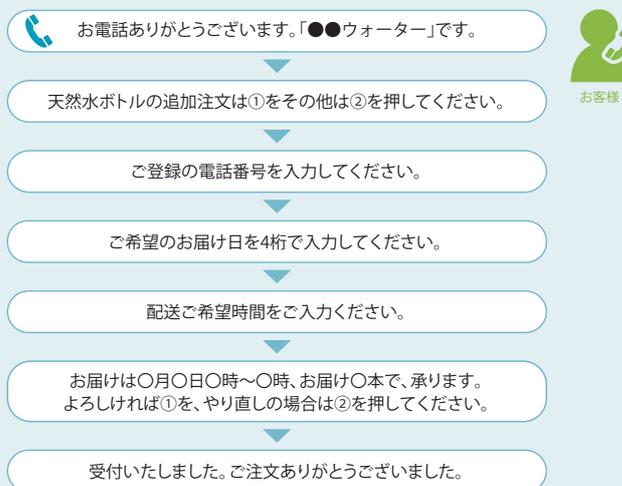
▶機会損失を防ぎ、夜間・早朝の売上UP

深夜の時間帯を含めて、営業時間外の注文が毎日数十件あります。また、IVR導入の半年前にコールセンターの営業時間短縮を行っていたのですが、IVR導入により、短縮した時間帯の注文をまた拾えるようになりました。

▶CallCall-IVRの評価

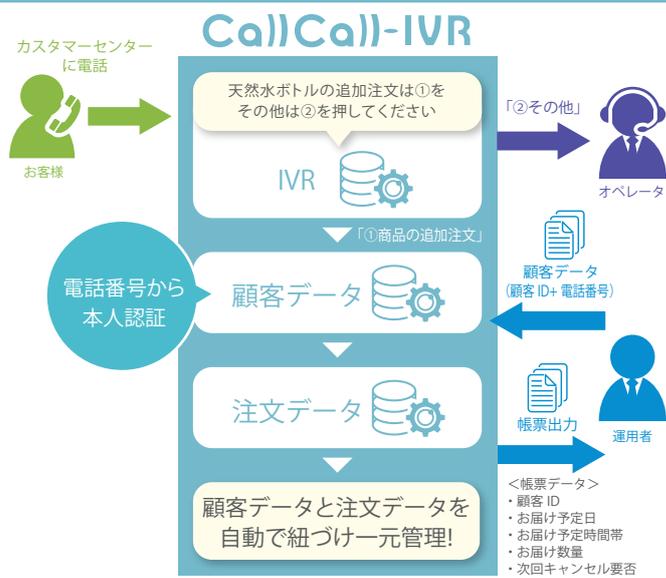
申込み後10日間で利用開始しました。電話注文を自動化したことにより、繁忙期を乗り切ることができました。IVRを導入していなかったら現場はパンクしていたと思います。

具体的な音声ガイダンスとコールフローをご紹介します



自動送信 — IVRでの音声案内の終了後 — 注文管理システムに自動送信

会員数16,000名の通販事業者様 ご利用イメージ

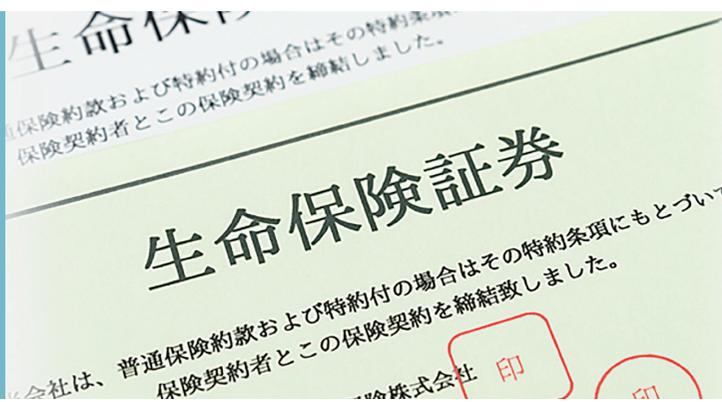


導入の決め手	他社サービス
悩み	顧客管理システムに注文情報を連携する方法がない。
解決	CallCall-IVR
	既存のシステムがそのまま読み込める形でデータを出力。また、電話番号による会員の本人認証を実現。

ネット保険大手の生命保険会社 様

24時間対応と入電ピーク抑制で業務効率をアップ!

控除証明書の再発行申込み自動受付に活用した事例を紹介します。



▶導入の背景

毎年11月から3月に集中する控除証明書の再発行依頼で、コールセンターへの電話が集中し、通常の問い合わせなども受け付けにくくなっていました。控除証明書の再発行を自動で受け付けることで、コールセンターの負荷を軽減する方法を探していました。

▶導入検討時の重視ポイント

24時間いつでも再発行申込みを受け付けられることです。また、顧客管理システムとデータ連携できることと自社専用の電話回線を確保できることです。

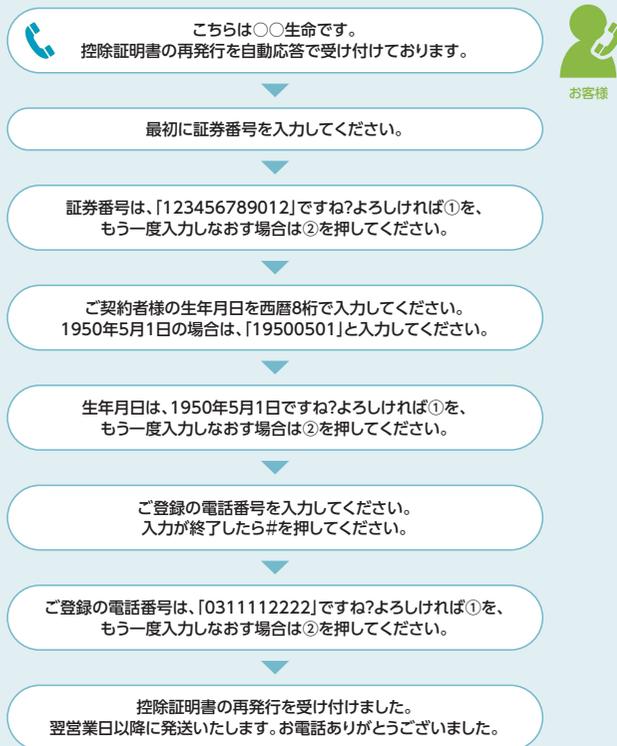
▶導入してよかったこと

24時間いつでも再発行申込みを受け付けることができるので、お客様へのサービス向上に繋がりました。繁忙期の増員コストが不要となり、結果的にコスト面、運用面ともに業務効率化が図れました。

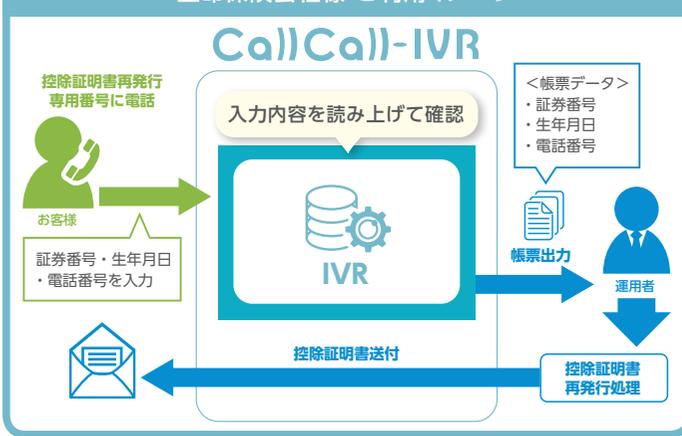
▶CallCall-IVRの評価

管理画面からリアルタイムに着信結果を出力できるので、その日のうちに再発行処理を行えるのが良いです。繁忙期以外も、住所変更等の書類送付受付に使いたいと思います。

具体的な音声ガイダンスとコールフローをご紹介します



生命保険会社様 ご利用イメージ



導入の決め手	
悩み	<p>他社サービス</p> <p>共有の電話回線のため、繁忙期に繋がらない可能性があった。</p>
解決	<p>CallCall-IVR</p> <p>専用電話回線のため、繁忙期でも確実に回線を確保。入力した証券番号や生年月日、電話番号を読み上げて確認できるので、入力間違いを減らすことができた。</p>

大型家具の配送・設置を行う物流会社様

配送前のお届け日時確認で再配達を大幅削減！

配達予定通知に活用した事例をご紹介します。



▶導入の背景

家具等の大型・中型荷物の配送を主に取り扱っています。
1件の配送にかかる時間が長い為、再配達による人員やトラックなどのリソースの無駄を削減する方法を探していました。

▶導入検討時の重視ポイント

1日あたりの発信数が4,000件と多いため、オペレータではなく自動で電話できることです。
お届け日時の変更希望を受け付けることができ、通信料削減のため自社が契約する電話回線を利用できるのもポイントです。

▶導入してよかったこと

メールと違って、電話はお客様に繋がるので、お届け日時を確実にお知らせできるようになりました。
事前に変更希望を受け付けることができるので、配達当日の急な変更や不在による再配達が大幅に減りました。

▶CallCall-IVRの評価

管理画面からリアルタイムに発信結果を出力できるので、変更希望のお客様へのフォローコールを並行して行うことができるのが良いです。
4,000件の発信を2時間で行うことができるので、運用にかかる時間も大幅に削減できました。

導入の決め手	
悩み	オペレータの場合 1日4,000件の配送予定を処理しきれない。
解決	CallCall-IVR 事前に発信スケジュールと配達予定データを登録しておけば、発信時刻に自動で発信開始。4,000件の発信を2時間以内に発信完了。 変更希望者のみオペレータでフォローするので、運用効率大幅UP！

具体的な音声ガイダンスとコールフローをご紹介します

システムから自動発信 

こちらは〇〇です。ご注文いただいた商品のお届け日時のご連絡です。

お届けは**9月1日 14時から16時**(お客様毎に個別読上げ)のあいだでお届け予定となっております。

この日時での受け取りを希望される場合は①を、別の日時をご希望の場合は、オペレーターから連絡いたしますので、②を押してください。

ご確認ください、ありがとうございました。

お届け日時変更希望者へのフォローコール 

お届け日時の変更をご希望とのことですが、いつにいたしましょうか。

