

## CTIソリューション「FusoCallKeeper」Ver.11をリリース 無人自動音声応答機能を強化した複数桁対応版を12月15日から提供開始

扶桑電通株式会社（本社：東京都中央区、代表取締役社長：有富英治）は、お客様からの電話受付対応に関する様々な機能をオールインワンで提供するCTIソリューション「FusoCallKeeper」を、機能強化してリリースいたしました。

ニューノーマル時代、人の働く場所に変化が起きている今、FusoCallKeeperは電話受付業務の改善に貢献してまいります。

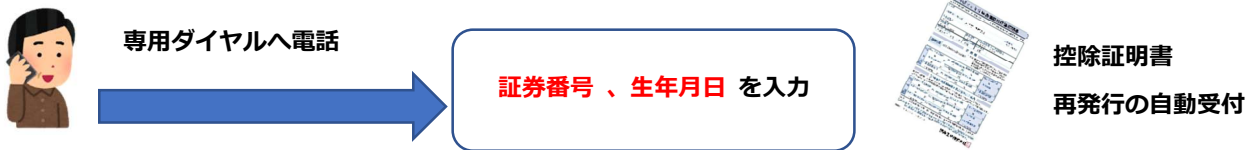
### ■ FusoCallKeeper Ver.11 機能強化ポイント

#### ● 無人自動音声応答機能（IVR機能）の複数桁対応

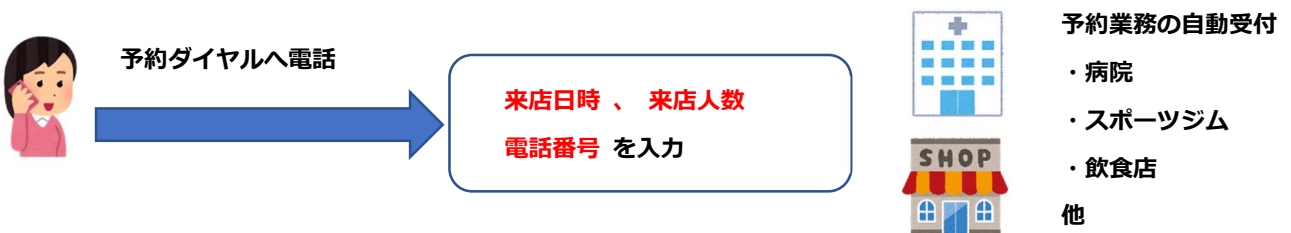
これまで自動応答による電話着信の振り分けは、プッシュボタンの1桁だけの受付でしたが、複数桁の受付を可能としました。これにより電話着信の振り分けだけに利用されてきた無人自動音声応答機能の新たな活用方法の幅が広がります。

### 無人受付活用例

#### ■ 年末調整で必要な「控除証明書」の再発行処理を無人で対応！



#### ■ 予約業務の24時間受付化で、人手不足への対応と機会損失の回避を実現！



その他、様々なシステムに応用することが可能となります。

- |            |             |             |                       |
|------------|-------------|-------------|-----------------------|
| ■ 安否確認システム | ■ 控除証明書再発行  | ■ 在庫確認システム  | ■ 引っ越しに伴うライフライン使用開始指示 |
| ■ 電話認証システム | ■ 電話投票システム  | ■ 電話無人アンケート | ■ 各種調査業務              |
| ■ 来店予約システム | ■ 再配達受付システム | ■ 賃貸物件24H受付 | ■ クリニック予約受付           |
|            |             |             | ■ 災害情報発信              |
|            |             |             | ■ チケット申込受付            |
|            |             |             | など                    |

#### ● 音声データ・通話履歴の自動削除

保存したい期間を月単位で指定し、指定した期間が経過すると音声データ、通話履歴を自動的に削除します。

## ■ FusoCallKeeper について

FusoCallKeeper は、お客様の満足度向上をお手伝いする当社オリジナルの CTI ソリューションです。

電話着信時にオペレーターの画面にお客様情報を表示させたり、混雑時にお待たせメッセージを流し機会損失を減らしたりする事が可能です。また、コロナ禍で出社する人が限られることによる電話応答の人手不足に対応するため、自動応答による着信振り分けや、営業時間外に自動で留守番電話に切り替わるスケジュール機能など、多様な機能を搭載しています。

既存の通信環境を変更する事なく、スピーディーに導入が可能です。

**導入費用 688,000 円～ (INS64 2 回線)**

## ■ FusoCallKeeper 基本機能

- 発着情報のデータベース化  
電話の発着信に関する様々な情報をデータベースに蓄積します。いつ、どこから着信があり、何秒会話したかなど様々な検索条件から多様な分析が可能となります。
- 顧客情報ポップアップ機能  
電話を取る際、画面にお客様情報が表示されますので、どこからかかってきたかひと目でわかります。それにより電話業務の効率を上げ、対応の質を向上させることが期待できます。
- 自動応答による着信振り分け機能 (IVR 機能)  
外部からの電話を自動音声で受け、プッシュボタンにより着信を振り分けます。経費の削減や取次業務の効率化、生産性の向上を図ることができ、多岐にわたる振り分けにより人手不足にも力を発揮できます。
- お待たせメッセージ  
お客様からの電話にすぐに対応できない場合など、お待たせガイダンスを流し対応できるまで自動保留することができます。
- 迷惑電話・クレーム対応  
迷惑電話など件数の上限なく着信拒否登録が可能です。通話も常時録音されていますので、迅速なクレーム対応や、聞き違い、聞き逃しの防止が期待できます。
- 通話録音機能  
信頼性アップ・リスク対応として通話は自動録音されるため、トラブル時の内容確認に力を発揮します。

本ソリューションについて、詳しくは下記 URL をご参照ください。

<https://www.fusodentsu.co.jp/ict/detail/fusocallkeeper/>

## ■ 本件に関するお問い合わせ先

【本サービスに関するお問い合わせ】

扶桑電通株式会社 ビジネス推進統括部

〒104-0045 東京都中央区築地 5-4-18 汐留イーストサイドビル

電話：03-3544-7191 e-mail：ictconveni@fusodentsu.co.jp

【報道機関からのお問い合わせ】

扶桑電通株式会社 経営企画室

〒104-0045 東京都中央区築地 5-4-18 汐留イーストサイドビル

電話：03-3544-7213 e-mail：keiki@fusodentsu.co.jp

※プレスリリースに記載された製品の価格、仕様、サービス内容、お問い合わせ先などは、発表日現在のもので、その後予告なしに変更されることがあります。あらかじめご了承ください。