



Vol.2 トールフリー一回線ってなに?



コールセンターの“当たり前”はこんな仕組み! 様々なキャリアのサービスによって成り立っているよ。

| | 料金のイメージ | サービスの特徴 | 基本の構成イメージ |
|--|---|--|---|
| 普通に電話をかける | 電話をかける人 → 通話 → 電話を受ける人 (企業) 市外局番03-XXXX... 05-XXXX... 06-XXXX... 発信者負担 (通話時間や距離による課金) | <ul style="list-style-type: none"> 個人・企業・組織ごとに固有の電話番号を保持し、その番号に直接電話をする、基本の形 | 市外局番01-XXXX... → 札幌支店 市外局番05-XXXX... → 名古屋支店 市外局番06-XXXX... → 大阪支店 |
| お客様負担ゼロ トールフリー フリーアクセス、フリーダイヤル、フリーコールスーパー、フリーコールDX キャリアによって名称さまざま ●フリーアクセス ●フリーダイヤル ●フリーコールスーパー ●フリーコールDX etc. | 電話をかける人 → 通話 → 電話を受ける人 (企業) 0120-XXXX... 着信先負担 (通話時間や距離による課金) | <ul style="list-style-type: none"> 発信者の通話料金を無料にして、お客様負担を下げられる IVR(自動音声応答)の機能が充実している コールセンターの移転や統廃合に対応しやすい(「公開している番号」を変えずに対応できる) 企業から発信する際、どこからでも同じ番号で通知できる(特定番号通知) | 企業からお客様に電話する際も、0120-を表示できる トールフリー 0120-XXXX... (01-XXXX...) → 札幌支店 (05-XXXX...) → 名古屋支店 (06-XXXX...) → 大阪支店 カスコン 個別番号は公開しなくて大丈夫! |
| お客様負担の仕方を選べる ナビダイヤル ナビダイヤル これは、NTTコミュニケーションズさんのサービス名称だよ | 電話をかける人 → 通話 → 電話を受ける人 (企業) 0570-XXXX... 発信者負担 (条件による負担) / 着信先負担 (条件による負担) | <ul style="list-style-type: none"> 通話料金は、発信者側負担だが、全額負担だけでなく一部を企業側が負担することもできる ナビダイヤルでお繋ぎします。秒ごとにおよそ●円でご利用いただけますのナウンスが流れているね IVR(自動音声応答)の機能が充実している コールセンターの移転や統廃合に対応しやすい(「公開している番号」を変えずに対応できる) 企業から発信する際、どこからでも同じ番号で通知できる(特定番号通知) | ナビダイヤル 0570-XXXX... (01-XXXX...) → 札幌支店 (05-XXXX...) → 名古屋支店 (06-XXXX...) → 大阪支店 カスコン 個別番号は公開しなくて大丈夫! |

これってなんのこと?



カスコン

キャリアから提供される、**カスタマーコントロール**といわれるサービスサイト。さまざまなことが出来るので、一度調べてみるとよいよ。

できること

- 呼の情報をリアルタイムで把握
- ガイドンスの設定
- 代表グループ登録
- スケジュール情報
- 着信振り分け設定
- 指定着信情報の登録
- 契約情報照会

