なるほど！コールセンターシステム
1枚で分かる！グラフィック編

Vol.6 IVRの活用方法・サービスを知ろう

おなじみのIVR。改めてその機能の活用方法を知って便利に活用しよう。

くまのピービー　くらげのモック

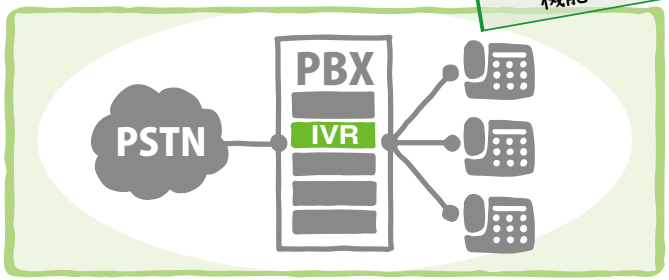
3文字シリーズつづくねー　コールセンターは略語がいっぱい！

IVR

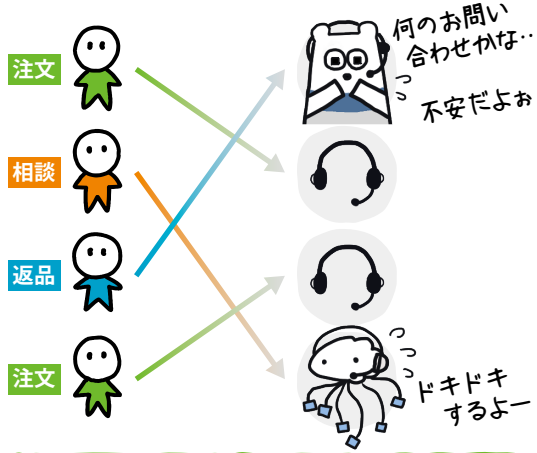
○○に関する
お問い合わせは「1」を
□□に関する
お問い合わせは「2」を…

Interactive Voice Response
自動音声応答システム

IVRはPBXの機能のひとつ



IVRが無いとどうなる？

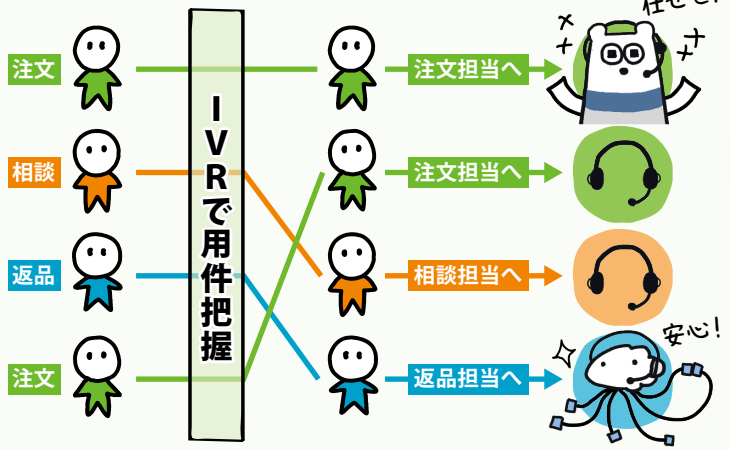


対応するお問い合わせ内容がランダム

あらゆる種類の問い合わせが寄せられると、オペレーターの対応する領域・スキルが広範囲に。

- ▲ 教育時間の増加
- ▲ 応対品質の低下
- ▲ 対応時間の増加
- ▲ 顧客満足度の低下

IVRを導入すると



対応するお問い合わせ範囲が分かる

自身の担当範囲が決められるため、安心して応対にあたることができる。
効率的なスキル習得と、成長実感によるモチベーション向上も期待できる！

- ● オペレーター教育の最適化
- ● 応対品質の安定
- ● 応対時間の短縮/機会損失の防止
- ▲ お客様がIVRを選ぶ手間

押さえておこう！ビジュアルIVR

従来のIVRのように音声ガイダンスが流れるのではなく、WEBページやアプリ上に選択肢を配置し、視覚的に伝えるもの。
お客様は、WEBやアプリの画面に表示されたメニューから、チャットやLINE、チャットボット、電話窓口などのチャネルに接続することができます。
企業側としても、様々なチャネルで対応することで、お客様に一定の解決をご提供できる上、呼減対策・効率化にも繋がるという、大きなメリットがあります。

IVR○○設定 知っておきたいこと

問い合わせの多いものから順に配置

お客様は自分の用件が案内されるまで待たなくてはいけない。お問い合わせの多い順から案内した方がお客様の待ち時間を減らせる。

IVRの選択間違いにも丁寧に対応

お客様のIVRの選択の誤りは、企業側の設定したガイダンスの分かりにくさが原因。対応できないオペレーターに繋がってしまった際のフローも丁寧に構築しておく必要がある。

「その他」を選択するお客様の用件に注目

「その他」を選ぶお客様は意外と多い。そこに寄せられる問い合わせ内容をしっかり精査し、IVRの設計を定期的に見直すことでお客様の負荷を減らせる。

選択肢の数は多くても5つまでが基本

選択肢が多すぎるということは、お客様への負荷も高まっているということ。また階層が深い構造も、満足度を下げる原因に。

Point!

IVRは、メリットが多いけれど、お客様が選んでくださるから、お互いに満足度が高まるんだね。

お客様が選びやすい工夫は忘れちゃいけないね。

omnia LINK　Bewith　Copyright© 2022 Bewith, Inc. All rights reserved.