



# Vol.7 アウトバウンドダイヤラーのメリットと注意点

アウトバウンドダイヤラーは、発信業務のセンターでは欠かせないよ。

くまの  
ピーピー



くまの  
モック

## ダイヤラーが無い状態...

顧客リストと電話機が別

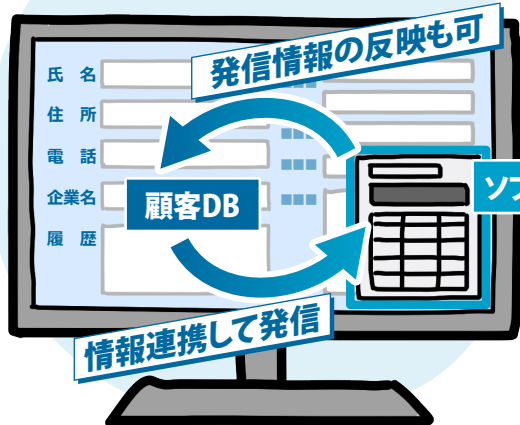


- ▲ 時間がかかる
- ▲ 架け間違いのリスク
- ▲ リスト管理の手間
- ▲ ステータス更新の手間

ダイヤラーにも種類があるよ!  
主な種類は  
こちら→

## アウトバウンドダイヤラー

顧客リストを登録することで  
自動発信が可能



- DBの情報から自動発信
- 発信情報の自動反映
- ミス軽減
- 圧倒的な効率化



## 1 プレディクティブ・ダイヤラー

設定に応じて、リストから次々に発信。相手に繋がると、対応可能なオペレーターに繋ぐ。相手に繋がらないケース(リスト不備・不在など)を想定してオペレーター稼働全体の1.1~1.2倍程度で自動発信。



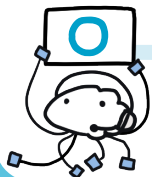
最も効率の良い方法

アウトバウンドオーバーのリスク  
(相手に繋がってもオペレーターが  
対応できない通話放棄状態)



## 2 プログレッシブ・ダイヤラー

オペレーターが対応可能になると、システムが自動発信。オペレーター稼働全体に対して、1倍の発信。



アウトバウンドオーバーの回避

繋がらないケース(リスト不備・不在など)も  
あるため稼働率は低下



## 3 プレビュー・ダイヤラー

対応の準備が整ってから、オペレーター自身が発信操作を行う方法。事前に顧客情報や履歴を把握しなければならない業務などに向いている。



顧客情報を把握してから発信できる

効率は、他の手法と比べ最も低い



効率性

高



+++++



高

安全性・対応の準備