

## ファイン・インテリジェンス・グループが コールセンターの「あふれ呼（待ち呼）」の「放棄呼」化と それによる機会損失を防止する「インテリジェント IVR」をリリース。

CTI 黎明期より 20 年以上にわたり CTI システム「TELE-ALL-ONE」を提供するファイン・インテリジェンス・グループ株式会社（本社：東京都中央区、代表：藤田久男）は、この度、コールセンターや企業の間合せ対応業務での「あふれ呼（待ち呼）」の「放棄呼」化による機会損失を防ぐ IVR（自動音声応答）サービス「インテリジェント IVR」をリリースし、2023 年 3 月 20 日より提供を開始致します。

「放棄呼」とは、コールセンター等の間合せ対応業務で、オペレーター不足等の理由により、オペレーターが対応する前に切断されてしまったコールのことを指し、顧客の不满や機会損失に直結する為、その数（放棄呼数）はコールセンターの運営において重要な指標の一つとされています。また、オペレーターに繋がらず放棄呼になる前に待たされた状態にあるコールは「あふれ呼（待ち呼）」と呼ばれます。

今回、リリースされたインテリジェント IVR は、オペレーターの不在又は不足により問い合わせコールが「あふれ呼」になる段階で、IVR（自動音声応答）から Web サイト（フォーム）の利用や Web チャットの利用、折り返し電話を案内し（この際、リンク先 URL は SMS 送信で通知）、相手先に別の連絡方法の選択を促すことで、「あふれ呼」の状態にある問い合わせが「放棄呼」になるのを防ぎます。

インテリジェント IVR は、コールセンター等で受けきれなかった着信をフリーダイヤルの迂回機能を利用しインテリジェント IVR サービスに着信させる為、既に CTI システムをご利用の企業は設備の変更無しで、CTI システムを未導入の企業は新規で導入すること無く利用が出来ます。

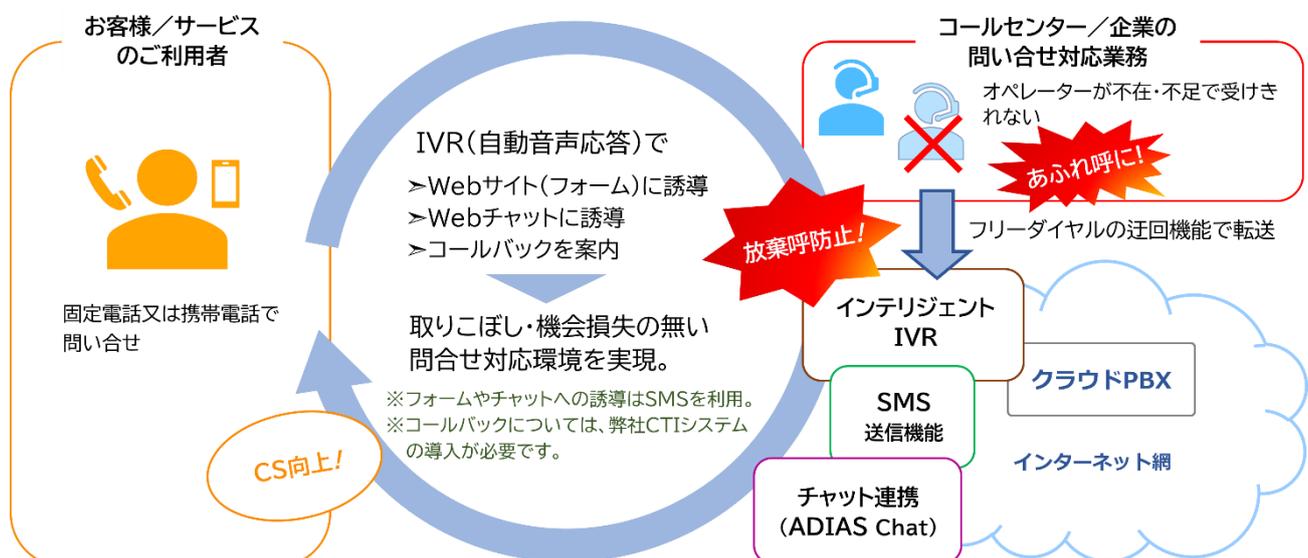
コールセンターや企業の間合せ対応部門は、インテリジェント IVR を導入することで、オペレーターの不在又は不足による「あふれ呼」の「放棄呼」化と、それによるビジネスの機会損失や CS（顧客満足度）の低下を防ぐことが可能になります。

ファイン・インテリジェンス・グループ株式会社は、このインテリジェント IVR を単体のサービスとして、また同社が提供する CTI システム「TELE-ALL-ONE」のオプションサービスとして、本年 3 月 20 日より提供を開始します。

尚、今回ご紹介したインテリジェント IVR は、来る 3 月 16 日（木）・17 日（金）にインテックス大阪にて開催される「フロントオフィス/店舗・EC DXPO 大阪'23」にてデモ展示をご覧いただけます。皆様のご来場を、心よりお待ちしております。

### 【インテリジェント IVR サービス 運用イメージ】

コールセンターや企業の間合せ対応業務での放棄呼による機会損失を防止、CS(顧客満足度)を向上。



<報道関係の方からのお問い合わせ先>

ファイン・インテリジェンス・グループ株式会社 営業企画（広報担当） TEL：03-4550-1111 MAIL：info@fig.co.jp

※SMS はショートメッセージサービスの略であり、携帯電話番号の情報があれば簡単にメッセージを送信できることや、到達率・開封率が高いことから、情報配信ツールの一つとして注目されています。

※現在ご利用中の 0ABJ 番号（地域番号）の継続利用をご希望の際は、お問い合わせ下さい。

※コールバックについては、別途、弊社の CTI システムをご導入いただく必要がございます。

※ファイン・インテリジェンス・グループ株式会社は、IVR のビジネスシーンでの活用について、幅広くご相談承ります。

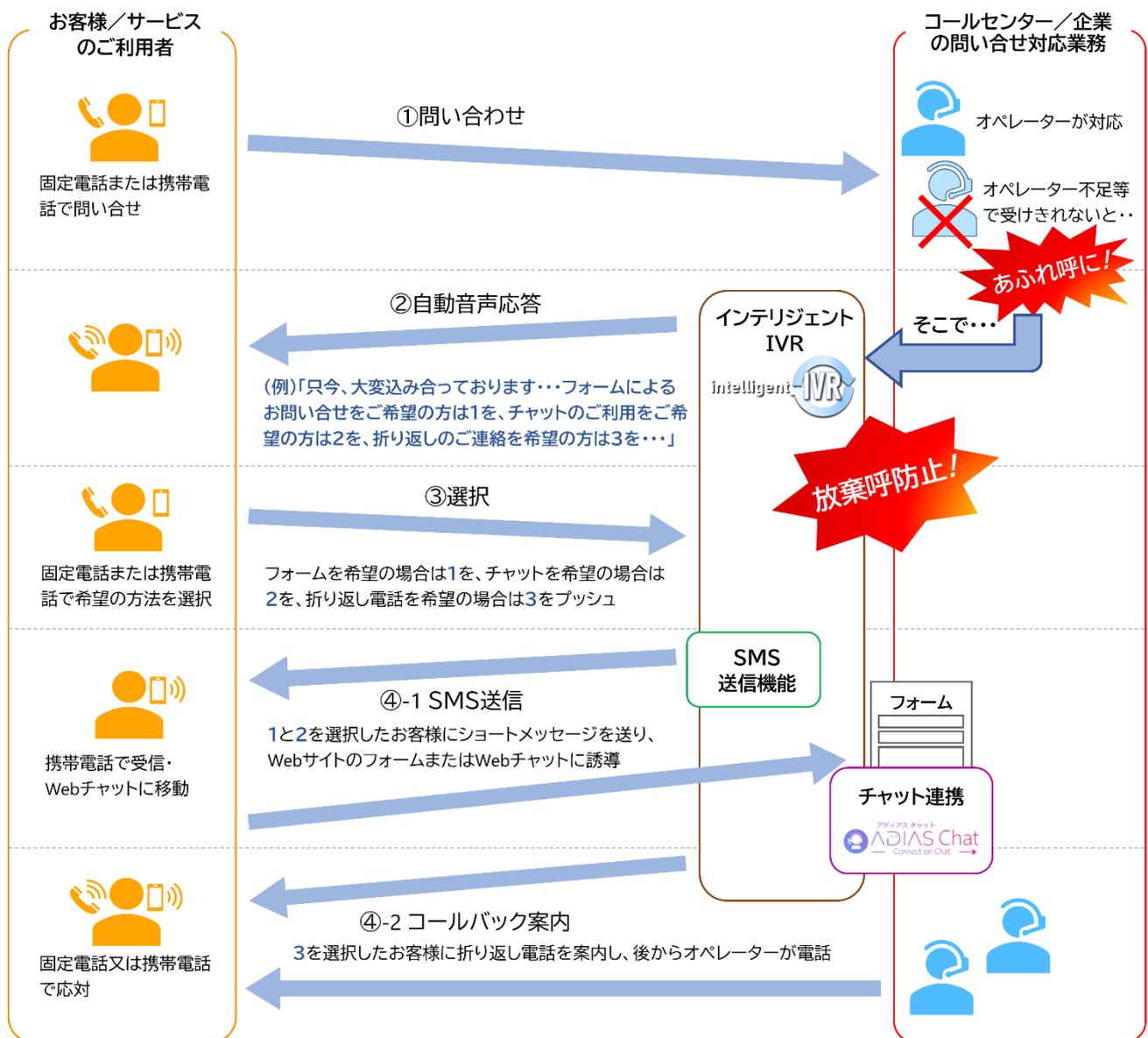
※「フロントオフィス/店舗・EC DXPO 大阪'23」の情報はこちら → <https://dxpo.jp/real/fox/osaka23/index.html>

（会場へのご入場・セミナーの申し込みには来場事前登録が必要です。 → <https://dxpo.jp/u/fox/osaka23/registration/form>）

## 【インテリジェント IVR サービス 運用フロー例】

オペレーター不足等によるあふれ呼の放棄呼化とそれによるビジネスの機会損失を、IVR、SMS、Web チャットを駆使して阻止します。

【Web サイトのフォーム・Web チャットへの誘導、コールバックの案内による放棄呼防止の例】



<報道関係の方からのお問い合わせ先>

ファイン・インテリジェンス・グループ株式会社 営業企画（広報担当） TEL：03-4550-1111 MAIL：info@fig.co.jp

## 提供開始時期／価格・利用料金

■提供開始時期：2023年3月20日～

■価格：

・初期費用（導入検討／基本回線設定作業費、IVR設定作業費含む）：20万円～

・月額IVR利用料：2万円～

※SMS送信及びWebチャット連携の設定、その他カスタマイズにより費用は別途、お見積りとなります。

インテリジェントIVRについてのお問い合わせはこちら：<https://www.adias.co.jp/i-ivr>

## ファイン・インテリジェンス・グループ株式会社について

■社名：ファイン・インテリジェンス・グループ株式会社（Fine Intelligence Group Inc.）

■本社所在地：〒103-0015 東京都中央区日本橋箱崎町3-14 アライズビル4F

■代表取締役：藤田久男

■事業内容：

【CTI事業】

TELL-ALL-ONE（CTIソリューション）：の開発と販売

各種テレマーケティング（アウトバウンド・インバウンド）

コンタクトセンタ構築ソリューションのご提供

【SI開発事業】

システム開発のご提供

ビジネスの運用サポートのためのアウトソーシングサービス

【CRMビジネス事業】

CMS「EC-Server、WordPress」を利用したホームページ制作とホスティングサービスのご提供

【コンサルティング事業】

経営戦略コンサルティング

MBAビジネスゲーム／MBA教育コース

光触媒プロジェクト

■設立：2000年6月1日

■ホームページ：<https://www.fig.co.jp/>



*Fine Intelligence Group Inc.*



—以 上—

<報道関係の方からのお問い合わせ先>

ファイン・インテリジェンス・グループ株式会社 営業企画（広報担当） TEL：03-4550-1111 MAIL：info@fig.co.jp