



3分で
情報チャージ

【VIVR】

ビジュアルIVRとは？ コールセンターへ導入する3つのメリット

放棄呼対策のために
呼量削減をしないと...



顧客が問題を自己解決できるように
スムーズに誘導できないかなあ...

コールセンター・BPO

IT 担当者 

はい。ビジュアルIVRが
そのお悩み解決します！



目次

1. ビジュアルIVR (VIVR) とは？
2. コールセンターへ ビジュアルIVRを導入するメリット3つ
3. 運用のためのビジュアルIVRの KPI
4. ビジュアルIVRのアクセス方式は4種類
5. コールセンターにおける ビジュアルIVRの活用事例
6. まとめ
7. CBA ビジュアルIVR-Eye の特徴

ビジュアルIVR(VIVR)とは？

簡単に言うと、IVRを見える化したものです

IVR

自動音声応答装置 (Interactive Voice Response)
音声ガイダンスで要件振り分けを行うシステム

ビジュアル IVR

(Visual Interactive Voice Response)
視覚に訴える自動音声応答装置



音声の弱点

- 選択肢が多すぎて何を選べばよいかわからない
- 音声ガイダンス通りに操作しても長く待たされる



ビジュアルの利点

- ガイダンスを聞かずにスマホのメニューを見て選択できる
- FAQページやチャットボットを選択し自分で問題を解決できる
- 問題が解決できない場合のみオペレーターへつながる

POINT! ビジュアルIVR はIVRの弱点を克服したシステムです



コールセンターへビジュアルIVRを導入するメリット3つ

その1. 顧客の利便性アップ

ビジュアルIVRの導入で、顧客をFAQ、チャットボット、メール問い合わせなどに誘導できます。

また、電話が苦手な若者、耳が不自由な年配者、電車内にいる社員が、ストレスなく問い合わせをすることが可能となり、顧客満足度の向上につながります。

その2. コールセンターの稼働を効率化

ビジュアルIVRであれば、顧客が氏名や住所、電話番号などを入力してくれるので人為的なミスを減らせます。オペレーターは入力された情報をもとに作業を進められるため、効率よく顧客に対応できます。

その3. 放棄呼対策

ビジュアルIVRは24時間365日、いつでも問い合わせに対応できます。オペレーターによるサポートが必要なケースでも、後日の掛け直しを提案できます。

待ち時間が長いときにはFAQやチャットボットへ誘導したり、オペレーターからの掛け直しを提案したりして放棄呼対策ができます。

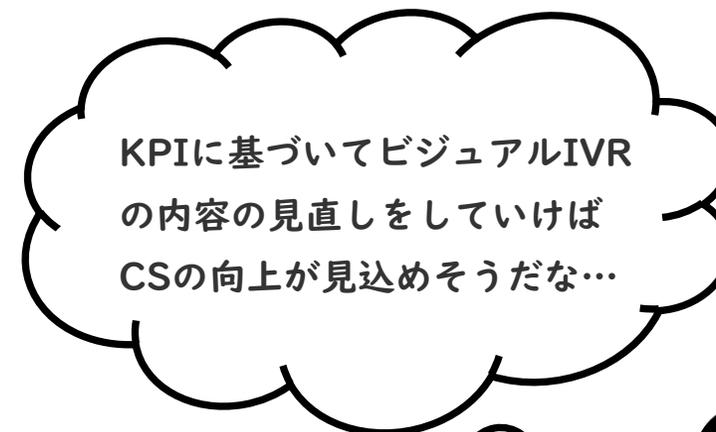
POINT! ビジュアルIVRの導入によって「放棄呼対策のための呼量削減」や「顧客が自己解決できる導線」を実現できます



運用のためのビジュアルIVRのKPI

【KPIに設定すべき項目】

- ☑ メニュー別の遷移率
- ☑ 各チャネルへ遷移後の解決数



上記のKPIを定期的にチェックすることで、お客様にとって役立つメニュー表示やチャネルの提案ができているかを判断できます。

ビジュアルIVRの利用者数と解決数を比較することで、チャネル全体がコンタクトセンターの役割を果たせているかもチェックできます。

ビジュアルIVRのアクセス方式は4種類

電話→URL送信方式

電話をかけてきたお客様へビジュアルIVRの利用を案内します。
利用を希望した人にSMSでビジュアルIVRのURLが送られます。



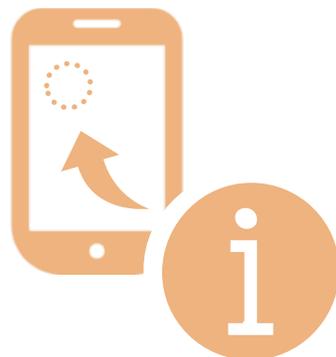
電話→アプリ起動方式

特定の電話番号への発信がトリガーになってアプリが起動し、ビジュアルIVRのメニューへアクセスします。
専用アプリのダウンロードが前提です。



アプリ表示方式

企業のオリジナルアプリ内にビジュアルIVRのボタンやメニューを設定してチャネルへ誘導します。アプリ開発が必要になりますが企業イメージに合ったオリジナルな機能を付与できます。



企業サイトからアクセス方式

ホームページやwebコンテンツにビジュアルIVRへのボタンを埋め込むだけなので導入が簡単。企業のホームページはお客様の認知度も高いので、顧客が利用しやすい特徴もあります。



コールセンターにおけるビジュアルIVRの活用事例

Webショップ

セールや新製品が発売される時期に入電が増えます。ビジュアルIVRなら、FAQでの解決を提案したり、問い合わせ内容を具体的に選んでもらい適切な部署へ誘導したりできます。

保険会社

保険会社はビジュアルIVRを使って商品の資料を画面で確認できるようにしています。利用者は商品に関する情報を、ビジュアルIVRに誘導されながら得ることができます。住所変更や振替口座の手続きがWeb上で済むようにもできます。

医療機関

医療機関への問い合わせの大半は診察の予約です。ワクチン接種の予約に関する問い合わせも多いでしょう。ビジュアルIVRを活用するなら、オペレーターを介さずに自分で予約したり予約の確認をしたりしてもらえます。

ネット銀行

ネット銀行では給与支払日や月末は入呼数が激増し放棄呼が増える傾向があります。近年は外国語の問い合わせも増え、希望する言語での対応が必須になっています。ビジュアルIVRなら、利用者自らが問題を解決できるよう誘導できます。結果として入電数は減少しつつもCSが向上し口座数が増加するといった成果が見られています。



ビジュアルIVRは
CS向上に役立つため、
様々な企業で採用
されています



CBA ビジュアルIVR-Eye の特徴

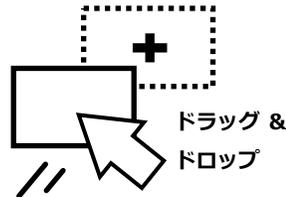
コンテンツもデザインも
カスタマイズし放題



詳しくはこちら⇒ [CBAのビジュアルIVR-Eye](#)

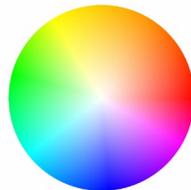
特徴 1 コンテンツ入れ替え放題

コンテンツの追加・削除・入れ替えが簡単！



特徴 2 瞬間！色チェンジし放題

RGBコードから背景色や文字色を自在に調整！



特徴 3 アイコン入れ替えし放題

どんな画像やアイコンでもアップロード可能！



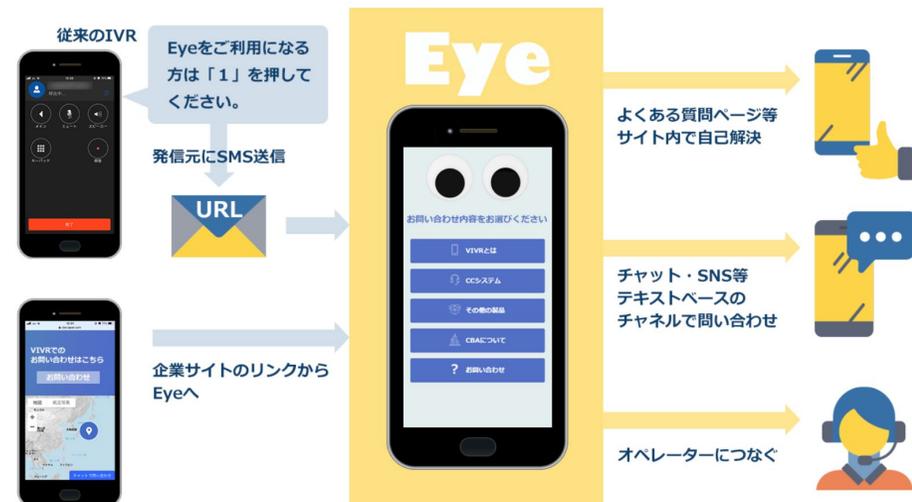
特徴 4 CSSでカスタマイズし放題

CSSで会社やサービスのイメージを 1pxまで反映！



特徴 5 SMSなしで直接メニュー画面へ！

CBAのビジュアルIVR-Eyeの仕組み





株式会社 コミュニケーションビジネスアヴェニュー
〒239-0847 神奈川県横須賀市光の丘3番4号 YRP 1番館 5F
046-821-3362 (平日 9:00—17:00)
<https://cba-japan.com>