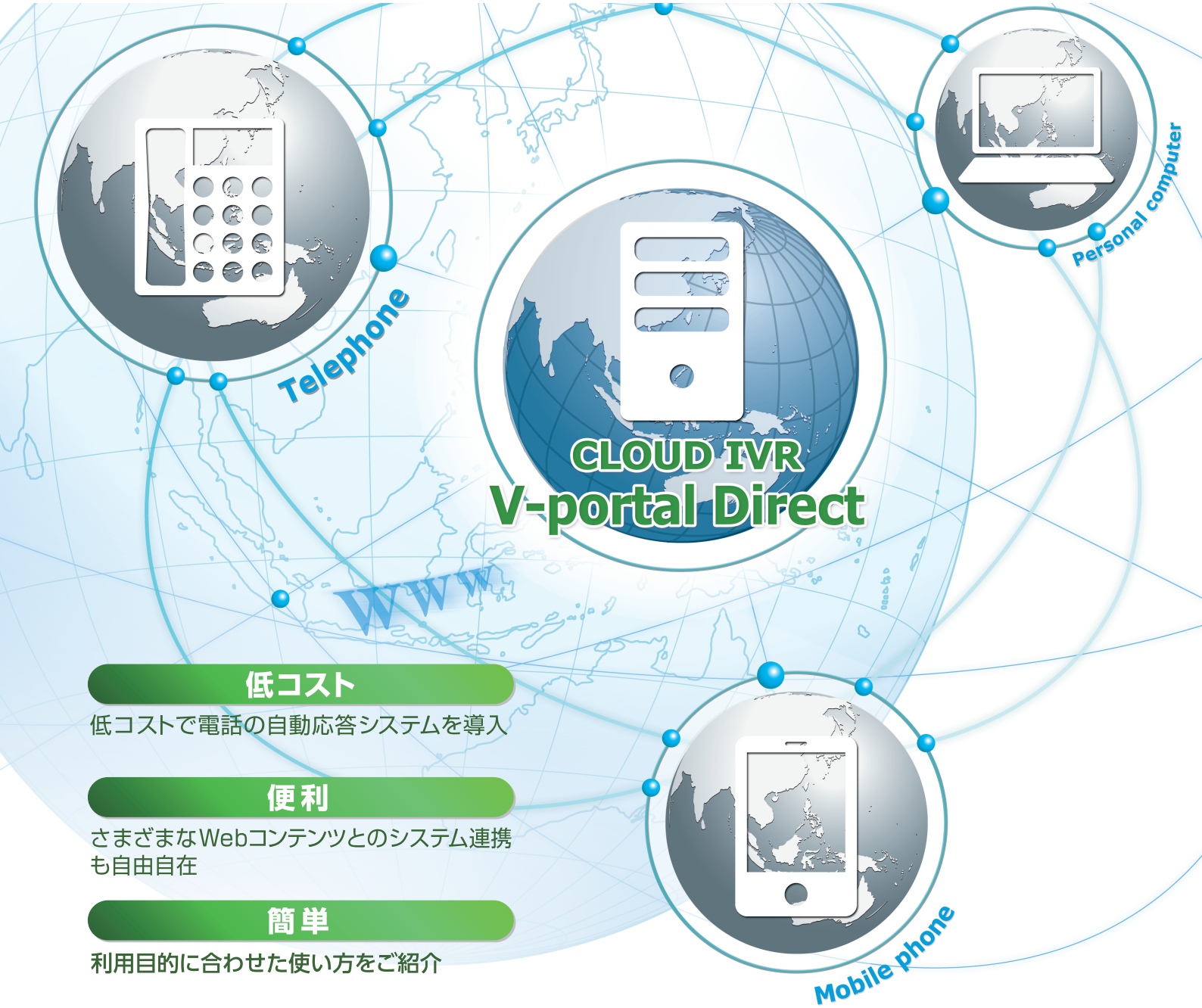
Vポータルダイレクト総合パンフレット

電話の自動応答システムを低コストで導入できるクラウドIVRサービス



低コスト

低コストで電話の自動応答システムを導入

便利

さまざまなWebコンテンツとのシステム連携も自由自在

簡単

利用目的に合わせた使い方をご紹介

Copyright © NTT Communications Corporation. All Rights Reserved.

CONTENTS

- IVR とは／ IVR の利用メリット ・・・ P2
- Vポータルダイレクトのしくみ／音声自動応答装置購入との違いと導入メリット ・・・ P3
- クラウドIVR Vポータルダイレクトのその他の導入メリット ・・・ P4
- ご利用可能な回線種別 ・・・ P5
- サービスタイプ ・・・ P6
- 料金 ・・・ P7
- 料金算出方法 ・・・ P9
- 代表的な使い方一覧 ・・・ P10
  - CS 調査 ・・・ P11
  - 折り返し電話予約 ・・・ P12
  - 電話受付 ・・・ P13
  - FAX 情報取り出し ・・・ P14
  - FAX 誤送信防止 ・・・ P15
  - 合格発表 ・・・ P16
  - 個人認証 ・・・ P17
  - 控除証明書発行受付 ・・・ P18
- V ポータルダイレクトの基本機能・オプションサービス 一覧

  基本機能
  - 音声自動応答機能 ・・・ P19
  - 音声ルーティング機能 ・・・ P19
  - タイマー機能 ・・・ P20
  - ガイダンス生成機能（音声合成機能） ・・・ P20
  - 外線転送機能（VAD） ・・・ P21
  - ウィスパリング機能 ・・・ P21
  - 音声認識機能 ・・・ P22
  - 音声録音機能 ・・・ P22
  - アクセス数確認サービス ・・・ P23
  - Web 連携機能 ・・・ P24
  - CSV 出力機能 ・・・ P24
  - FTP 送信機能 ・・・ P25
  - Vポータルエディタ（VPE） ・・・ P25

  オプションサービス
  - アラート（自動発信） ・・・ P26
  - VSD（簡易データベース） ・・・ P26
- サービス内容に関する Q&A ・・・ P27
- 導入スケジュール ・・・ P29
- ご提供条件および注意事項 ・・・ P30

IVRとは

IVRとは、Interactive Voice Responseの略で、コンピューターによる音声自動応答システム。
あらかじめ用意した音声ガイダンスで自動応答できるシステムです。

IVRの利用メリット

コールセンター運営を効率化・最適化（呼減対策）

定型の情報案内や資料請求などは自動化することでオペレーターで対応するコールを削減し、オペレーターは新規顧客への対応や、定型ガイダンスでは対応できないお問い合わせに稼働を注力することができます。

例えば

- 定型のお問い合わせ対応時間：平均5分/件
- コール数：1日300件
- オペレーターの時給：1,500円 の場合

5分×300件×365日=9,125時間
9,125時間×1,500円
=約1,368万円

定型のお問い合わせ対応に Vポータルダイレクトを利用した場合

- 初期費用概算 約30万円
- 月額費用概算 約26万円

30万円+26万円×12カ月
=342万円

年間約1,000万円のコストカット

9,125時間とは…
1日7.5時間 月20日間勤務のオペレーターの

約5人分の年間対応時間に相当!

※あくまでも一例です。

24時間365日対応のお問い合わせ窓口の設置

電話での24時間365日対応のお問い合わせ窓口を設置できます。時間を気にせず、いつでもお問い合わせができるためお客さまの利便性も高まり、顧客満足度向上につながります。また、夜間や休日などにオペレーターを雇う必要もなくなり、人件費も軽減できます。

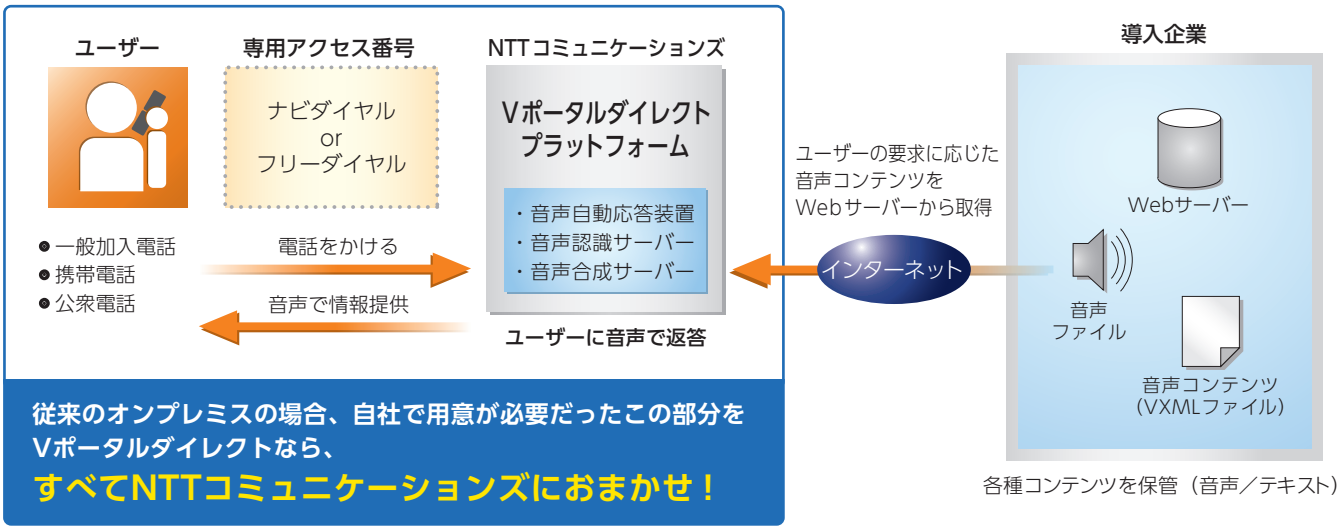
あふれ呼対応で話中発生を軽減!

お客さまからの電話に対して、回線がすべて埋まってしまった場合に、音声自動応答で一時対応し、お客さまに「折り返し連絡先」などを登録してもらうことができます。登録された電話番号へ折り返し電話をすることで、お客さまへの営業機会の損失を防止できます。

このようなIVRを導入するには、これまで莫大な費用がかかりましたが、クラウドIVRであるVポータルダイレクトであれば、設備導入に関わる莫大な初期コストを最低限におさえつつ、導入決定から短期間での利用開始が可能です！

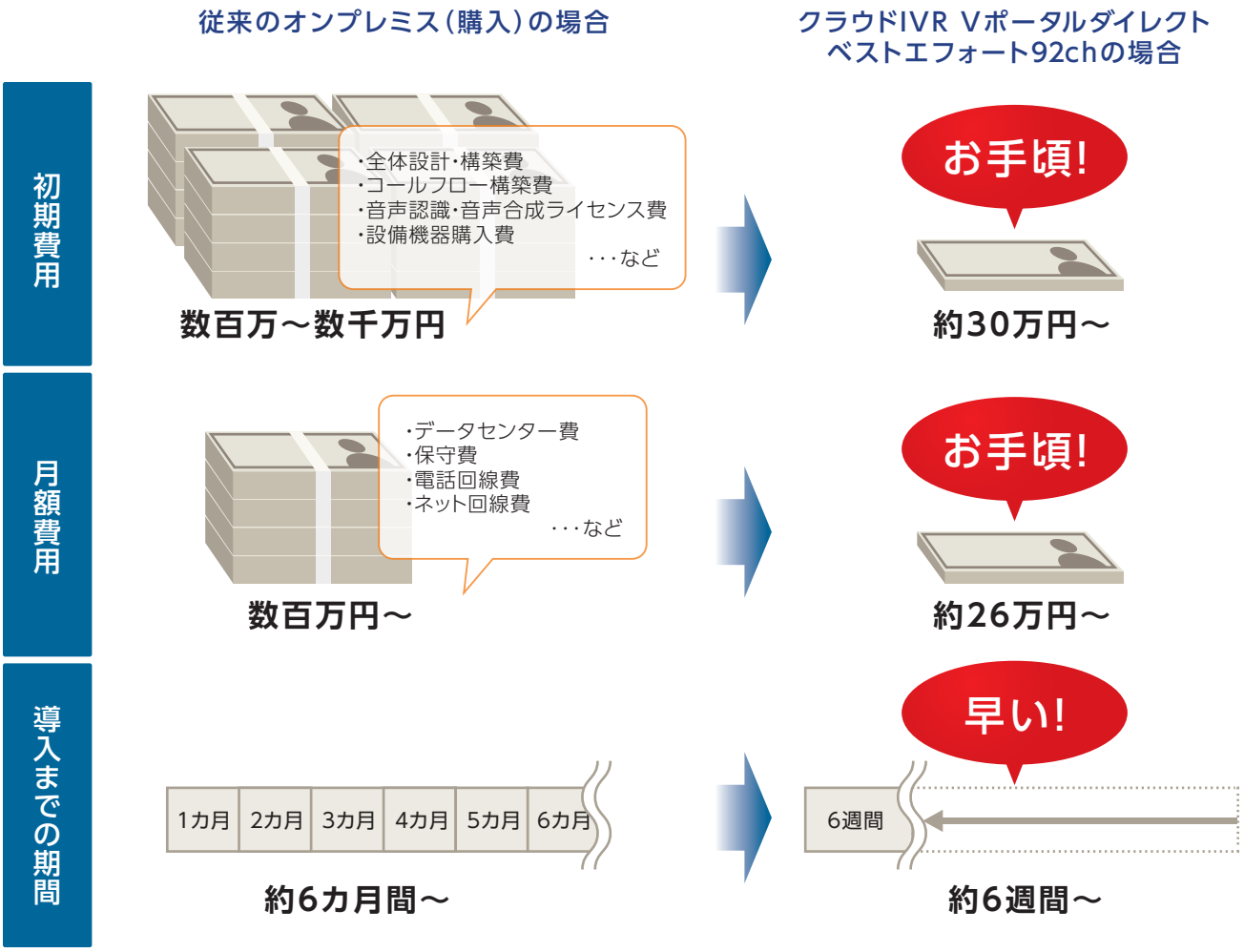
詳しくは次ページへ→

Vポータルダイレクトのしくみ



音声自動応答装置購入との違いと導入メリット

一般的に音声自動応答を導入するには、音声自動応答装置（IVR）を購入し、電話回線を同時着信数分用意し、専用の保守体制を用意するなどかなりの費用と労力が必要とされます。また、導入に早くて半年はかかるのが一般的なIVR購入時のスケジュールです。しかし、Vポータルダイレクトはクラウドサービスのため、IVRの購入は不要で、NTTコミュニケーションズがご用意するIVRと電話回線を使って、月額費用で利用できます。また、導入決定から短期間で利用開始できるのが特長です。



クラウドIVR Vポータルダイレクトのその他の導入メリット

クラウドIVR Vポータルダイレクトの大きなメリットである、初期費用・月額費用の価格、導入までの期間の早さのほか、以下のようなメリットがあります。

短期間のスポット利用が可能

最短1カ月から利用可能です。
キャンペーンや繁忙期など必要な期間だけスポット利用が可能です。

最大92ch/184chの着信が可能

コール集中時でも自動応答で対応でき電話がつながらないことによるお客さまへの営業機会損失を最大限に防止します。

Web連携可能

VoiceXMLを採用しているためWebシステム上のデータベースやプログラムとのシームレスな連携が可能です。

設備維持に必要な保守やメンテナンスが不要

クラウドサービスなので設備保守やメンテナンスなどに必要な稼働がかかりません。

設置場所や大量の電話回線、ネット回線の維持管理が不要

データセンターや電話回線・インターネット回線はNTTコミュニケーションズがご用意します。

資産管理や設備更改などの稼働から解放

クラウドサービスなので設備更改などの稼働がかかりません。

ご利用可能な回線種別

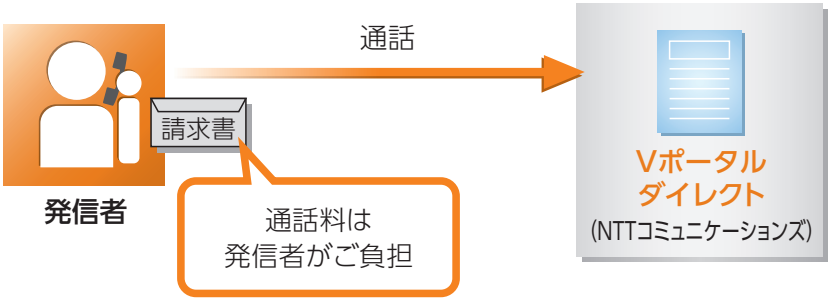
Vポータルダイレクトでは、ナビダイヤルまたはフリーダイヤルをご利用いただくことが前提のサービスとなります。
一般加入電話番号(0AB～J)でのご利用はできません。

ナビダイヤルの場合

通話料負担は発信者

0570-0XXXXX

ナビダイヤルとは「0570」に続く6ケタの専用番号です。Vポータルダイレクトでご利用の場合、
通話料は全国一律料金で発信者のご負担となります。

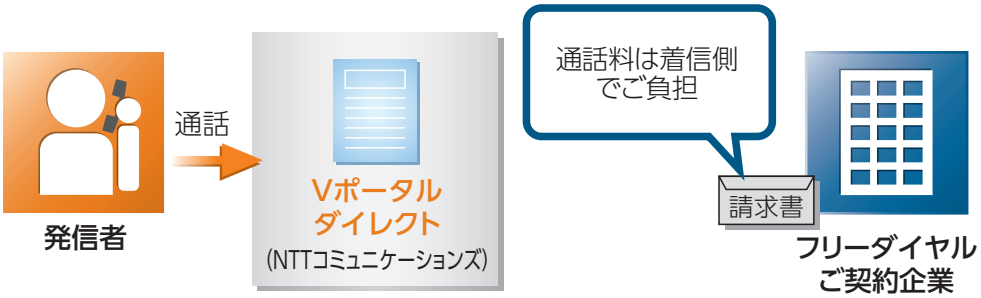


フリーダイヤルの場合

通話料負担はご契約企業

0120-XXXXXX
0800-XXXXXXX

フリーダイヤルとは、全国一律の「0120」に続く6ケタ、または「0800」に続く7ケタの専用番号です。
通話料はフリーダイヤルのご契約企業側のご負担となります。



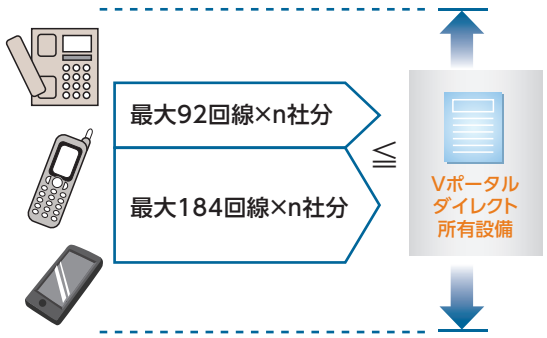
同時着信数が多く大規模回線をご希望の場合

● ベストエフォートタイプ（回線共有型）

- ベストエフォート92（回線共有型：1アクセス番号につき最大92回線）
- ベストエフォート184（回線共有型：1アクセス番号につき最大184回線）

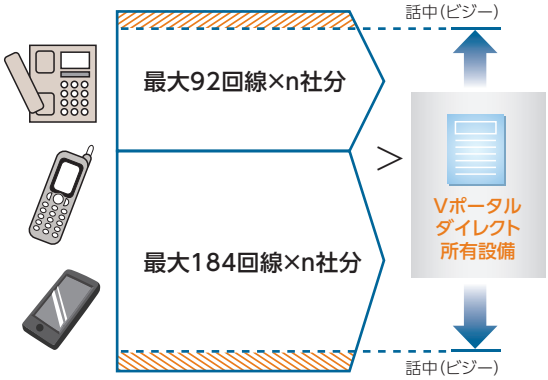
ベストエフォートタイプは、Vポータルダイレクトで所有しているアクセス回線を、複数の導入企業で共有してご利用いただく回線共有型サービスです。ベストエフォートタイプでは、サービス全体としては184回線以上の大規模回線を所有しており、1契約あたり最大184回線または最大92回線となります。

設備の回線数以下のコールのとき
（コール数≦所有回線数）



最大契約回線数で着信可能

設備の回線数より大きいコールがあったとき
（コール数>所有回線数）



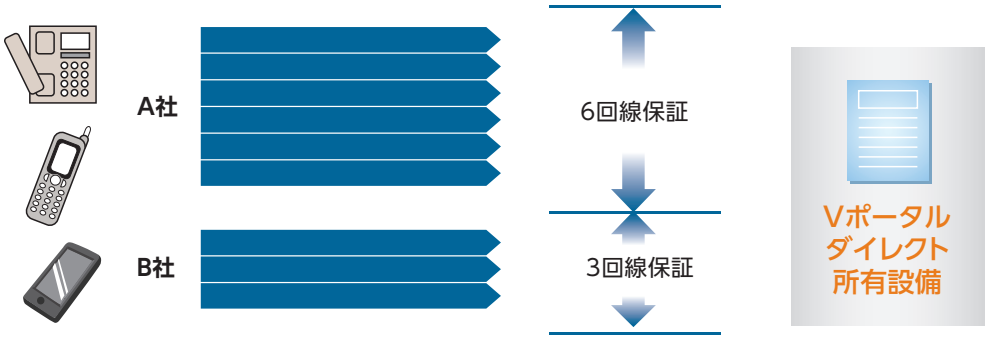
**最大契約回線数では
着信不可能な場合があります**

※ 92回線または184回線の回線数を複数の導入企業で共有するということではありません。
※ 回線共有型サービスのため、常時最大同時着信数（92回線または184回線）を保証するものではありません。例えば、複数の導入企業のコール数が一時的に集中し、Vポータルダイレクトサービス全体の空き回線が184回線未満の場合は、着信可能回線数は184回線未満に、空き回線が92回線未満の場合は着信可能回線数は92回線未満となります。

同時着信数が少なく小規模回線をご希望の場合

● ギャランティタイプ（回線占有型2～6回線）

ギャランティタイプは、Vポータルダイレクトのアクセス回線を導入企業ごとにお使いいただける回線占有型サービスです。Vポータルダイレクトでは1契約あたり2回線から6回線まででご利用いただけます。



専用の回線を1契約あたり2～6回線ご用意

料金

1 Vポータルダイレクト基本料金

着信タイプ

ベストエフォート92（回線共有型:最大92回線）

◇ 初期費用	
初期登録料 *1	20,000円（税込22,000円）
◇ 月額費用	
プラットフォーム利用料 *1	月額 200,000円（税込220,000円）
保守基本料 *1,2	月額 20,000円（税込22,000円）
合計	月額 220,000円（税込242,000円）

ベストエフォート184（回線共有型:最大184回線）

◇ 初期費用	
初期登録料 *1	20,000円（税込22,000円）
◇ 月額費用	
プラットフォーム利用料 *1	月額 400,000円（税込440,000円）
保守基本料 *1,2	月額 20,000円（税込22,000円）
合計	月額 420,000円（税込462,000円）

ギャランティタイプ（回線占有型：2～6回線）

◇ 初期費用	
初期登録料 *1	20,000円（税込22,000円）
◇ 月額費用	
プラットフォーム利用料 *1	1回線あたり月額40,000円（税込44,000円）× 2～6回線
保守基本料 *1,2	月額 20,000円（税込22,000円）
合計	月額 100,000円（税込110,000円）～260,000円（税込286,000円）

発信タイプ

アラート機能料金

◇ 初期費用	
初期登録料 *1	170,000円（税込187,000円）～
◇ 月額費用	
プラットフォーム利用料 *1,2,3	1回線あたり月額40,000円（税込44,000円）× 2～6回線
保守基本料 *1,2	月額 20,000円（税込22,000円）
合計	月額 100,000円（税込110,000円）～260,000円（税込286,000円）

＊1：利用料金のご請求は「初期登録料、プラットフォーム利用料、保守基本料」と「回線初期工事費、回線利用料」でそれぞれ別請求となります。
また、音声コンテンツ制作を制作代理店に委託される場合は別途音声コンテンツ制作代行費用がかかります。

＊2：保守契約については、Vポータルダイレクトの運用全般を担当しております保守会社と直接ご契約いただきます。
また、お客さまで独自に音声コンテンツ制作される際にVポータルエディタを利用しない場合、別途追加保守料月額20,000円（税込22,000円）がかかります。

＊3：ご利用の形態によっては、別途「折り返し着信ガイダンス送出料2,000円(税込2,200円)」がかかります。

料金

2 音声コンテンツデータ設置用サーバー ホスティング料金

オプション料金

コンテンツ預り料(1GBあたり) *4	月額 40,000円(税込 44,000円)

3 ベンダー委託関連料金

音声コンテンツ制作費

音声コンテンツ制作代行費用 *5	310,000円(税込 341,000円)～

4 アラート・VAD(転送)従量料金

アラート・VAD(転送)従量料金

	発信・転送先	従量料金
通話時間にともなう従量料金	一般加入電話	10円(税込11円)<60秒>
	国内の携帯電話	10円(税込11円)<10秒>
	050番号IP電話	20円(税込22円)<3分>
	PHS	1回10円＋10秒ごとに10円(税込11円+10秒ごとに11円)

5 回線関連料金

ナビダイヤル

回線初期工事費(新設の場合) *1,6	1,000円(税込 1,100円)
月額回線利用料 *1	月額 11,000円(税込 12,100円)

フリーダイヤル

回線初期工事費(新設の場合) *1,6	2,000円(税込 2,200円)
月額回線利用料 *1	月額 2,900円(税込3,190円)

料金表の見方

1 ＋ 2 ＋ 3 ＋ 4 ＋ 5 ＝ 総費用

料金表の算出方法については、次ページを参考に、具体的な利用シーンごとの概算費用イメージについてはP.11以降の各使い方の料金表をご参照ください。

＊4：音声コンテンツデータのお預かりについては、Vポータルエディタを利用して制作された音声コンテンツ、または弊社紹介のベンダーに制作をご依頼された音声コンテンツに限らせていただきます。また、VSD、BOX管理をご利用の場合、コンテンツ預り料は必須となります。

＊5：音声コンテンツ制作代行費用は弊社紹介のベンダーでの制作代行費用となります。「基本開発費」「フロー作成費」「アナウンサー音声収録費」を含みます。「データベース構築費」および「カスタマイズプログラム作成費」は別途お見積りとなります。

＊6：回線が既設のナビダイヤル／フリーダイヤルの場合はVポータルダイレクト用に設定変更が必要です。料金については現在の設定状況により異なりますのでお問い合わせください。

料金算出方法

例 フリーダイヤルでベストエフォート92をご利用、コンテンツ預りご利用、ベンダーに音声ガイダンス制作を委託した場合

◇ 初期費用

1	初期登録料	20,000円(税込22,000円)
3	コンテンツ制作代行費用	310,000円(税込341,000円)～
5	フリーダイヤル初期工事費	2,000円(税込2,200円)
	合計	332,000円(税込365,200円)～

1 Vポータルダイレクト基本料金

着信タイプ

ベストエフォート92(回線共有型:最大92回線)

◇ 初期費用	
初期登録料 *1	20,000円(税込22,000円)

◇ 月額費用

◇ 初期費用

初期登録料 *1	20,000円(税込22,000円)

◇ 初期費用	
初期登録料 *1	20,000円(税込22,000円)
◇ 月額費用	
プラットフォーム利用料 *1	月額 400,000円(税込440,000円)
保守基本料 *1,2	月額 20,000円(税込22,000円)
合計	月額 420,000円(税込462,000円)

ギャランティタイプ(回線占有型：2～6回線)

◇ 初期費用	
初期登録料 *1	20,000円(税込22,000円)
◇ 月額費用	
プラットフォーム利用料 *1	1回線あたり月額40,000円(税込44,000円) × 2～6回線
保守基本料 *1,2	月額 20,000円(税込22,000円)
合計	月額 100,000円(税込110,000円)～260,000円(税込286,000円)

発信タイプ

アラート機能料金

2 音声コンテンツデータ設置用サーバー ホスティング料金

オプション料金

コンテンツ預り料(1GBあたり) *4	月額 40,000円(税込 44,000円)

3 ベンダー委託関連料金

音声コンテンツ制作費

音声コンテンツ制作代行費用 *5	310,000円(税込 341,000円)～

音声コンテンツ制作費

音声コンテンツ制作代行費用 *5	310,000円(税込 341,000円)～

通話時間にともなう従量料金	国内の携帯電話	10円(税込11円)<10秒>
	050番号IP電話	20円(税込22円)<3分>
	PHS	1回10円＋10秒ごとに10円(税込11円+10秒ごとに11円)

5 回線関連料金

回線初期工事費(新設の場合) *1,6	2,000円(税込 2,200円)

フリーダイヤル

回線初期工事費(新設の場合) *1,6	2,000円(税込 2,200円)
月額回線利用料 *1	月額 2,900円(税込3,190円)

◇ 月額費用

1	プラットフォーム利用料	200,000円(税込220,000円)
1	保守基本料	20,000円(税込22,000円)
2	コンテンツ預り料	40,000円(税込44,000円)
5	フリーダイヤル月額回線利用料	2,900円(税込3,190円)
	合計	262,900円(税込289,190円)

1 Vポータルダイレクト基本料金

着信タイプ

ベストエフォート92(回線共有型:最大92回線)

◇ 初期費用	
初期登録料 *1	20,000円(税込22,000円)
◇ 月額費用	
プラットフォーム利用料 *1	月額 200,000円(税込220,000円)
保守基本料 *1,2	月額 20,000円(税込22,000円)
合計	月額 220,000円(税込242,000円)

◇ 月額費用	
プラットフォーム利用料 *1	月額 200,000円(税込220,000円)
保守基本料 *1,2	月額 20,000円(税込22,000円)
合計	月額 220,000円(税込242,000円)

ギャランティタイプ(回線占有型：2～6回線)

◇ 初期費用	
初期登録料 *1	20,000円(税込22,000円)
◇ 月額費用	
プラットフォーム利用料 *1	1回線あたり月額40,000円(税込44,000円) × 2～6回線
保守基本料 *1,2	月額 20,000円(税込22,000円)
合計	月額 100,000円(税込110,000円)～260,000円(税込286,000円)

発信タイプ

アラート機能料金

◇ 初期費用	
初期登録料 *1	170,000円(税込187,000円)～

2 音声コンテンツデータ設置用サーバー ホスティング料金

オプション料金

コンテンツ預り料(1GBあたり) *4	月額 40,000円(税込 44,000円)

コンテンツ預り料(1GBあたり) *4	月額 40,000円(税込 44,000円)

4 アラート・VAD(転送)従量料金

アラート・VAD(転送)従量料金

	発信・転送先	従量料金
通話時間にともなう従量料金	一般加入電話	10円(税込11円)<60秒>
	国内の携帯電話	10円(税込11円)<10秒>
	050番号IP電話	20円(税込22円)<3分>
	PHS	1回10円＋10秒ごとに10円(税込11円+10秒ごとに11円)

5 回線関連料金

月額回線利用料 *1	月額 2,900円(税込3,190円)

フリーダイヤル

回線初期工事費(新設の場合) *1,6	2,000円(税込 2,200円)
月額回線利用料 *1	月額 2,900円(税込3,190円)

料金表の見方

代表的な使い方一覧

Vポータルダイレクトは、さまざまな利用方法に活用できます。
次ページからは、代表的な使い方を、導入した場合の概算費用の目安とともにご紹介します。

P11 **CS調査**
調査結果が出るまで時間もかかり、費用もかかる調査方法を採用していませんか?
Vポータルダイレクトを活用すれば、調査結果を随時確認することができます。

P12 **折り返し電話予約**
せっかくのお問い合わせ電話をみすみす逃してはいませんか?
Vポータルダイレクトを活用すれば、コールセンター回線数以上の着信によるあふれ呼も、できる限り逃しません。

P13 **電話受付**
コールセンターの人件費削減と、電話受付の重要性の狭間でお困りではありませんか?
Vポータルダイレクトを活用すれば、オペレーター不要で24時間365日、病院の診察やホテルの宿泊など、予約やお申し込みの電話受付が可能です。

P14 **FAX情報取り出し**
申込書送付や資料送付の対応に手間取っていませんか?
Vポータルダイレクトを活用すれば、お客さまが取り出したい情報をFAXで取り出せるしくみを構築できます。

P15 **FAX誤送信防止**
FAXの誤送信やFAXのセキュリティ対策でお困りではありませんか?
Vポータルダイレクトを活用すれば、今お使いのFAX機はそのままにFAX誤送信を未然に防ぐことができます。

P16 **合格発表**
合否案内を郵送とWebのみで終わらせていませんか?
Vポータルダイレクトを活用すれば、誰でも・どこでも・簡単に、電話で合否を確認できます。

P17 **個人認証**
安全で信頼性の高いWeb認証システムをお探しではありませんか?
Vポータルダイレクトを活用すれば、Webで登録された本人所有の電話番号からの発信で、確実な個人認証を行うことができます。

P18 **控除証明書発行受付**
確定申告時期に殺到する控除証明書発行のお問い合わせ対応に追われていませんか?
Vポータルダイレクトを活用すれば、効率的に控除証明書発行のお問い合わせ受付をすることができます。

使い方 01 **CS調査**

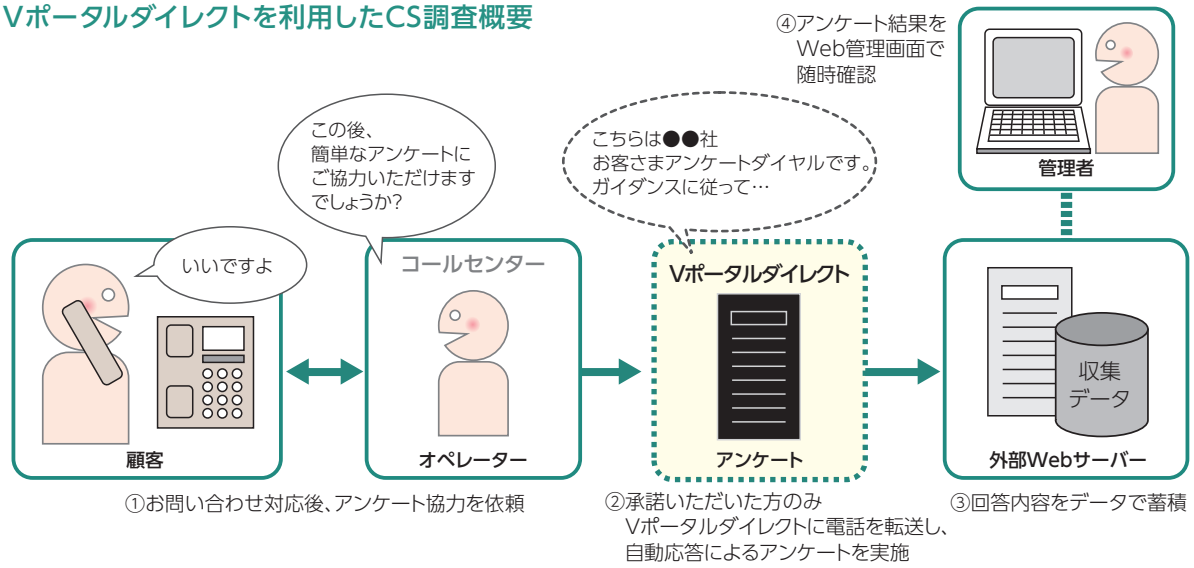
自動応答でアンケート調査を行う

CS(顧客満足度)調査を効率的に行いたい！ 顧客の生の声をリアルタイムに収集して業務改善に役立てたい!

調査結果が出るまで時間もかかり、費用もかかる調査方法を採用していませんか？

調査結果を随時確認することができます。また、調査結果はCSV形式でも取得できるから、集計なども簡単です。
調査員やオペレーターを通しての調査ではないため、回答者も気兼ねなく率直な意見を回答できるので顧客の生の声を収集できます。

Vポータルダイレクトを利用したCS調査概要



CS調査のポイント

- **Point 1** クラウドサービスだから1カ月から利用できる
- **Point 2** 自動応答だから気兼ねなく回答しやすい
- **Point 3** 顧客の生の声をリアルタイムに収集できる
- **Point 4** Web管理画面で回答状況を随時確認できる
- **Point 5** 回答内容はCSVファイルでも取得できるから集計が簡単

標準コールフローイメージ

コールセンターから転送

↓

今回のオペレーターの電話対応はいかがでしたか?
満足された場合は1を、不満のある場合は2を押してください。

↓

弊社のサービスへのご感想をお聞かせください。
満足されている場合は1を、不満のある場合は2を押してください。

↓

次回も弊社のサービスを利用したいと思う方は1を、
利用したくないと思う方は2を押してください。

↓

最後に弊社へのご要望などがありましたら、1分以内でご自由にお話しください。
終わりましたらシャープを押してください。

↓

アンケートは以上です。ご協力ありがとうございました。

※ガイダンス内容は一例ですのでこの限りではありません。用途にあわせた文言で制作します。

CS調査（フリーダイヤル×ベストエフォートタイプ：回線共有型 最大92ch利用）概算費用

初期費用	442,000円～（税込486,200円～）	月額利用料金	月額 287,900円（税込316,690円）
初期登録料*1、フリーダイヤル回線工事費*1,2、標準音声コンテンツ制作費*1,3含む。 【オプション費用】設問数1問追加につき10,000円（税込11,000円）		Vポータルダイレクトプラットフォーム利用料（ベストエフォートタイプ：回線共有型最大92chの場合）*1、フリーダイヤル回線利用料*1,2、保守基本料*1,4、コンテンツ預り料*1,5、Web管理画面利用料*1,6 含む。	

＊1：利用料金のご請求は「初期登録料、プラットフォーム利用料、コンテンツ預り料」「保守基本料」「回線初期工事費、回線利用料」「標準音声コンテンツ制作費、設問追加料、Web管理画面利用料」でそれぞれ別請求となります。
＊2：回線が既設のフリーダイヤルの場合はVポータルダイレクト用に回線の設定変更が必要となります。料金については現在の設定状況により異なりますので詳細はお問い合わせください。
＊3：標準音声コンテンツ制作費は弊社紹介のベンダーでの制作代行費用となります。（基本開発費）（フロー作成費）（アナウンサー音声収録費）を含みます。（データベース構築費）および（カスタマイズプログラム作成費）は別途見積りとなります。
＊4：保守契約については、Vポータルダイレクトの運用全般を担当しております保守会社と直接契約していただきます。保守契約条件については保守会社の契約条件をご確認ください。また、弊社紹介のベンダーでコンテンツ制作代行の場合、またはVポータルエディタをご利用でコンテンツ制作される場合以外で、お客さまで独自にコンテンツを制作される場合、別途追加保守料 月額 20,000円（税込22,000円）が発生します。
＊5：コンテンツのお預かりについては、Vポータルエディタを利用して制作されたコンテンツ、または弊社ご紹介のベンダーにコンテンツ制作をご発注いただいたコンテンツに限らせていただきます。
＊6：弊社指定ベンダーでご用意したサーバーをご利用の場合の料金となります。御社指定のサーバーご利用の場合は別途見積りとなります。

＜通話料金について＞
フリーダイヤルについてはArcstar IP Voice契約の場合の通話料金が課金されます。

＜ユニバーサルサービス料について＞
お客さまのご利用いただく番号（フリーダイヤル番号／Arcstar IP Voice番号）ごとに毎月「ユニバーサルサービス料」をお支払いいただきます。
「ユニバーサルサービス料」の番号あたりの単価（月額）は、ユニバーサルサービス支援機関が6ヵ月ごとに算定しています。ご参考 https://www.tca.or.jp/universalservice/

使い方 02 折り返し電話予約

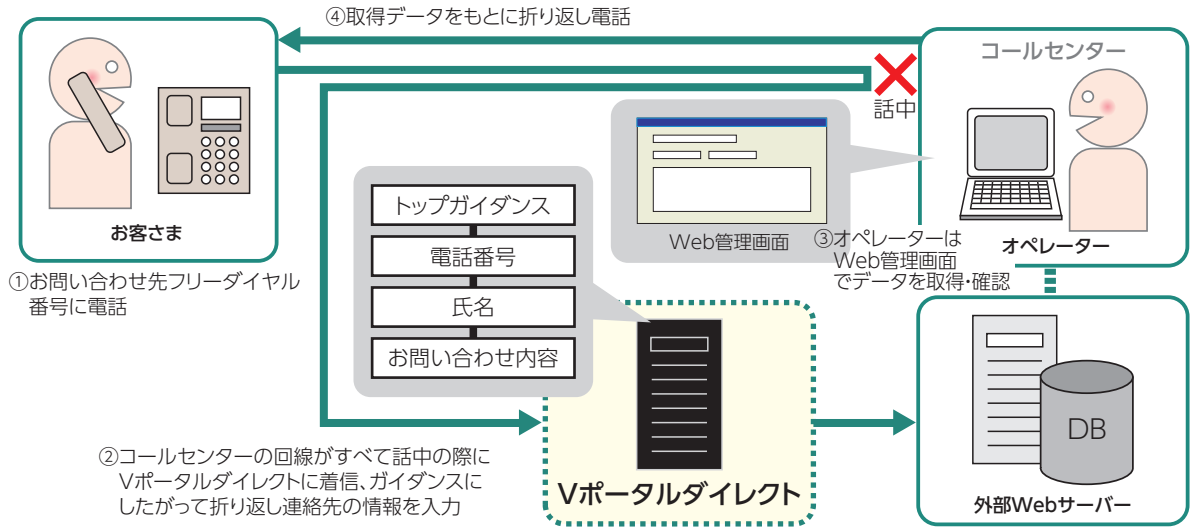
話中時でも自動応答で折り返し連絡先の登録を受付する

お問い合わせが殺到しすぎて、注文を取り逃している！ お問い合わせをなるべく逃さずに対応したい！

せっかくのお問い合わせ電話をみすみす逃してはいませんか？

コールセンター回線数以上の着信によるあふれ呼も、できる限り逃しません。
コールセンターの回線が埋まった際には、話中音を流すのではなく自動応答で一時応対し、
登録された連絡先に折り返し電話をすることで顧客への接触機会の損失を最大限に防ぐことができます。
また、電話口でお客さまをお待たせしないため、CS向上にもつながります。

Vポータルダイレクトを利用した折り返し電話予約概要



折り返し電話予約のポイント

- **Point 1** あふれ呼による機会損失を防止できる
- **Point 2** クラウドサービスだから繁忙期に限定した1カ月からの短期利用も可能
- **Point 3** 折り返し連絡先の情報をWeb管理画面でリアルタイムに一元管理できるから迅速な対応ができる
- **Point 4** 話中によって顧客を待たせないからCS向上に有効
- **Point 5** システム増強やオペレーター増員の必要がないから低コストで対応率を向上できる

標準コールフローイメージ

恐れ入りますが、ただいま電話が大変混み合っております。
アナウンスにしたがって必要事項をご入力ください。
担当者より折り返しご連絡します。

▼

はじめに、お客さまのお名前をおっしゃってください。

▼

次に、お客さまのご連絡先の電話番号をプッシュボタンで入力してください。

▼

最後にお問い合わせ内容を1分以内でご自由にお話しください。
終わりましたらシャープを押してください。

▼

お問い合わせ内容を承りました。
それでは後ほど、担当者よりご連絡します。お電話ありがとうございました。

※ガイダンス内容は一例ですのでこの限りではありません。用途にあわせた文言で制作します。

折り返し電話予約（フリーダイヤル×ベストエフォートタイプ：回線共有型 最大92ch利用）概算費用

初期費用	442,000円～（税込486,200円～）
初期登録料*1、フリーダイヤル回線工事費*1,2、標準音声コンテンツ制作費*1,3含む。 【オプション費用】設問数1問追加につき10,000円（税込11,000円）	

月額利用料金	月額287,900円（税込316,690円）
Vポータルダイレクトプラットフォーム利用料（ベストエフォートタイプ：回線共有型最大92chの場合）*1、フリーダイヤル回線利用料*1,2、保守基本料*1,4、コンテンツ預り料*1,5、Web管理画面利用料*1,6 含む。	

*1：利用料金のご請求は「初期登録料、プラットフォーム利用料、コンテンツ預り料」「保守基本料」「回線初期工事費、回線利用料」「標準音声コンテンツ制作費、設問追加料、Web管理画面利用料または専用管理ソフト利用料」でそれぞれ別請求となります。
*2：回線が既設のフリーダイヤルの場合はVポータルダイレクト用に回線の設定変更が必要となります。料金については現在の設定状況により異なりますので詳細はお問い合わせください。
*3：標準音声コンテンツ制作費は弊社紹介のベンダーでの制作代行費用となります。〈基本開発費〉〈フロー作成費〉〈アナウンサー音声収録費〉を含みます。〈データベース構築費〉および〈カスタマイズプログラム作成費〉は別途見積りとなります。
*4：保守契約については、Vポータルダイレクトの運用全般を担当しております保守会社と直接契約していただきます。保守契約条件については保守会社の契約条件をご確認ください。また、弊社紹介のベンダーでコンテンツ制作代行の場合、またはVポータルエディタをご利用でコンテンツ制作される場合以外で、お客さまで独自にコンテンツを制作される場合、別途追加保守料月額20,000円（税込22,000円）が発生します。
*5：コンテンツのお預かりについては、Vポータルエディタを利用して制作されたコンテンツ、または弊社ご紹介のベンダーにコンテンツ制作をご発注いただいたコンテンツに限らせていただきます。
*6：弊社指定ベンダーでご用意したサーバーをご利用の場合の料金となります。御社指定のサーバーご利用の場合は別途見積りとなります。

＜通話料金について＞
フリーダイヤルについてはArcstar IP Voice契約の場合の通話料金が課金されます。

＜ユニバーサルサービス料について＞
お客さまのご利用いただく番号(フリーダイヤル番号／Arcstar IP Voice番号)ごとに毎月「ユニバーサルサービス料」をお支払いいただきます。
「ユニバーサルサービス料」の番号あたりの単価(月額)は、ユニバーサルサービス支援機関が6ヵ月ごとに算定しています。ご参考 https://www.tca.or.jp/universalservice/

使い方 03

電話受付

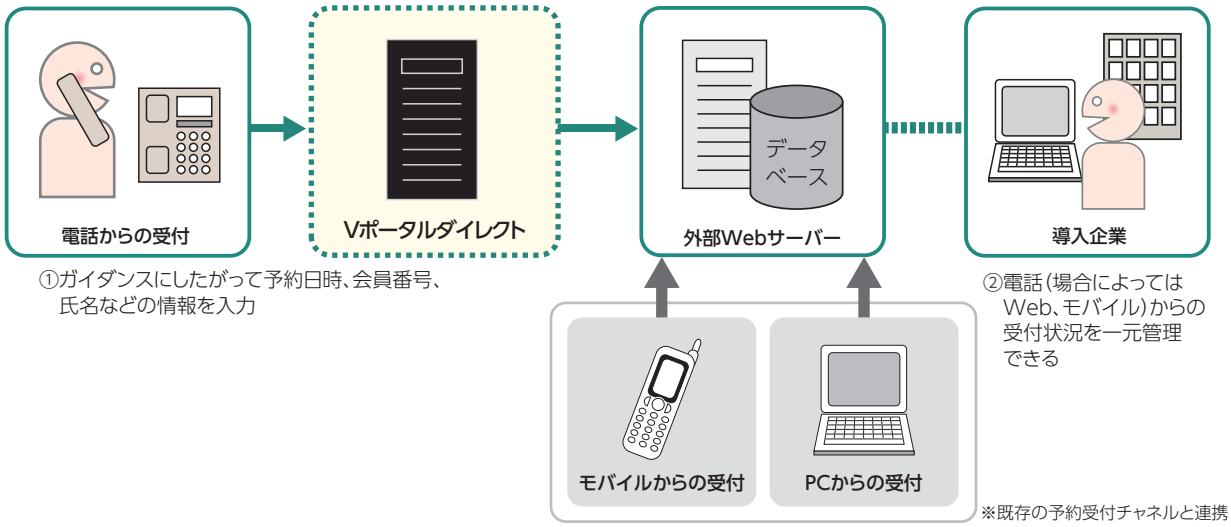
電話からの予約やお申し込みを自動応答で受付する

営業時間外も24時間対応で受付したい！
人件費は削減したいけど、電話の予約は受付したい！

コールセンターの人件費削減と、電話受付の重要性の狭間でお困りではありませんか？

Webやモバイルの時代とはいえ、いまだ根強い電話受付の重要性。
オペレーター不要で24時間365日、病院の診察やホテルの宿泊など、予約やお申し込みの電話受付ができます。
既存のWeb予約システムと連携した予約ダイヤルの構築が可能です。

Vポータルダイレクトを利用した電話受付概要



※既存の予約受付チャネルと連携

電話受付のポイント

- **Point 1** 自動応答だから24時間365日受付できる
- **Point 2** PCやモバイルの操作が苦手なお客さまに対してオペレーター不要で受付窓口を提供できる
- **Point 3** 既存のWeb予約システムやモバイル予約システムともシームレスに連携できる

標準コールフローイメージ

こちらは●●予約受付センターです。
まず、予約希望日を4桁で入力してください。

↓

次に、希望時間を4桁で入力してください。

↓

次に、お名前をおっしゃってください。

↓

希望日時は○○、お名前は○○さまでよろしいでしょうか。
よろしければ1を、入力し直す場合は2を押してください。

↓

予約管理データベースアクセス

↓

予約が完了しました。ご利用ありがとうございます。

※ガイダンス内容は一例ですのでこの限りではありません。用途にあわせた文言で制作します。

電話受付（フリーダイヤル×ベストエフォートタイプ：回線共有型 最大92ch利用）概算費用

初期費用	352,000円～（税込387,200円～）
初期登録料*1、フリーダイヤル回線工事費*1,2、標準音声コンテンツ制作費*1,3含む。 【オプション費用】設問数1問追加につき10,000円（税込11,000円） ※既存のWeb予約システムとの連携はAPIの開発が別途必要となります。	

月額利用料金	月額262,900円（税込289,190円）
Vポータルダイレクトプラットフォーム利用料（ベストエフォートタイプ：回線共有型最大92chの場合）*1、フリーダイヤル回線利用料*1,2、保守基本料*1,4、コンテンツ預り料*1,5含む。	

*1：利用料金のご請求は「初期登録料、プラットフォーム利用料、コンテンツ預り料」「保守基本料」「回線初期工事費、回線利用料」「標準音声コンテンツ制作費、設問追加料」でそれぞれ別請求となります。
*2：回線が既設のフリーダイヤルの場合はVポータルダイレクト用に回線の設定変更が必要となります。料金については現在の設定状況により異なりますので詳細はお問い合わせください。
*3：標準音声コンテンツ制作費は弊社紹介のベンダーでの制作代行費用となります。（基本開発費）（フロー作成費）（アナウンサー音声収録費）（データベース構築費）を含みます。（カスタマイズプログラム作成費）は別途見積りとなります。
*4：保守契約については、Vポータルダイレクトの運用全般を担当しております保守会社と直接契約していただきます。保守契約条件については保守会社の契約条件をご確認ください。また、弊社紹介のベンダーでコンテンツ制作代行の場合、またはVポータルエディタをご利用でコンテンツ制作される場合以外で、お客さまで独自にコンテンツを制作される場合、別途追加保守料月額20,000円（税込22,000円）が発生します。
*5：コンテンツのお預かりについては、Vポータルエディタを利用して制作されたコンテンツ、または弊社ご紹介のベンダーにコンテンツ制作をご発注いただいたコンテンツに限らせていただきます。

<通話料金について>
フリーダイヤルについてはArcstar IP Voice契約の場合の通話料金が課金されます。

<ユニバーサルサービス料について>
お客さまのご利用いただく番号（フリーダイヤル番号／Arcstar IP Voice番号）ごとに毎月「ユニバーサルサービス料」をお支払いいただきます。
「ユニバーサルサービス料」の番号あたりの単価（月額）は、ユニバーサルサービス支援機関が6ヵ月ごとに算定しています。ご参考 https://www.tca.or.jp/universalservice/

使い方 04 FAX情報取り出し

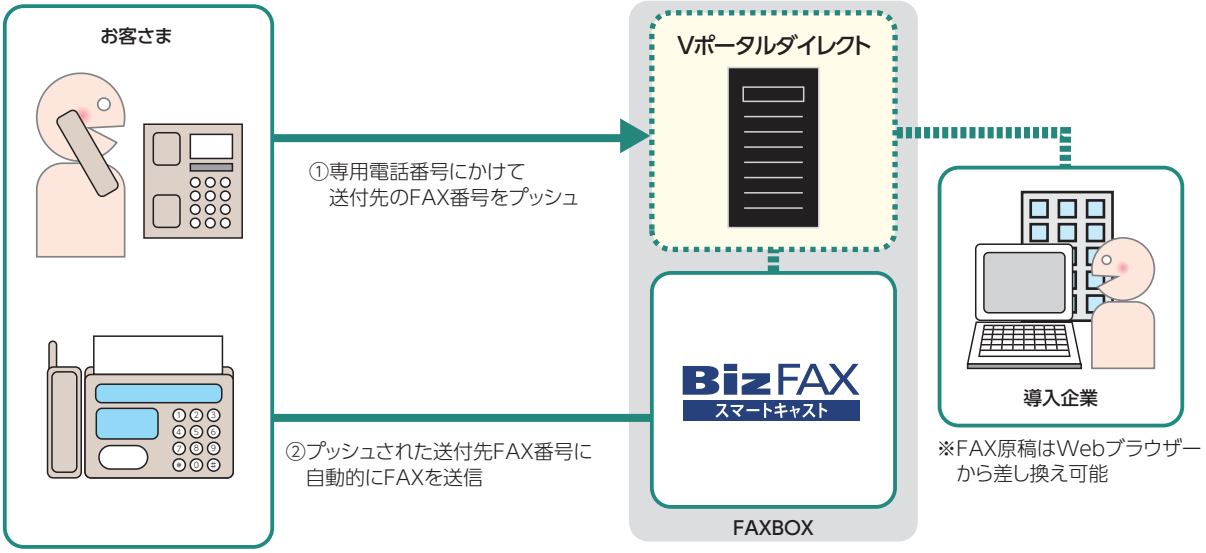
自動応答を使って取り出しできるFAX情報サービスを提供する

FAXで情報提供したい!
FAXで資料請求対応したい!

申込書送付や資料送付の対応に手間取っていませんか?

お客さまが取り出したい情報をFAXで取り出せるしくみを構築できます。
エンドユーザーはガイダンスにしたがってお手元のFAX番号を入力することで、簡単に資料を取り出せます。
申込書や商品情報、地図情報など、FAXでの各種情報提供が可能です。

Vポータルダイレクトを利用したFAX情報取り出し概要



FAX情報取り出しのポイント

- **Point1** 24時間365日、自動で対応できる
- **Point2** お客さまが入力したFAX番号に、FAXを自動送付することができる
- **Point3** PCやモバイルの操作を苦手とする方からのお申し込みなどに対応することができる
- **Point4** 営業時間外である土日・夜間の電話によるお申し込み、資料請求などに対応できる
- **Point5** 管理者はFAX原稿をWebブラウザーから差し換えできる

標準コールフローイメージ

こちらは●●FAX情報ダイヤルです。
希望される資料を選択してください。
資料Aは1を、資料Bは2を、資料Cは3を押してください。

↓

次に送付先FAX番号を入力してください。

↓

電話を切ってしばらくお待ちください。

↓

FAX送信

※ガイダンス内容は一例ですのでこの限りではありません。用途にあわせた文言で制作します。

FAX情報取り出し（フリーダイヤル×ベストエフォートタイプ：回線共有型 最大92ch利用）概算費用

初期費用	382,000円～（税込420,200円～）	月額利用料金	月額262,900円～（税込289,190円～）
初期登録料*1、フリーダイヤル回線工事費*1,2、標準音声コンテンツ制作費*1,3含む。 【オプション費用】FAX原稿1枚追加につき10,000円（税込11,000円） 原稿差替1回につき5,000円（税込5,500円）		Vポータルダイレクトプラットフォーム利用料（ベストエフォートタイプ：回線共有型最大92chの場合）*1、フリーダイヤル回線利用料*1,2、保守基本料*1,4、コンテンツ預り料*1,5 含む。 【BizFAXスマートキャスト通信料】1枚ごとの従量制（通信料*6×枚数）となります。	

*1：利用料金のご請求は「初期登録料、プラットフォーム利用料、コンテンツ預り料」「保守基本料」「回線初期工事費、回線利用料」「標準音声コンテンツ制作費、FAX原稿追加料、原稿差替料」でそれぞれ別請求となります。
*2：回線が既設のフリーダイヤルの場合はVポータルダイレクト用に回線の設定変更が必要となります。料金については現在の設定状況により異なりますので詳細はお問い合わせください。
*3：標準音声コンテンツ制作費は弊社紹介のベンダーでの制作代行費用となります。〈基本開発費〉〈フロー作成費〉〈アナウンサー音声収録費〉を含みます。〈データベース構築費〉および〈カスタマイズプログラム作成費〉は別途見積りとなります。
*4：保守契約については、Vポータルダイレクトの運用全般を担当しております保守会社と直接契約していただきます。保守契約条件については保守会社の契約条件をご確認ください。また、弊社紹介のベンダーでコンテンツ制作代行の場合、またはVポータルエディタをご利用でコンテンツ制作される場合以外で、お客さまで独自にコンテンツを制作される場合、別途追加保守料月額20,000円（税込22,000円）が発生します。
*5：コンテンツのお預かりについては、Vポータルエディタを利用して制作されたコンテンツ、または弊社ご紹介のベンダーにコンテンツ制作をご発注いただいたコンテンツに限らせていただきます。
*6：日本国内への通信料は平日昼間25円（税込27.5円）、土日祝日・夜間（午後7時～翌朝午前8時まで）19円（税込20.9円）となります。

<通話料金について>
フリーダイヤルについてはArcstar IP Voice契約の場合の通話料金が課金されます。

<ユニバーサルサービス料について>
お客さまのご利用いただく番号（フリーダイヤル番号／Arcstar IP Voice番号）ごとに毎月「ユニバーサルサービス料」をお支払いいただきます。
「ユニバーサルサービス料」の番号あたりの単価（月額）は、ユニバーサルサービス支援機関が6ヵ月ごとに算定しています。ご参考 https://www.tca.or.jp/universalservice/

使い方 05 FAX誤送信防止

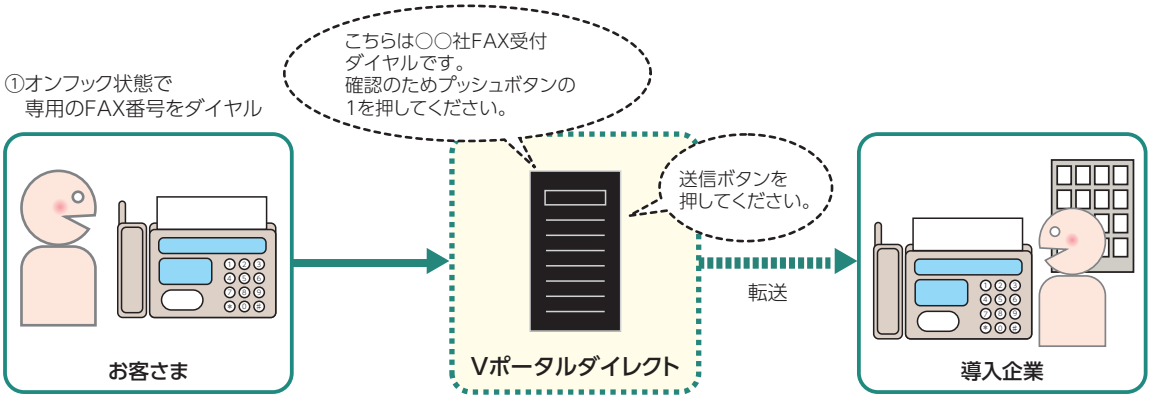
自動応答でFAXの誤送信を防止する

FAX誤送信を未然に防止したい！
FAXにセキュリティ対策を施したい！

FAXの誤送信やFAXのセキュリティ対策でお困りではありませんか？

FAXは個人情報漏洩の盲点。手動でのFAX送信は人的なミスにより誤送信を招きかねません。
Vポータルダイレクトを活用することで、今お使いのFAX機はそのままにFAX誤送信を未然に防ぐことができます。
FAX専用電話番号に発信し、自動応答により送付先をガイダンスで確認、ガイダンス確認後、プッシュボタンを押すことで初めて送信可能な状態になるため、FAX誤送信を防ぐことができます。

Vポータルダイレクトを利用したFAX誤送信防止概要



②確認のためガイダンスにしたがって
プッシュボタンを押す

③送信ボタンを押す

④FAXが送信される

FAX誤送信防止のポイント

- **Point 1** 人的ミスによるFAX誤送信を最大限に防止できる
- **Point 2** 従来から使っているFAX機はそのままに組み合わせて利用できる
- **Point 3** 操作がシンプルでわかりやすい
- **Point 4** ガイダンスを流すだけでなく、ユーザーに確認動作を促すことで、セキュリティを強化できる

標準コールフローイメージ

こちらは●●社FAX受付ダイヤルです。
確認のためプッシュボタンの1を押してください。

❶をプッシュ

それでは、送信ボタンを押してください。

送信ボタンをプッシュ

あらかじめ設定した送付先FAX番号にFAXを送信＊

＊Vポータルダイレクトから指定のFAX番号へ転送料金が別途かかります。

※ガイダンス内容は一例ですのでこの限りではありません。用途にあわせた文言で制作します。

FAX誤送信防止（フリーダイヤル×ベストエフォートタイプ：回線共有型 最大92ch利用）概算費用

初期費用	382,000円～（税込420,200円～）
初期登録料＊1、フリーダイヤル回線工事費＊1,2、標準音声コンテンツ制作費＊1,3 含む。	

月額利用料金	月額262,900円～（税込289,190円～）
Vポータルダイレクトプラットフォーム利用料（ベストエフォートタイプ：回線共有型 最大92chの場合）＊1、フリーダイヤル回線利用料＊1,2、保守基本料＊1,4、コンテンツ預り料＊1,5 含む。 【その他】Vポータルダイレクトから指定のFAX番号へ転送料金が別途かかります。	

＊1：利用料金のご請求は「初期登録料、プラットフォーム利用料、コンテンツ預り料」「保守基本料」「回線初期工事費、回線利用料、ＦＡＸ転送料金」「標準音声コンテンツ制作費」でそれぞれ別請求となります。
＊2：回線が既設のフリーダイヤルの場合はVポータルダイレクト用に回線の設定変更が必要となります。料金については現在の設定状況により異なりますので詳細はお問い合わせください。
＊3：標準音声コンテンツ制作費は弊社紹介のベンダーでの制作代行費用となります。〈基本開発費〉〈フロー作成費〉〈アナウンサー音声収録費〉を含みます。〈データベース構築費〉および〈カスタマイズプログラム作成費〉は別途見積りとなります。
＊4：保守契約については、Vポータルダイレクトの運用全般を担当しております保守会社と直接契約していただきます。保守契約条件については保守会社の契約条件をご確認ください。また、弊社紹介のベンダーでコンテンツ制作代行の場合、またはVポータルエディタをご利用でコンテンツ制作される場合以外で、お客さまで独自にコンテンツを制作される場合、別途追加保守料月額20,000円（税込22,000円）が発生します。
＊5：コンテンツのお預かりについては、Vポータルエディタを利用して制作されたコンテンツ、または弊社ご紹介のベンダーにコンテンツ制作をご発注いただいたコンテンツに限らせていただきます。

＜通話料金について＞
フリーダイヤルについてはArcstar IP Voice契約の場合の通話料金が課金されます。

＜ユニバーサルサービス料について＞
お客さまのご利用いただく番号（フリーダイヤル番号／Arcstar IP Voice番号）ごとに毎月「ユニバーサルサービス料」をお支払いいただきます。
「ユニバーサルサービス料」の番号あたりの単価(月額)は、ユニバーサルサービス支援機関が6ヵ月ごとに算定しています。ご参考 https://www.tca.or.jp/universalservice/

使い方 06

合格発表

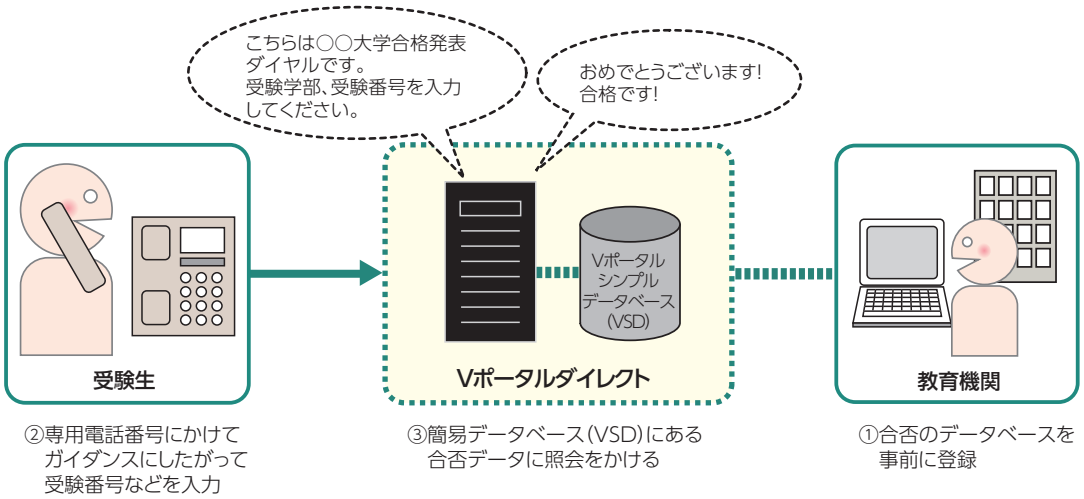
受験や資格試験の合格発表を自動応答で案内する

自動応答で合否確認できるダイヤルを設置したい!
誰でも・どこでも・簡単に合否が確認できるしくみを提供したい!

合否案内を郵送とWebのみで終わらせていませんか?

受験生や受験生をもつ親御さんにとって、合格発表は1秒でも早く確認したいもの。
Vポータルダイレクトを活用することで、誰でも・どこでも・簡単に、電話で合否が確認できます。
電話であれば、郵送ほどの時間もかからず、PCやWeb環境がなくても確認できるため、
すべての受験生に対してすぐに合否を確認できるしくみを提供することができます。

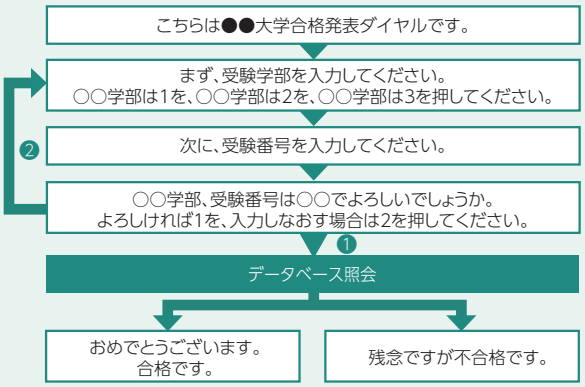
Vポータルダイレクトを利用した合格発表概要



合格発表のポイント

- **Point 1** 電話だからすぐに確認できる
- **Point 2** 受験番号などの数字を入力するだけで合格者のデータベースに照会をかけ、簡単に確認することができる
- **Point 3** PCやWeb環境がなくても電話で確認できる
- **Point 4** 電話だから日本国内どこからでも確認できる
  ※携帯電話の場合は、電波状況によって確認できない場合があります

標準コールフローイメージ



※ガイダンス内容は一例ですのでこの限りではありません。用途にあわせた文言で制作します。

合格発表(ナビダイヤル×ベストエフォートタイプ:回線共有型 最大92ch利用) 概算費用

初期費用	621,000円～(税込683,100円～)
初期登録料*1、ナビダイヤル回線工事費*1,2,3、標準音声コンテンツ制作費*1,4 含む。 【オプション費用】学部数10件追加につき 20,000円(税込22,000円) 受験者データ10,000件追加につき10,000円(税込11,000円)	

月額利用料金	月額271,000円(税込298,100円)
Vポータルダイレクトプラットフォーム利用料(ベストエフォートタイプ:回線共有型最大92chの場合)*1、ナビダイヤル回線利用料*1,2,3、保守基本料*1,5、コンテンツ預り料*1,6 含む。	

*1:利用料金のご請求は「初期登録料、プラットフォーム利用料、コンテンツ預り料」「保守基本料」「回線初期工事費、回線利用料」「標準音声コンテンツ制作費、学部数追加料、受験者データ追加料」でそれぞれ別請求となります。
*2:回線が既設のナビダイヤルの場合はVポータルダイレクト用に回線の設定変更が必要となります。料金については現在の設定状況により異なりますので詳細はお問い合わせください。
*3:ナビダイヤルに関しては、既に貴社で設置されている一般加入電話番号へご契約いただきます。また、Vポータルダイレクトでのナビダイヤルの通話料金は、発信者が負担するものとし、全国一律料金となります。
*4:標準音声コンテンツ制作費は弊社紹介のベンダーでの制作代行費用となります。〈基本開発費〉〈フロー作成費〉〈アナウンサー音声収録費〉を含みます。〈データベース構築費〉および〈カスタマイズプログラム作成費〉は別途見積りとなります。
*5:保守契約については、Vポータルダイレクトの運用全般を担当しております保守会社と直接契約していただきます。保守契約条件については保守会社の契約条件をご確認ください。また、弊社紹介のベンダーでコンテンツ制作代行の場合、またはVポータルエディタをご利用でコンテンツ制作される場合以外で、お客さまで独自にコンテンツを制作される場合、別途追加保守料月額20,000円(税込22,000円)が発生します。
*6:コンテンツのお預かりについては、Vポータルエディタを利用して制作されたコンテンツ、または弊社ご紹介のベンダーにコンテンツ制作をご発注いただいたコンテンツに限らせていただきます。

<通話料金について>
ナビダイヤルについては全国一律料金の通話料金が課金されます。

<ユニバーサルサービス料について>
お客さまのご利用いただく番号(ナビダイヤル番号)ごとに毎月「ユニバーサルサービス料」をお支払いいただきます。
「ユニバーサルサービス料」の番号あたりの単価(月額)は、ユニバーサルサービス支援機関が6ヵ月ごとに算定しています。ご参考 https://www.tca.or.jp/universalservice/

使い方 07 個人認証

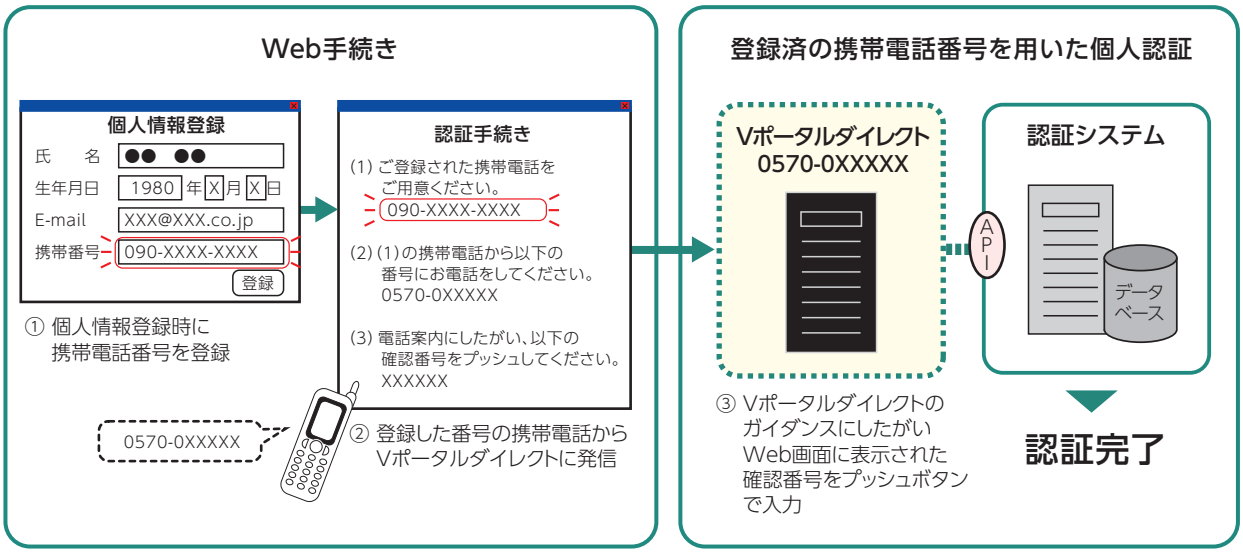
Webで登録された本人所有の電話番号からの発信で確実な個人認証を行う

Webシステムで確実な個人認証を行いたい！ インターネットでの個人取引のセキュリティを強化したい！

個人取引のあるインターネットサービスでの個人認証の信頼性を強化しませんか？

オンラインゲームやオークションなどの個人取引のあるインターネットサービスで、確実な個人認証を行うことができます。本人所有の電話番号をWebシステムに確実に登録させることでセキュリティ性を高めます。

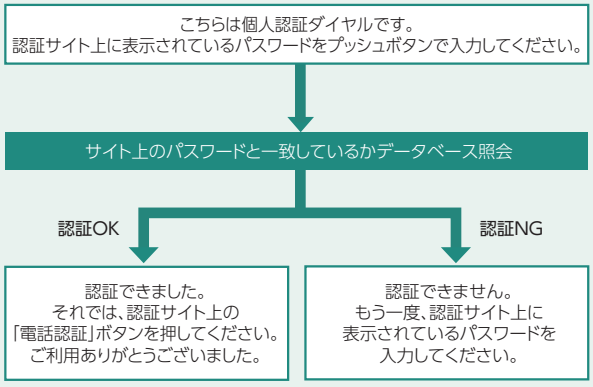
Vポータルダイレクトを利用した個人認証概要



個人認証のポイント

- **Point1** インターネットでは低くなりがちな個人認証の精度を高めることができる
- **Point2** 発信された電話にプッシュボタンでパスワードを入力しないと認証が完了しないため不正登録を防ぐことができる
- **Point3** WebとAPI間の通信が可能なため、既存のWebシステムとの連携を容易に行うことができる
- **Point4** 導入決定から短期間で利用開始できる

標準コールフローイメージ



※ガイダンス内容は一例ですのでこの限りではありません。用途にあわせた文言で制作します。

個人認証（ナビダイヤル×ベストエフォートタイプ：回線共有型 最大92ch利用）概算費用

初期費用	963,500円～（税込1,059,850円～）	月額利用料金	月額271,000円～（税込298,100円～）
初期登録料*1、ナビダイヤル回線工事費*1,2,3、標準音声コンテンツ制作費*1,4 含む。		Vポータルダイレクトプラットフォーム利用料（ベストエフォートタイプ：回線共有型最大92chの場合）*1、ナビダイヤル回線利用料*1,2,3、保守基本料*1,5、コンテンツ預り料*1,6 含む。	

*1：利用料金のご請求は「初期登録料、プラットフォーム利用料、コンテンツ預り料」「保守基本料」「回線初期工事費、回線利用料」「標準音声コンテンツ制作費、転送先追加料、データベース格納データ作成料」でそれぞれ別請求となります。
*2：回線が既設のナビダイヤルの場合はVポータルダイレクト用に回線の設定変更が必要となります。料金については現在の設定状況により異なりますので詳細はお問い合わせください。
*3：ナビダイヤルに関しては、既に貴社で設置されている一般加入電話番号へご契約いただきます。また、Vポータルダイレクトでのナビダイヤルの通話料金は、発信者が負担するものとし、全国一律料金となります。
*4：標準音声コンテンツ制作費は弊社紹介のベンダーでの制作代行費用となります。〈基本開発費〉〈フロー作成費〉〈アナウンサー音声収録費〉を含みます。〈データベース構築費〉および〈カスタマイズプログラム作成費〉は別途見積りとなります。
*5：保守契約については、Vポータルダイレクトの運用全般を担当しております保守会社と直接契約していただきます。保守契約条件については保守会社の契約条件をご確認ください。また、弊社紹介のベンダーでコンテンツ制作代行の場合、またはVポータルエディタをご利用でコンテンツ制作される場合以外で、お客さまで独自にコンテンツを制作される場合、別途追加保守料 月額20,000円（税込22,000円）が発生します。
*6：コンテンツのお預かりについては、Vポータルエディタを利用して制作されたコンテンツ、または弊社ご紹介のベンダーにコンテンツ制作をご発注いただいたコンテンツに限らせていただきます。

＜通話料金について＞
ナビダイヤルについては全国一律料金の通話料金が課金されます。

＜ユニバーサルサービス料について＞
お客さまのご利用いただく番号(ナビダイヤル番号)ごとに毎月「ユニバーサルサービス料」をお支払いいただきます。
「ユニバーサルサービス料」の番号あたりの単価(月額)は、ユニバーサルサービス支援機関が6ヵ月ごとに算定しています。ご参考 https://www.tca.or.jp/universalservice/

使い方 08 控除証明書発行受付

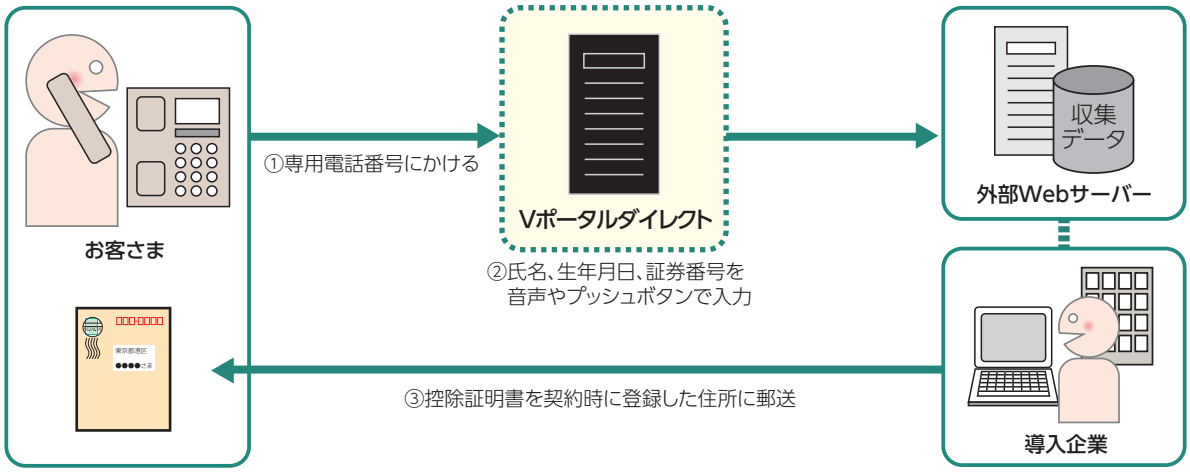
自動応答で控除証明書発行のお問い合わせ受付を行う

控除証明書発行のお問い合わせに効率良く対応したい！
殺到するお問い合わせの話中を解消し、顧客満足度を向上したい！

確定申告時期に殺到する控除証明書発行のお問い合わせ対応に追われていませんか？

効率的に控除証明書発行のお問い合わせ受付をすることができます。
自動応答で、氏名、生年月日、証券番号を音声やプッシュボタンで入力してもらうことで、控除証明書発行の自動受付が可能です。
オペレーター不要のため、24時間対応可能。時間外のお問い合わせも対応できるので、顧客満足度向上にもつながります。
控除証明書以外にも、会員向けの資料請求受付にも応用できます。

Vポータルダイレクトを利用した控除証明書発行受付概要



控除証明書発行受付のポイント

- **Point 1** クラウドサービスだから、年末調整時期のみ1カ月間から利用できる
- **Point 2** 自動応答だから24時間365日対応できる
- **Point 3** PCやモバイルの操作が苦手なお客さまからの控除証明書発行受付もオペレーター不要で対応できる
- **Point 4** Web管理画面でお客さまからの発行依頼内容を随時確認でき、取得した音声の聞き起こしができる
- **Point 5** 話中によって、お客さまを待たせないためCS向上に有効

標準コールフローイメージ

（再発行における注意事項をご案内）

↓

お電話口の方が契約者ご本人さまの場合は1を、
それ以外の場合は2を押してください。

↓

ご契約者さまのお名前と生年月日をおっしゃってください。

↓

ご契約の証券番号を入力してください。

↓

最後に、ご連絡先の電話番号を入力してください。

↓

それでは確認します。
お名前は○○、生年月日は○○、証券番号は○○、お電話番号は○○で
よろしいでしょうか。よろしければ1を、入力し直す場合は2を押してください。

↓

管理画面出力

↓

お申し込みを受付ました。ご利用ありがとうございます。

※ガイダンス内容は一例ですのでこの限りではありません。用途にあわせた文言で制作します。

控除証明書発行受付（フリーダイヤル×ベストエフォートタイプ：回線共有型 最大92ch利用）概算費用

初期費用	442,000円～（税込486,200円～）
初期登録料*1、フリーダイヤル回線工事費*1,2、標準音声コンテンツ制作費*1,3含む。【オプション費用】設問数1問追加につき10,000円（税込11,000円）	

月額利用料金	月額287,900円（税込316,690円）
Vポータルダイレクトプラットフォーム利用料（ベストエフォートタイプ：回線共有型最大92chの場合）*1、フリーダイヤル回線利用料*1,2、保守基本料*1,4、コンテンツ預り料*1,5、Web管理画面利用料*1,6 含む。	

＊1：利用料金のご請求は「初期登録料、プラットフォーム利用料、コンテンツ預り料」「保守基本料」「回線初期工事費、回線利用料」「標準音声コンテンツ制作費、設問追加料、Web管理画面利用料」でそれぞれ別請求となります。
＊2：回線が既設のフリーダイヤルの場合はVポータルダイレクト用に回線の設定変更が必要となります。料金については現在の設定状況により異なりますので詳細はお問い合わせください。
＊3：標準音声コンテンツ制作費は弊社紹介のベンダーでの制作代行費用となります。〈基本開発費〉〈フロー作成費〉〈アナウンサー音声収録費〉を含みます。〈データベース構築費〉および〈カスタマイズプログラム作成費〉は別途見積りとなります。
＊4：保守契約については、Vポータルダイレクトの運用全般を担当しております保守会社と直接契約していただきます。保守契約条件については保守会社の契約条件をご確認ください。また、弊社紹介のベンダーでコンテンツ制作代行の場合、またはVポータルエディタをご利用でコンテンツ制作される場合以外で、お客さまで独自にコンテンツを制作される場合、別途追加保守料月額 20,000円（税込22,000円）が発生します。
＊5：コンテンツのお預かりについては、Vポータルエディタを利用して制作されたコンテンツ、または弊社ご紹介のベンダーにコンテンツ制作をご発注いただいたコンテンツに限らせていただきます。
＊6：弊社指定ベンダーでご用意したサーバーをご利用の場合の料金となります。御社指定のサーバーご利用の場合は別途見積りとなります。

＜通話料金について＞
フリーダイヤルについてはArcstar IP Voice契約の場合の通話料金が課金されます。

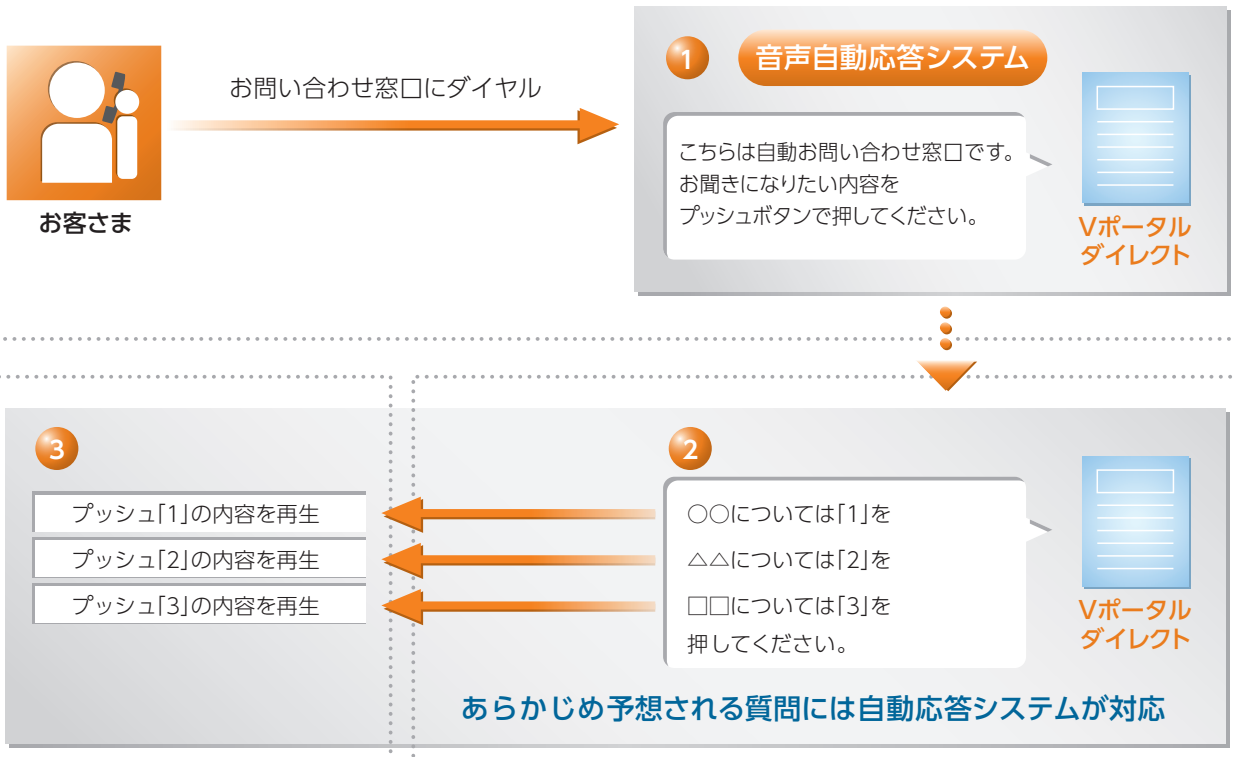
＜ユニバーサルサービス料について＞
お客さまのご利用いただく番号（フリーダイヤル番号／Arcstar IP Voice番号）ごとに毎月「ユニバーサルサービス料」をお支払いいただきます。
「ユニバーサルサービス料」の番号あたりの単価（月額）は、ユニバーサルサービス支援機関が6ヵ月ごとに算定しています。ご参考 https://www.tca.or.jp/universalservice/

音声自動応答機能

音声自動応答機能とは、お問い合わせに対して、あらかじめ用意しておいた音声ガイダンスを使って自動で応答する機能です。
キャンペーンや商品に関する24時間365日、対応のお問い合わせ窓口としてご利用いただくことができます。

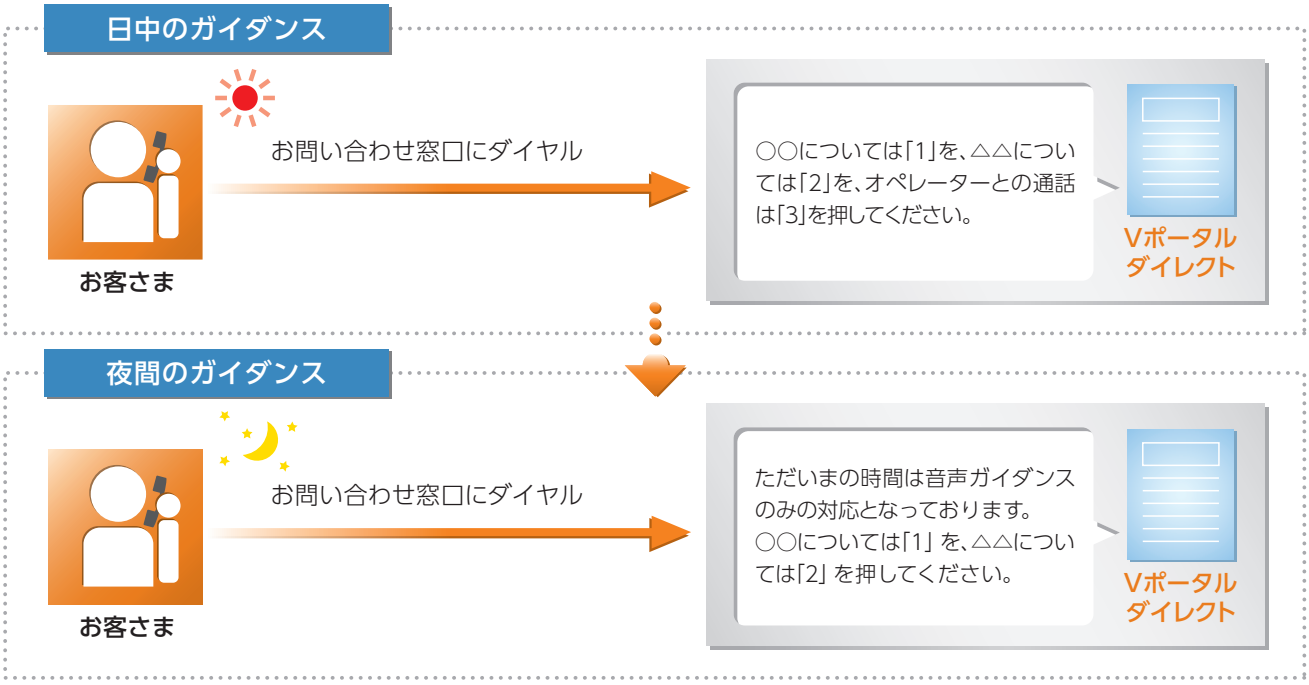
音声ルーティング機能

音声自動応答機能による音声ガイダンスで応答したあと、お問い合わせの内容をプッシュボタンで選択してもらうことで、選択内容の音声ガイダンスが再生される機能です。
まず、図のように、①音声ガイダンスによる案内を開始します。そして、②「○○については1を、△△については2を・・・・・・」という音声ガイダンスに沿って、お問い合わせの内容をプッシュボタンで選択してもらいます。③選択された内容が音声ガイダンスで再生されるという流れです。



タイマー機能

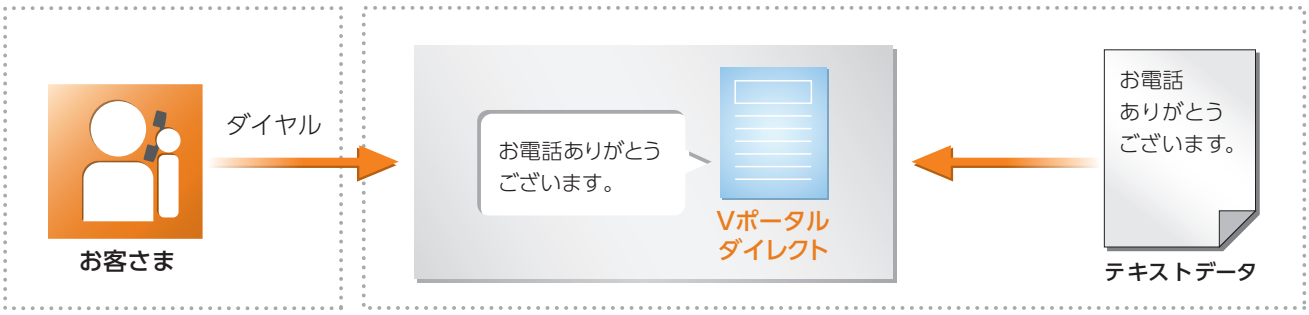
時間や曜日などで、音声ガイダンスを切り替えることのできる機能です。例えば、平日と休日、日中と夜間など、指定の時間に異なる内容の音声ガイダンスに切り替えることができます。



ガイダンス生成機能（音声合成機能）

テキストデータから音声ガイダンスを自動生成できる機能です。音声コンテンツ編集用の無償のWebアプリケーションである「Vポータルエディタ(VPE)(→P25)」を使うことで、より簡単に音声ガイダンスを作成できます。Vポータルエディタで音声ガイダンスを作成するには、ガイダンスの内容をキーボードでテキスト入力するだけです。Vポータルエディタを使えば、特別な知識がなくても音声ガイダンスを作成することができるので、更新頻度が多い利用方法の場合、更新の都度専門業者に依頼する必要がないため、コスト軽減と内容変更の迅速な対応が可能です。

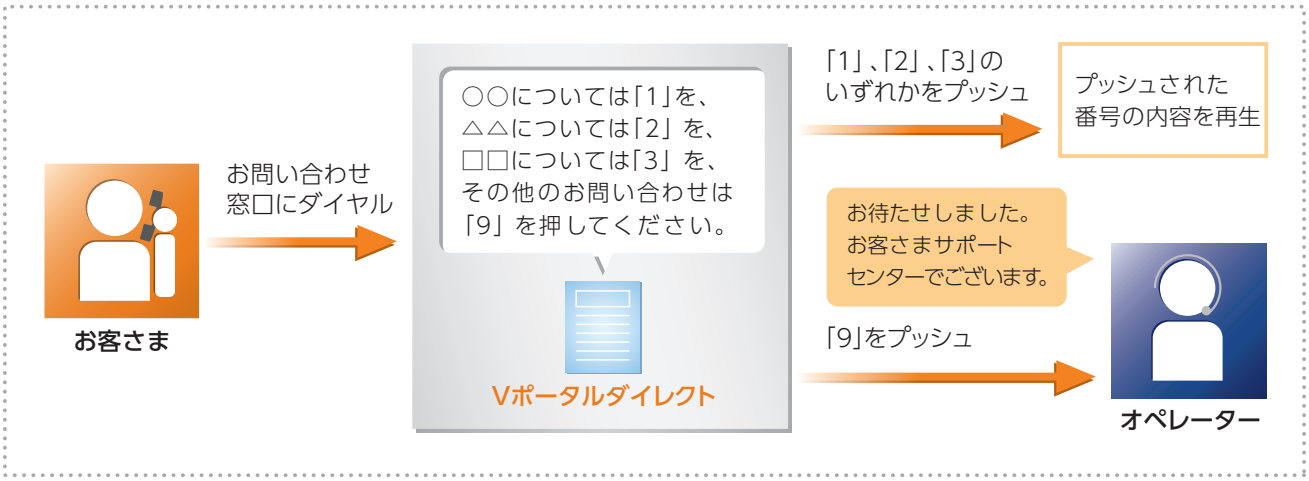
通常、音声合成の利用にはライセンス料が発生するものですが、Vポータルダイレクトでは標準機能になっており、別途利用料は発生しません。



※Vポータルエディタを使用しないで制作した音声コンテンツでも本機能は利用可能です。

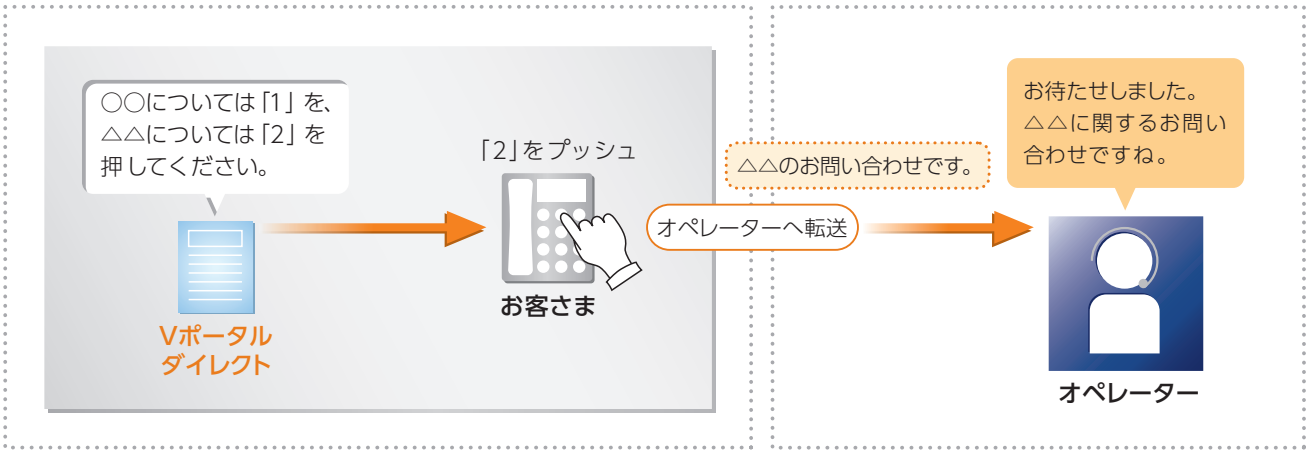
外線転送機能（VAD）

VADとはVoice Activated Dialingの略で、外線に転送できる機能です。お客さまからの電話に、音声自動応答で対応するだけでなく、オペレーターへ転送（再発信）することもできます。図のように、オペレーターでなければ解決できないお問い合わせとそれ以外のものとを振り分けることで、オペレーターの業務負荷が軽減されます。また、コールセンター全体の受電率（応対率）のアップも期待できます。



ウィスパリング機能

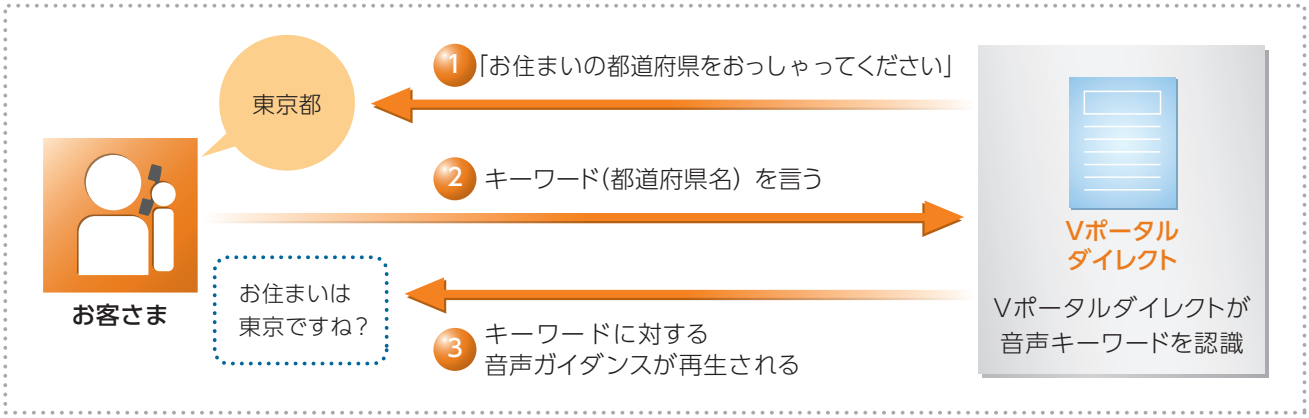
オペレーター転送時に、お客さまからのお問い合わせ内容などを、音声ガイダンスを使ってお客さまとの通話開始直前にオペレーターにお知らせする機能です。オペレーターが、何に関するお問い合わせなのかを事前に理解しておくことで、迅速で適切な対応が可能になります。その結果、顧客満足度の向上につながります。



音声認識機能

事前にデータベースに登録したキーワードを、お客さまが電話で発話すると、そのキーワードに沿った音声ガイダンスを再生したり、キーワードで認証したりすることができる機能です。

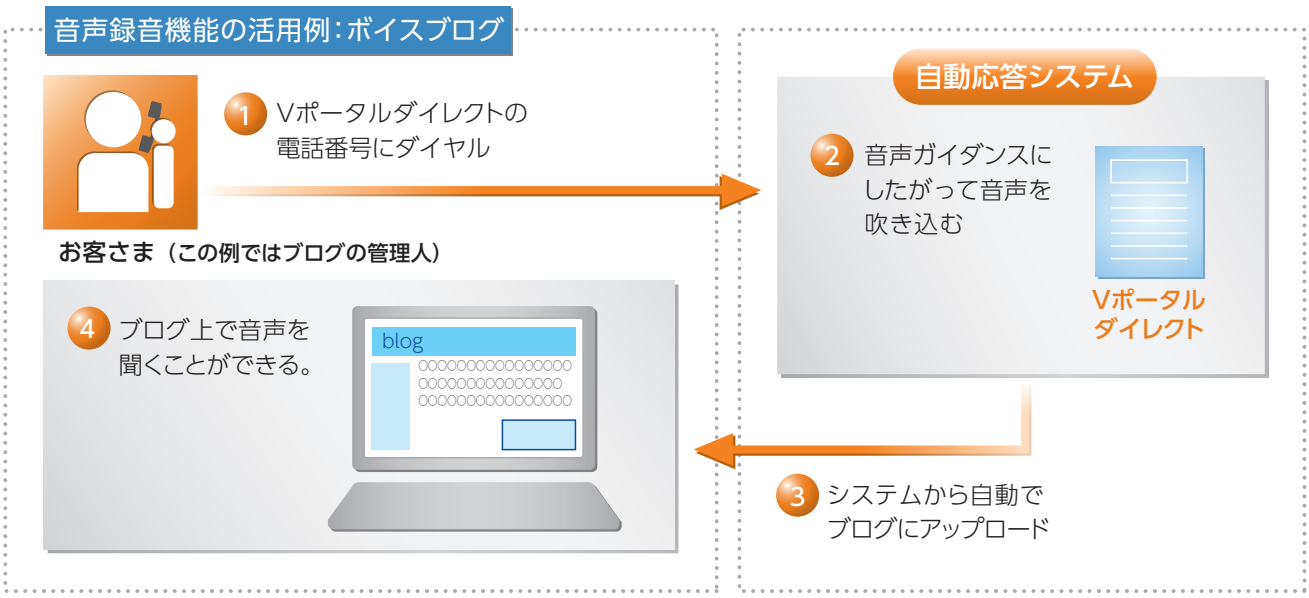
必要なキーワードを事前に登録することで、電話をかけてくるお客さまはプッシュボタンを押さなくても、キーワードの発話で音声ガイダンスを再生させることが可能になります。



音声録音機能

電話で話した内容を音声データ (wavファイル) として録音できる機能です※。Vポータルダイレクトは、Webとの連携 (→P24) が可能なので、録音した音声は、Webサイトにアップロードするなどして、例えばボイスブログのようにWeb上で再生することも可能です。

※全通話録音はできません。



アクセス数確認サービス

コール数や通話時間などの通話ログを、ブラウザー経由で管理・閲覧できるWebサービスです。日単位で発着信端末別(一般電話、携帯電話)、曜日別(平日、土日祝日)、時間帯別(昼間、夜間、深夜・早朝)で発着信数と総通話時間を確認できます。

このサービスは、導入企業が閲覧できるお客さまサポートツールでご利用いただけます。

例	発着種別	曜日種別	時間帯種別	発着信数	総通話時間
話	着信	平日	昼間	251	0004:11:42
一般電話	着信	平日	夜間	23	0000:16:42
一般電話	着信	平日	深夜・早朝	15	0000:11:07
一般電話	着信	土日祝日	昼間	30	0000:21:59
一般電話	着信	土日祝日	夜間	21	0000:16:24
一般電話	着信	土日祝日	深夜・早朝	7	0000:05:08
携帯電話	着信	平日	昼間	417	0005:55:05
携帯電話	着信	平日	夜間	257	0002:56:44
携帯電話	着信	平日	深夜・早朝	155	0001:47:14
携帯電話	着信	土日祝日	昼間	251	0005:06:31
携帯電話	着信	土日祝日	夜間	105	0001:38:38
携帯電話	着信	土日祝日	深夜・早朝	91	0001:03:51
非通知	着信	平日	昼間	8	0000:04:39
非通知	着信	平日	夜間	1	0000:00:36
非通知	着信	土日祝日	昼間	2	0000:01:14
非通知	着信	土日祝日	深夜・早朝	2	0000:01:29
合計				**1636**	**0023:59:03**

▲トップに戻る

6月20日(水)　曜日種別：平日

電末種別	発着種別	時間帯種別	発着信数	総通話時間
一般電話	着信	昼間	29	0000:48:15
一般電話	着信	夜間	2	0000:01:30
携帯電話	着信	昼間	27	0000:26:44
携帯電話	着信	夜間	26	0000:18:15
携帯電話	着信	深夜・早朝	9	0000:06:07
合計		**-**	**93**	**0001:40:51**

▲トップに戻る

6月19日(火)　曜日種別：平日

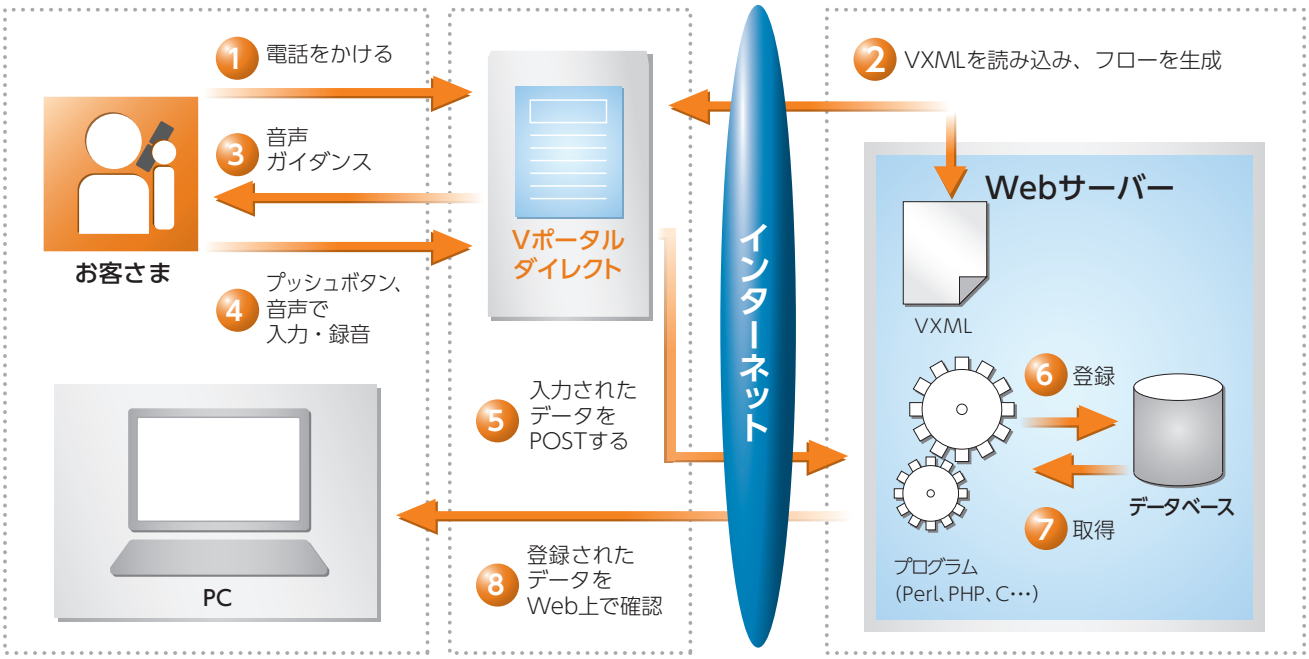
電末種別	発着種別	時間帯種別	発着信数	総通話時間
一般電話	着信	昼間	58	0000:52:17
一般電話	着信	深夜・早朝	2	0000:01:21
携帯電話	着信	昼間	27	0000:16:31
携帯電話	着信	夜間	7	0000:05:03
携帯電話	着信	深夜・早朝	10	0000:05:13
非通知	着信	昼間	1	0000:00:33
合計		**-**	**105**	**0001:20:58**

▲トップに戻る

Web連携機能

電話システムとWebシステムを容易に連携できます。プッシュボタンによる入力や電話での音声録音によって登録された情報を、Vポータルダイレクトを通じてWebシステムに送信できるため、PCやモバイルから入力された情報と電話から入力された情報がWebシステム上の同じデータベースへリアルタイムに格納されます。このWeb連携機能で、PCやモバイルと電話の双方から利用できる予約システム(→P13)や個人認証システム(→P17)などを構築することができます。

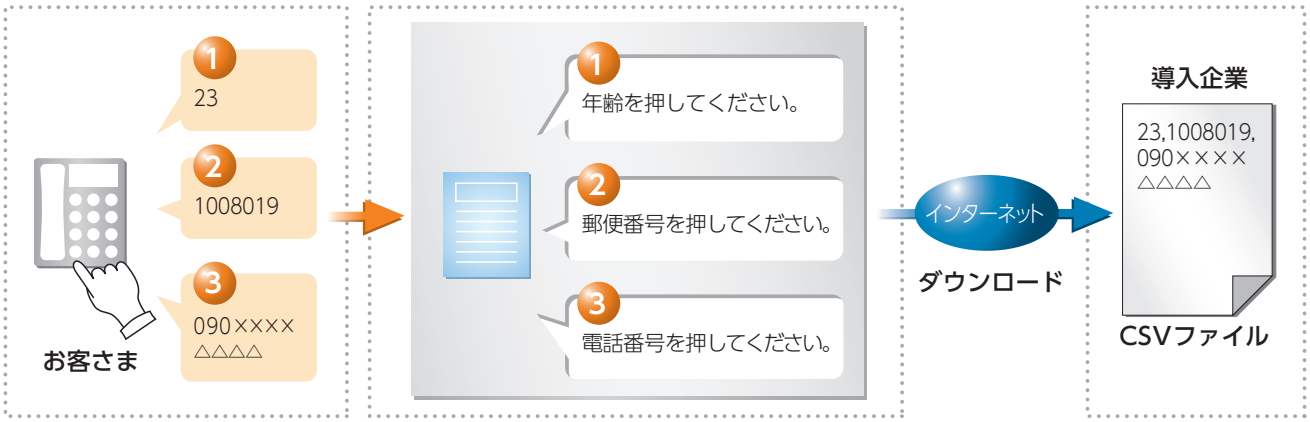
Vポータルダイレクトは音声コンテンツ内で取得された情報(プッシュされた番号など)をWeb上のAPIにリアルタイムで送信する(主にPOST形式)機能があります。図は、「お客さまが音声コンテンツ内で入力した情報が、Vポータルダイレクトから Webサーバー上のデータベースにリアルタイムで登録され、システム管理者などがその情報をPCから閲覧できる」というシステムを構築した際のイメージ図です。



大雑把な考え方をすると、「お客さまが、電話というキーボードを使って、Vポータルダイレクトプラットフォームというブラウザーを通し、Webサーバー上のコンテンツを閲覧する(開く)」というイメージです。

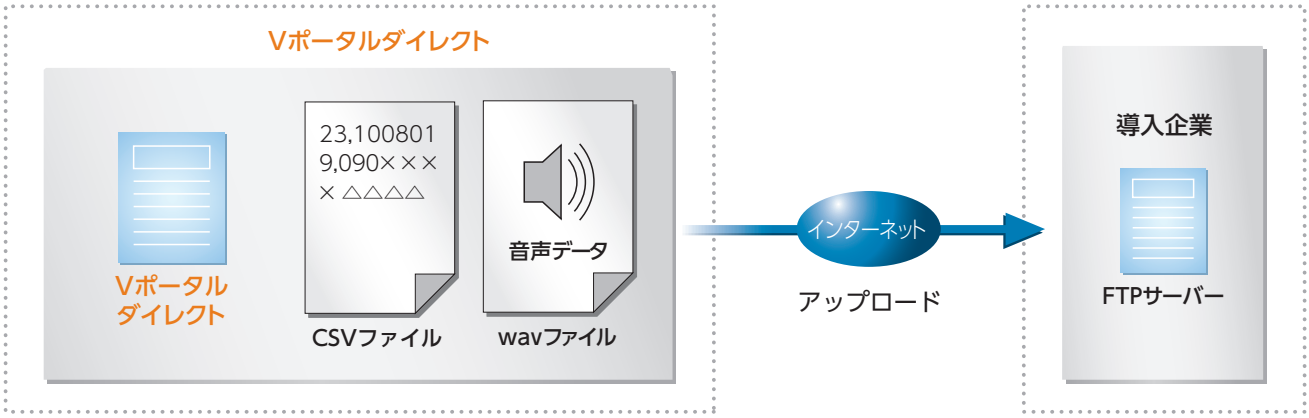
CSV出力機能

音声ガイダンスにしたがってプッシュボタンで入力した情報や音声認識の結果などを、CSV形式のファイルで取得できる機能です。例えば、電話番号や郵便番号、年齢など、プッシュボタンで入力された情報を表計算ソフトなどで利用できるCSVファイルで取り扱うことが可能です。



FTP送信機能

プッシュボタンで入力した情報のCSVファイルやお客さまが電話で話した内容の録音データ（wavファイル）などを、指定されたFTPサーバーへアップロードできる機能です。



Vポータルエディタ（VPE）

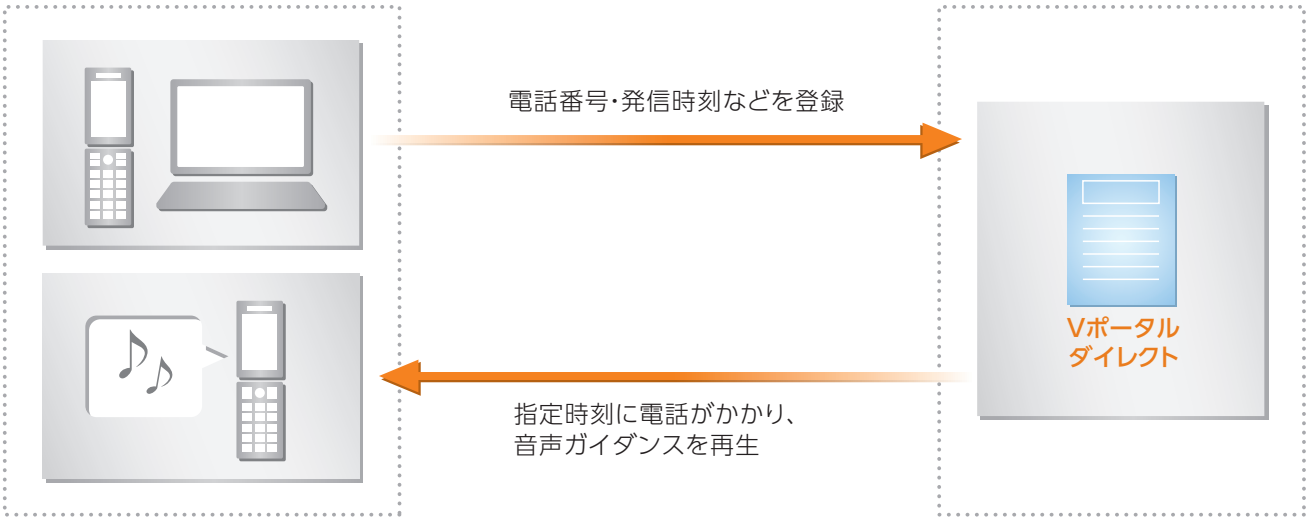
Vポータルダイレクトで、コールフローや音声ガイダンスを作成・編集するための無償のWebアプリケーションです。Vポータルエディタでは、音声フローを音声対話処理の記述言語であるVXML(＝VoiceXML：Voice eXtensible Markup Language)で生成します。専門的な知識やスキルがなくても、Webブラウザーからコールフローや音声ガイダンスを作成・編集することができるので、開発費用や更新などのランニングコストを軽減することができます。

アラート(自動発信)

指定した日時に指定した電話番号へ電話を自動発信できるオプションサービスです。電話がつながったあとは、音声ガイダンスを再生できます。

※ただし、登録する発信先電話番号は事前に電話を受ける本人の了承を必要とします。

オプション費用	アラート機能料金(P7料金表参照)

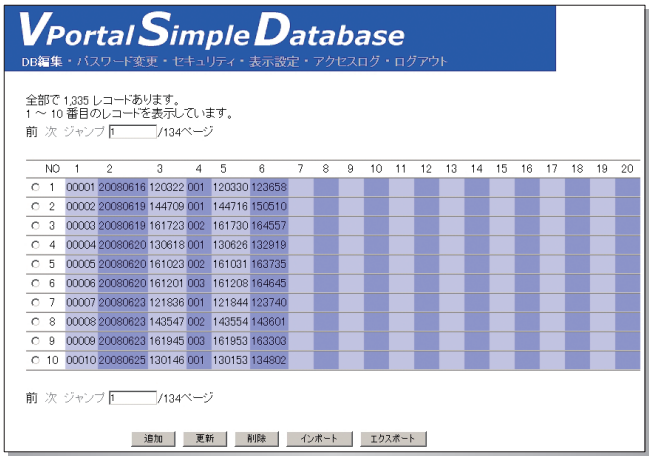


VSD(簡易データベース)

VSDとは、V Portal Simple Databaseの略で、導入企業でデータベースを用意することなく、利用できる簡易データベース(リレーショナルデータベース)のオプションサービスです。Webブラウザーからレコードの追加、更新、削除、検索といった操作が行えます。会員向けサービスの会員認証などデータベースの利用が必要な際に便利です。本機能は、Vポータルダイレクトのオプションサービス「コンテンツ預り」をお申し込みいただくことで利用できます。

※VSDでは、個人情報の登録はできません。
個人情報の取り扱いがある場合は、導入企業でデータベースをご用意ください。

オプション費用	コンテンツ預り (P8料金表参照)



サービス内容に関するQ&A

Q 最低利用期間はあるのでしょうか?

A 最低1カ月間からのご利用が可能です。
そのため、短期的な利用目的(期間限定のイベントやキャンペーンなどのお問い合わせ事務局など)でもご利用いただけます。

Q 着信番号を一般加入電話番号(0AB〜J)のまま利用できますか?

A できません。
ナビダイヤルまたはフリーダイヤルのご利用が前提となります。

Q PHS、携帯電話、050などではじまるIP電話からの発信はできますか?

A ナビダイヤルまたはフリーダイヤルのご契約条件に準じます。詳しくはナビダイヤルおよびフリーダイヤルのオフィシャルサイトを参照ください。

Q ガイダンスを流しオペレーターに振り分けを行いたいのですが。

A 振り分けだけであればVポータルダイレクトよりもナビダイヤルインテリジェントサービスまたはフリーダイヤルインテリジェントサービスをご利用いただくほうが適切です。

Q 防災システムを検討中です。Vポータルダイレクトを使って、音声で災害状況を提供するシステムを構築することは可能でしょうか?

A 技術的に構築することは可能です。
しかし、Vポータルダイレクトは故障が発生した場合のサービス提供を保証していないことなどの理由により、現在このようなお問い合わせに対し、すべてお断りをさせていただいております。

Q 現在、お客さまからの資料請求に対しFAXBOXで対応しています。
その設備が老朽化してきたので、
新たな設備投資を行うか検討中です。
VポータルダイレクトではFAXと連携してFAXBOXとして使うことは可能でしょうか?

A 可能です。
Vポータルダイレクトは、弊社のサービスであるBizFAXスマートキャストと連携することで、FAXBOXを安価に構築することができます。
しかも、コールフローを工夫すれば、オペレーターへの転送も可能となり、コールセンターのような構築も可能となります。

Q 営業時間外のガイダンスを流したいのですが。

A 時間外ガイダンスであれば、Vポータルダイレクトよりもナビダイヤルまたはフリーダイヤルのオプション「時間外案内ガイダンス」をご利用いただくほうが適切です。

Q 自社のWebサーバーに音声ガイダンスデータを置くことは可能ですか?

A 可能です。

サービス内容に関するQ&A

Q 音声自動応答で受けた電話をオペレーターへ転送させることは可能ですか?

A 可能です。
詳細は外線転送機能(VAD)(→P21)をご覧ください。ただ、転送する場合の料金については導入企業のご負担となります。VAD(転送)従量料金の料金表(→P8)をご覧ください。

Q Vポータルダイレクトは、データベースとの連携はできますか?

A 可能です。
実現可能な連携方法につきましては、お問い合わせください。

Q 音声コンテンツを自分で作成することはできますか?

A 可能です。
音声コンテンツを自作される場合、NTTコミュニケーションズでご用意しているVポータルエディタ(VPE)(→P25)という音声コンテンツ作成エディタを無料でご利用いただけます。

Q 保守契約について教えてください。

A 保守契約については、Vポータルダイレクトの運用全般を担当しております保守会社と直接ご契約いただきます。保守契約条件については保守会社の契約条件をご確認ください。音声コンテンツ制作を弊社紹介の代理店(制作会社)に委託される場合、またはVポータルエディタで自作される場合以外で、お客さまで独自に制作される場合、別途追加保守料月額20,000円(税込22,000円)がかかります。

Q ギャランティタイプとベストエフォートタイプはどのようなパターンに適していますか?

A 必要な同時着信回線数が4回線以下であればギャランティタイプ、5回線以上であればベストエフォートタイプをおすすめします。
ただし、ベストエフォートタイプは回線共有型のため、92回線または184回線の同時着信回線数を保証するものではありませんのでご了承ください。

Q 自動応答の音声コンテンツはどのように作成すればよいですか?

A Vポータルエディタ(VPE)(→P25)を利用して自作していただく方法と、専門の制作会社に委託する方法があります。制作会社は弊社からご紹介も可能です。

Q 運用開始後にコールフローを変更することは可能ですか?

A 可能です。

Q 音声コンテンツデータを置くサーバーのホスティングは可能ですか?

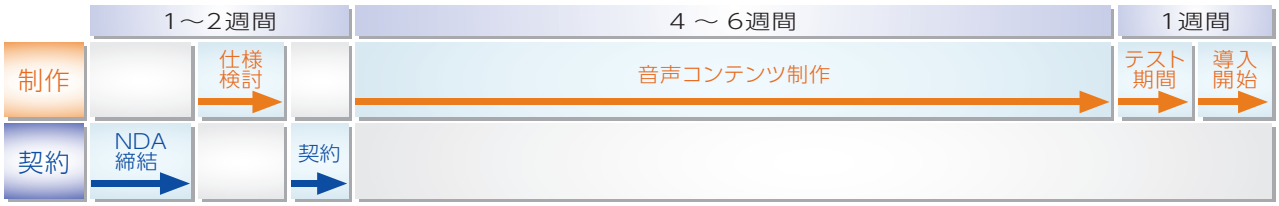
A 可能です。
月額40,000円(税込44,000円)のコンテンツ預り料をお支払いいただくことで音声コンテンツデータを弊社サーバーにてお預りするホスティングを行っております。
詳細は料金表(→P8)をご覧ください。

Vポータルダイレクト　導入スケジュール

およそ1カ月半から2カ月ほどで導入開始が可能です！

Vポータルダイレクトの契約から導入、利用開始までのスケジュールです。弊社紹介の代理店（制作会社）で音声コンテンツを制作する場合の一般的なスケジュールをご紹介します。利用方法や規模にもよりますが、1カ月半から2カ月ほど※で、音声自動応答システムを導入できます。

一般的な制作期間と導入スケジュール



※音声コンテンツの内容によっては、制作期間が長期間になることもあります。

導入までの流れ

Step 1　機密保持契約（NDA）の締結

- 機密保持契約（NDA）を締結します。導入検討にあたり、双方の機密保持契約が必要となります。

Step 2　ご提供条件および注意事項（→P30）のご確認

- ご提供条件および注意事項を事前にご確認いただきます。

Step 3　仕様検討

- 仕様について検討後、詳細な見積りを提出します。

■仕様について検討いただく重要な項目

回線種別	ナビダイヤル または フリーダイヤルの選択
サービスタイプ（回線数）	・ベストエフォートタイプ（回線共有型）：最大92回線、最大184回線 ・ギャランティタイプ（回線占有型）：2回線、3回線、4回線、5回線、6回線 のいずれかを選択
各種オプション	音声コンテンツ制作代行あり または なしの選択 コンテンツ預り（ホスティング）あり または なしの選択
コールフローチェック	コールフローの他、データベースと連携するかなど、技術的な部分の仕様チェックも行います。

Step 4　契約書締結

- 導入開始のための、契約書を締結します。

Step 5　音声コンテンツ制作

- 契約締結後、音声コンテンツを制作していただきます。※制作を委託される場合は制作会社をご紹介します。
- コンテンツプロバイダIDとパスワードを発行します。
- ナビダイヤルまたはフリーダイヤルをお申し込みいただきます。

※NTTコミュニケーションズのサーバー（コンテンツ預り）を利用しない場合は、この段階までにサーバーに専用フォルダを作成して、NTTコミュニケーションズにURLをご連絡ください。

Step 6　電話回線開通工事、Vポータルダイレクト接続工事

- ナビダイヤルまたはフリーダイヤルの開通工事のあと、Vポータルダイレクトの接続工事を行います。

※Vポータルダイレクトの接続工事が始まる前に、音声コンテンツのデータをサーバーにアップロードしていただきます。

Step 7　テスト期間

- この期間に導入前のテストを行ってください。

Step 8　導入開始

- 実際に導入開始となります。

ご提供条件および注意事項（2021年4月 現在）

■ Vポータルダイレクトのご契約にあたりましては下記の制約条件を了解いただきますようお願い申し上げます。

(1) お客さまの弊社営業担当者がいる場合はお知らせください。

(2) ベストエフォートタイプは、Vポータルダイレクトサービスで所有しているアクセス回線を複数の導入企業で共有してご利用いただく回線共有型サービスです。回線共有型サービスのため、常時最大同時着信数(92回線または184回線)を保証するものではありません 。

(3) Vポータルダイレクトに関わる電気通信設備の保守・工事を行う場合、一時的にサービスを停止する場合があります。

(4) 弊社は、電気通信設備を不正アクセス行為から防御するために、必要に応じてサービスの全部または一部の利用を中止する措置をとることがあります。

(5) Vポータルダイレクトは、以下については保証しておりません。
1.本サービスに故障が発生した場合のサービス提供
2.音声認識時の応答時間
3.音声認識率
4.合成音声における明瞭性 、アクセントおよびイントネーションの正確性および自然さ
5.本サービスへの同時着信数
6.本サービスから送付する電子メールの送達および送達時刻
7.本サービスから発呼する通話の発呼、発呼時刻および着信先電話の種類

(6) Vポータルダイレクトの IVR(Interactive Voice Response音声自動応答装置)が処理できるのは、DTMF(Dial Tone Multi Frequency)信号、いわゆるPB信号のみです 。利用者がDP(Dial Pulse)信号しか送出できない回転ダイヤル式電話機を使用してる場合は、たとえ電話機の見た目がプッシュホンであっても 、トーンボタン(通常は「*」)を押しPB信号を送出できる状態にしてからでないと 、Vポータルダイレクトを利用できません。
※トーン信号の切り替え方法は、電話機の種類によって異なりますので、電話機に付属の説明書をお読みください。下記は代表的なトーン信号切り替え方法の説明です。
1.「*」ボタンを押してトーン信号に切り替える(最も代表的な方法)
2.「#」ボタンを押してトーン信号に切り替える
3.専用のトーンボタンを押してトーン信号に切り替える(電話機の側面についてる場合もあり)

(7) Vポータルダイレクトのアクセス番号となるナビダイヤル/フリーダイヤルに発信できる端末は以下の制限があります。

発信端末	制限事項
IP電話	ナビダイヤルまたはフリーダイヤルのご契約条件に準じます
海外の端末	原則不可

詳細は、ナビダイヤルおよびフリーダイヤルのオフィシャルサイトをご確認ください。

(8) Vポータルダイレクトで利用できるナビダイヤル/フリーダイヤルは 、NTTコミュニケーションズが提供しているナビダイヤル/フリーダイヤル番号に限られます。

(9) Vポータルダイレクトの契約にあたっては、保守会社と個別に保守契約を締結していただきます。
契約条件については保守会社の契約条件をご確認ください。

(10) 発信電話番号の利用を希望する場合は、ガイダンスの中で発信電話番号を利用する旨の案内をしていただきます。

(11) メディア(テレビ、雑誌、新聞広告、ラジオなど)に電話番号を掲載する予定がある場合は、下記情報のご提供をお願いします。
・コンテンツ名
・連絡先電話番号
・告知予定日時
・掲載予定メディア(番組名 、新聞名 、雑誌名など)
・予想コール数(呼数 / 1分間)

(12) 保守について
Vポータルダイレクトは、保守業務を保守会社に委託しています。

(13) 請求について
Vポータルダイレクトでは、請求書は下記の通りそれぞれ別請求となります。
・初期登録料、プラットフォーム利用料、コンテンツ預り料、折り返し着信ガイダンス送出料
・保守基本料、追加保守料
・ナビダイヤル/フリーダイヤルの回線初期工事費、回線利用料
・音声コンテンツ制作代行費用

Vポータルダイレクトに関するお問い合わせ先

NTTコミュニケーションズ株式会社

●記載内容は2021年4月現在のものです。
●表記のサービス内容は予告なく変更することがありますので、お申し込み時にご確認ください。
●ナビダイヤルのサービス名称とロゴマーク はNTTコミュニケーションズの登録商標です。
●フリーダイヤルのサービス名称とロゴマーク はNTTコミュニケーションズの登録商標です。
●記載されている会社名や製品名は、各社の商標または登録商標です。

携帯・PHS OK

0120-031236 受付時間 10:00～17:00

※携帯電話、PHSからもご利用になれます。土・日・祝日・年末年始は休業とさせていただきます。

ホームページ www.ntt.com/v-portaldirect/

2021.04

Copyright © 2021 NTT Communications