

2015年3月26日

## 企業の効率的なコールセンター運用を実現する 「ナビダイヤル・インテリジェントサービス」を大幅リニューアル

NTTコミュニケーションズ(略称:NTT Com)は、企業の効率的なコールセンター運用を実現する「ナビダイヤル・インテリジェントサービス」について、2015年3月30日、6つの新機能を追加し大幅にリニューアルします。

### 1. 背景

NTT Comは、企業が顧客からの問い合わせ窓口などを運営するための電話サービス「ナビダイヤル」を提供しています。同サービスは、問い合わせ対応拠点が全国に分散している場合でも「0570」で始まる統一の番号で問い合わせを受け付けられるほか、問い合わせ時の通話料金を発信者側と着信者で分担できる機能などを備えています。

また、IVR(音声自動応答)などの高度な機能を備えたラインアップとして「ナビダイヤル・インテリジェントサービス」を併せて提供してきました。

近年、顧客対応業務の高度化に伴い、効率的な受付を可能にするIVRに対応した同サービスを希望するお客さまが増えていることから、このたび「ナビダイヤル・インテリジェントサービス」をリニューアルします。

### 2. 「ナビダイヤル・インテリジェントサービス」の新機能

#### [1]全国一律課金機能

発信者(問い合わせをする方)の通話料金を、着信側(コールセンター)までの距離に関係なく、全国一律1分10円の料金に設定することができる機能です\*。

問い合わせ対応拠点が全国複数の場所に跨っている企業の場合、どの拠点に電話をしたときでも通話料を同じにできるメリットがあります。



## [2]話中時待合せ機能

着信側(コールセンター)の電話回線が全て通話中の場合、発信者(問い合わせをする方)に音声ガイダンスを流してお待ちいただき、回線が空き次第おつながりする機能です。通話が混雑している際に、問い合わせや申し込みの電話を取りもらすことを防ぎます。

## [3]同番移行機能

既に「ナビダイヤル」を契約しているお客さまの場合、現在お使いの「ナビダイヤル」の番号のまま「ナビダイヤル・インテリジェントサービス」が利用できます。

## [4]その他の新機能

上記に加え、コールセンターの柔軟な運用を実現するためにご要望の多い、以下の機能を提供します。

- ・発信者の通話料金の一部を、着信側で割合を指定して負担する「チャージ機能(料金指定機能および迂回時差額負担機能)」
- ・迷惑電話に対して自動音声ガイダンスで対応し、コールセンターへの着信を未然に拒否する「迷惑電話お断り機能」
- ・発信者の発信地域や、IVR のガイダンス中にどのボタンを押したか(どの窓口を選択したか)などの情報を、通話前にオペレーターに音声で通知することで円滑な対応をサポートする「ウィスパー機能」

## 3. 利用料金

機能名		月額使用料(税込)	
全国一律課金機能			無料
話中時待合せ機能		1 回線あたり	1,620 円
同番移行機能			無料
チャージ機能	料金指定機能	ナビダイヤル 1 番号あたり	3,240 円
	迂回時差額負担機能	ナビダイヤル 1 番号あたり	3,240 円
迷惑電話お断り機能		ナビダイヤル 1 番号あたり	32,400 円
ウィスパー機能	入力結果通知	1 回線あたり	1,080 円
	発信地域通知		無料
	サービス識別音通知		無料

別途、「ナビダイヤル・インテリジェントサービス」の利用料金、各機能利用の際の工事料金がが必要です。料金の詳細は下記 Web ページをご参照ください。

- ・ サービス使用料・工事費

<http://www.ntt.com/navidual/data/cost1.html>

各機能の詳細については、下記 Web ページをご参照ください。

- ・ ナビダイヤルをさらに便利にするインテリジェントサービス

<http://www.ntt.com/navidual/data/difference.html>

#### 4. 提供開始日

2015年3月30日(月)

#### 5. 申し込み方法

下記のお問い合わせ先、または営業担当者までお問い合わせください。

<高度電話カスタマサービスセンター>

0120-260260

(営業時間 9:00-17:00 土日祝日含む、年末年始は除く)

\* : すべての契約回線で「Arcstar IP Voice」または「ひかりライン」を利用している場合のみ提供可能です。全国一律1分10円の料金は、固定電話(一般加入電話、ISDN)、他社直収電話など(ひかり電話、050番号以外のIP電話含む)から発信した場合に限ります。その他の端末から発信した場合の詳細は[こちら](#)をご参照ください。