

煩わしい営業電話を回避し生産性を向上！電話対応・取り次ぎサービス
「ミライ AI」に営業電話抑止シナリオを追加。

「業務に必要な電話は優先したいが、営業電話には妨げられたくない。」
電話のジレンマを解消

株式会社ソフツー（本社：東京都中央区 代表取締役：鍾 勝雄）は、同社が開発・提供する AI 電話自動応答・取り次ぎサービス「ミライ AI」に、相手が自社の担当者不明の場合、電話の取り次ぎをしない「代表電話取次ぎ（営業電話抑止）」シナリオを追加しました。このシナリオをご利用いただくことで、営業電話による業務の妨げを抑え、必要な電話のみ折り返し対応をすることが可能となります。

【オフィス電話の課題】

代表電話は社内の様々な方宛てに掛かってくるため、伝達ミスや伝達漏れ、取り次ぎの手間など作業中の業務を中断して行う電話対応により、代表電話窓口担当の方や通常業務を行いながら代表電話を取る方は自身の業務に集中したくてもなかなか集中できないケースが多くあります。

特に営業電話は決定権がない人が対応をするケースが多く、会社のルールとしてすべて断る企業も多くありますが、断ること自体に煩わしさを感じている方も多くいるのが現状です。

【ミライ AI 導入による課題の解消】

ミライ AI は、代表電話の一次対応を AI が行い、ご用件のお伺いから指名された担当者への取り次ぎまで、一貫して行うことができる AI 電話自動応答サービスです。

今回リリースした「代表電話取次ぎ（営業電話抑止）」シナリオをご利用いただくと、担当者名を把握せずにかかってくる電話に対して AI は取り次ぎを行わず、自動で折り返し対応を行います。

代表電話にかかってくる営業電話に即時対応する必要が無くなり、必要な電話にだけ対応することが可能となります。

また、担当者名がわからない状況でかかってくる新規顧客の入電に対しては、従来の「代表電話取次ぎ（取りこぼし抑止）」シナリオをご利用いただくことで、担当者が不明な場合でも、空いている人に繋げることが可能です。

ミライ AI を導入することにより、業務の効率性が向上すると同時に、ストレスの軽減にもつながります。

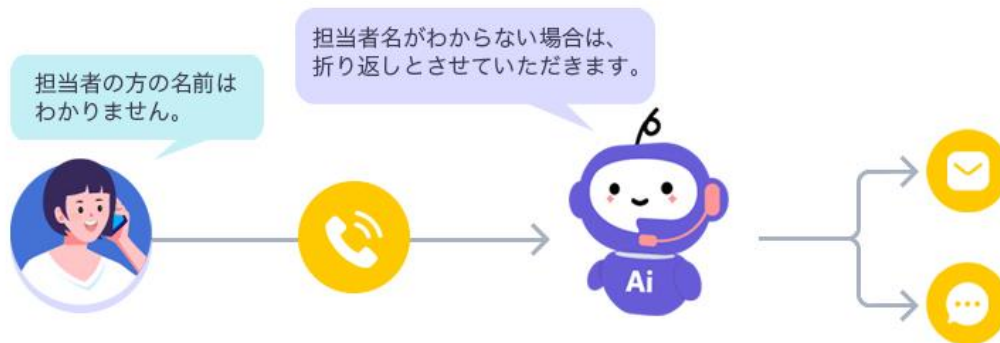
※シナリオの追加に伴い、既存のシナリオ名の変更をしています。代表電話代行シナリオ（担当者指名転送）⇒「代表電話取次ぎ（取りこぼし抑止）」シナリオ

取次ぎ先が不明な場合の対応

取りこぼし抑止



営業電話抑止



<指名転送機能の比較>

		シナリオ名	
		代表電話取次ぎ (取りこぼし抑止)	代表電話取次ぎ (営業電話抑止)
指名転送機能	同一苗字判別	○	○
	取り次ぎ対応	○	○
	不在時折り返し対応	○	○
	担当者不明時対応	空いている人へ転送	折り返し対応
用途例		1つの電話番号で、新規顧客と 既存顧客の対応をしている窓口	営業電話が多い窓口

【「代表電話取次ぎ（営業電話抑止）」シナリオ概要】

「代表電話取次ぎ（営業電話抑止）」シナリオは大まかに以下の流れで動作いたします。

[Step1]ミライ AI が入電に対して自動応答します。

[Step2]ミライ AI が呼び出したい担当者名をヒアリングします。

[Step3]ヒアリングの結果、担当者名がわからない場合は折り返し対応を行います。

[Step4]折り返し対応でヒアリングした会社名・担当者名・連絡先・ご用件をテキスト化し、連携しているチャットやメールに送信します。必要に応じて対応を行ってください。

また、日時により会話フロー（シナリオ）の切り替え設定が出来るので、業務時間に合わせて AI の対応方法の変更が可能です。

※ミライ AI の代表電話取次ぎシナリオは、転送先として設定が可能な番号が携帯電話、もしくは固定電話等の外線電話番号のみとなります。IP-PBX 等を利用した内線転送での対応をご希望の場合はお問合せください。

【ミライ AI について】

「ミライ AI」は AI 技術を用いて代表電話の一次対応を AI が行い、ご用件のお伺いから指名された担当者への取り次ぎまで、一貫して行うことができる自動応対サービスです。また、不在の場合はヒアリングした電話相手の情報を即時に音声またはテキストで共有することで、非効率な代表電話の対応を効率化し、電話対応にさえぎられることなく、お客様はコア業務に専念することが出来ます。

ミライ AI 公式ページ: <https://www.miraiai.jp/>

【株式会社ソフツーについて】

株式会社ソフツーは、コーポレートスローガン”Voice for innovation”をかかげ、通信技術・通話技術の発展とともに、社会へ新たな価値を提供する会社です。クラウド型コールセンターシステムサービス事業、クラウド型 AI 電話自動応答サービス事業など、音声通話ソリューションを中心としたさまざまなサービスを行っています。

【会社概要】

会社名：株式会社ソフツー

代表者：代表取締役 鍾 勝雄

URL：<https://www.softsu.co.jp/>

所在地：〒103-0004 東京都中央区東日本橋 1-1-7 京王東日本橋ビル 5階

資本金：20,000,000 円

事業内容：クラウド型コールセンターシステムサービス事業、クラウド型 AI 電話自動応答サービス事業