

 **VoiceFAX Center**

サンプルガイダンス

# オートアテンダント システム

株式会社インターコム

**interCOM**<sup>®</sup>

Copyrights© Intercom Inc., All rights reserved.

## はじめに

---

『まいと〜く VoiceFAX Center』は直感的で分かり易い GUIのコールフロー作成ツール“ガイダンスエディタ”を持つ、音声応答(IVR)・FAXサーバシステムの構築ツールです。

サンプルガイダンスは、“ガイダンスエディタ”を活かし、より簡単で、より短期間に『まいと〜く VoiceFAX Center』システムをご利用頂く為のものです。

本書の説明を参考に、コールフローを御社業務向けにアレンジし、業務の効率化に是非、お役立て下さい。

# 「オートアテンダント システム」 概要

- 適用出来る業務

- ◆ 一般企業の電話取次ぎ
- ◆ 保守・サポートの電話取次ぎ

- 導入メリット

- ◇ オペレータによる電話取次ぎ工数の削減
- ◇ 営業時間外、休日の一次受付の実現

- 機能の概要

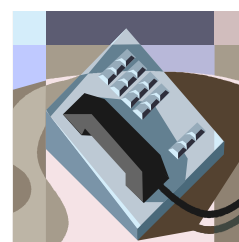
プッシュトーンの操作で、問い合わせ内容や対象の商品を選択してもらい、該当部署に電話を取り次ぎます。話中や電話に出られない場合はメッセージを預かることもできます。

また、営業時間外や休日にも、システムが自動応答し、お客様のメッセージを預かることができるようになっています。

※ 対応のビジネスホン主装置については、営業部までお問い合わせ下さい。

※ 仕様上の注意点

録音の途中で電話を切られた場合、メール配信は行われません。この場合の音声ファイルも 配信を行いたい場合、「中断終了連携」によるプログラムが必要です。  
( まいと〜く VoiceFAX Center / PDF 操作マニュアル 9章 4.1.8参照 )



# 「オートアテンダント システム」 システム立ち上げ迄の流れ

- (1) まいと〜く VoiceFAX Center のハードウェア・ソフトウェアをインストールします。

※ まいと〜く VoiceFAX Center のマニュアルをご参照下さい。



- (2) まいと〜く VoiceFAX Center のユーザー管理ツールでユーザーを作成します。

※ まいと〜く VoiceFAX Center のマニュアルをご参照下さい。



- (3) 本書を参考に ガイダンスを設定、編集し、保存します。

※ 本書ではポイントのみを説明してあります。まいと〜く VoiceFAX Center の詳しい使用法は別途、まいと〜く VoiceFAX CenterのCD-ROMに収録されている、PDFマニュアルをご覧ください。



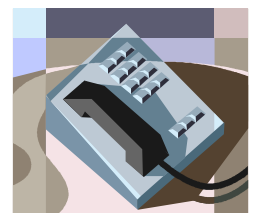
- (4) まいと〜く VoiceFAX Center のログビューア内の回線設定で、使用する回線に完成したガイダンスを割り当てます。



- (5) まいと〜く VoiceFAX Center の通信カードに電話線を接続し、電話を架け、正常に動作する事を確認します。

# 「オートアテンダント システム」 サンプルガイダンスの説明

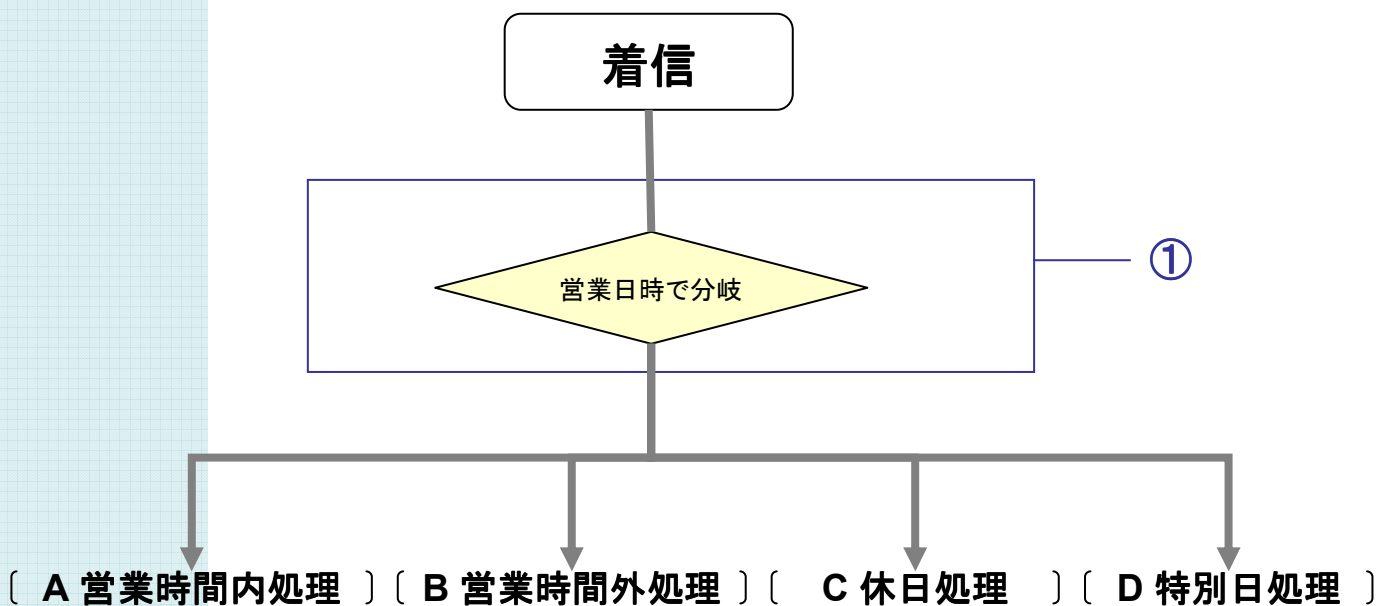
ここからは、本サンプルガイダンスの全体の流れや、  
ポイントになるアクションを図解で説明します。  
「ガイダンスエディタ」でフローを見ながら、  
実際に確認してみてください。



## サンプルガイダンスの説明

# 1. ガイダンスの処理フロー

### < 処理フロー図 >

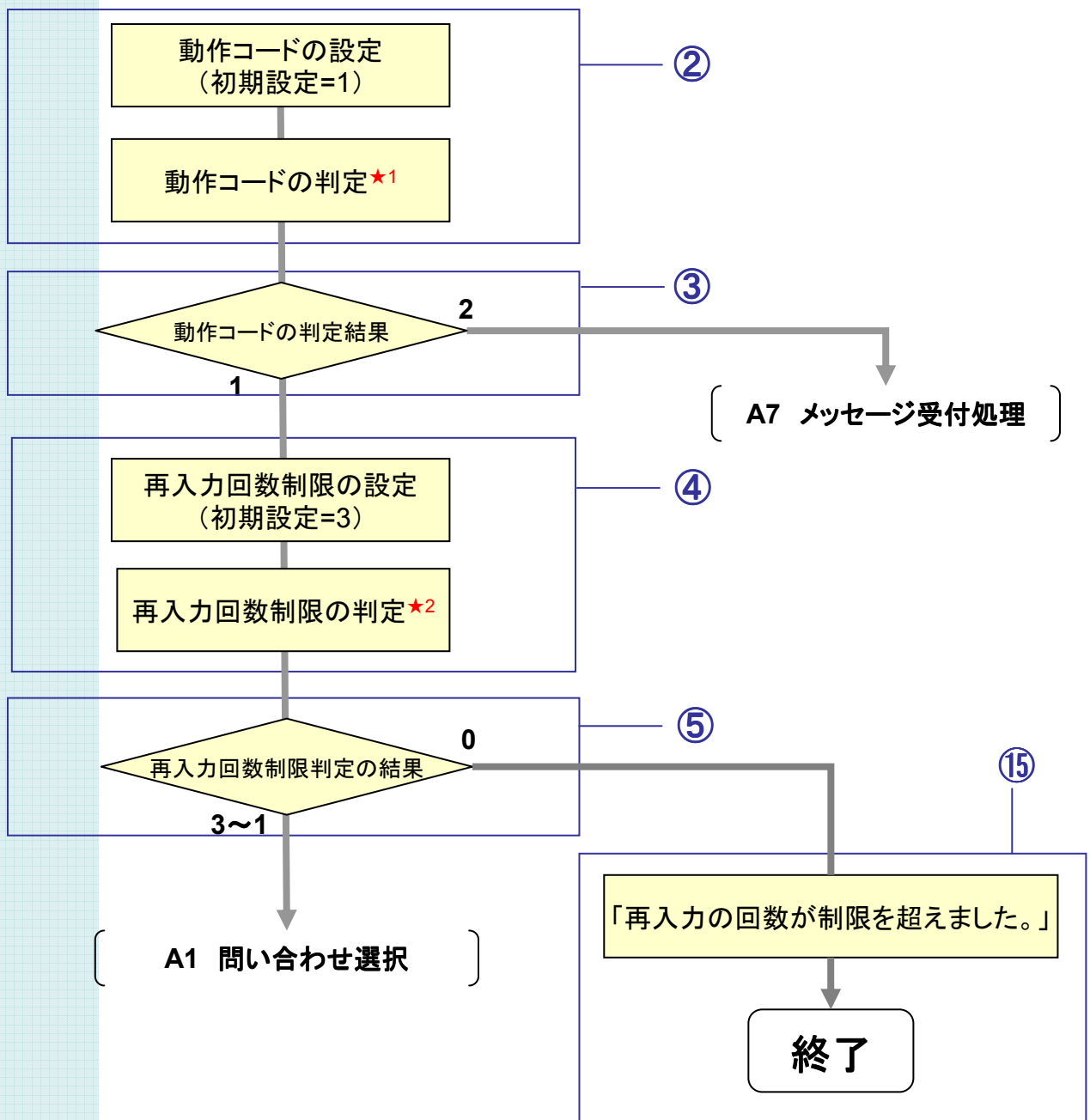


※ ①、②、...の番号は「3. ガイダンスの詳細」で使われている番号、ガイダンスファイル内のアクションに付けられている番号と関連しています。処理フローのどの部分、ガイダンス内のどのアクションを説明しているかは、この番号で確認することができます。

## サンプルガイダンスの説明

# 1. ガイダンスの処理フロー

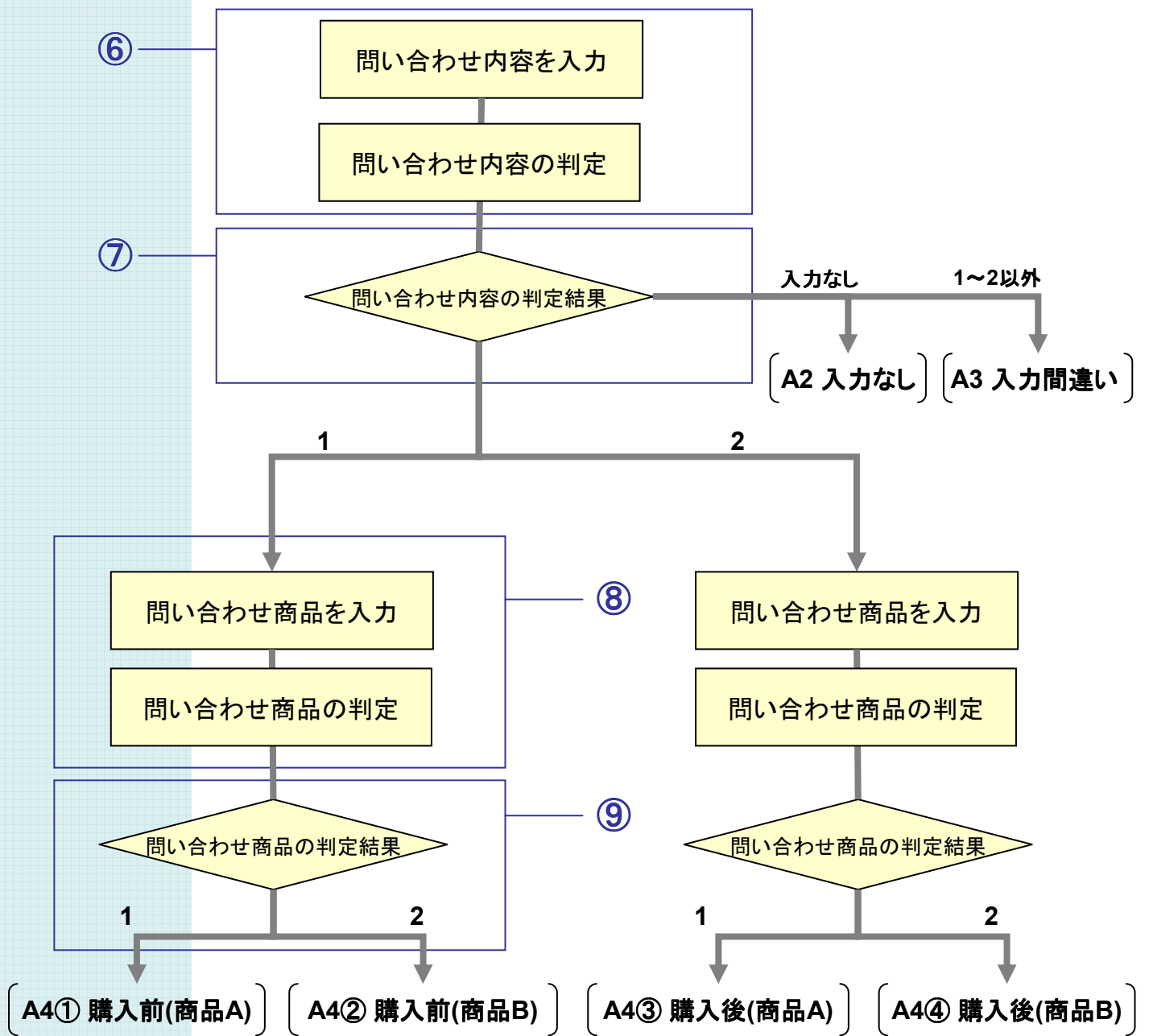
### A 営業時間内処理



## サンプルガイダンスの説明

# 1. ガイダンスの処理フロー

### A1 問い合わせ選択

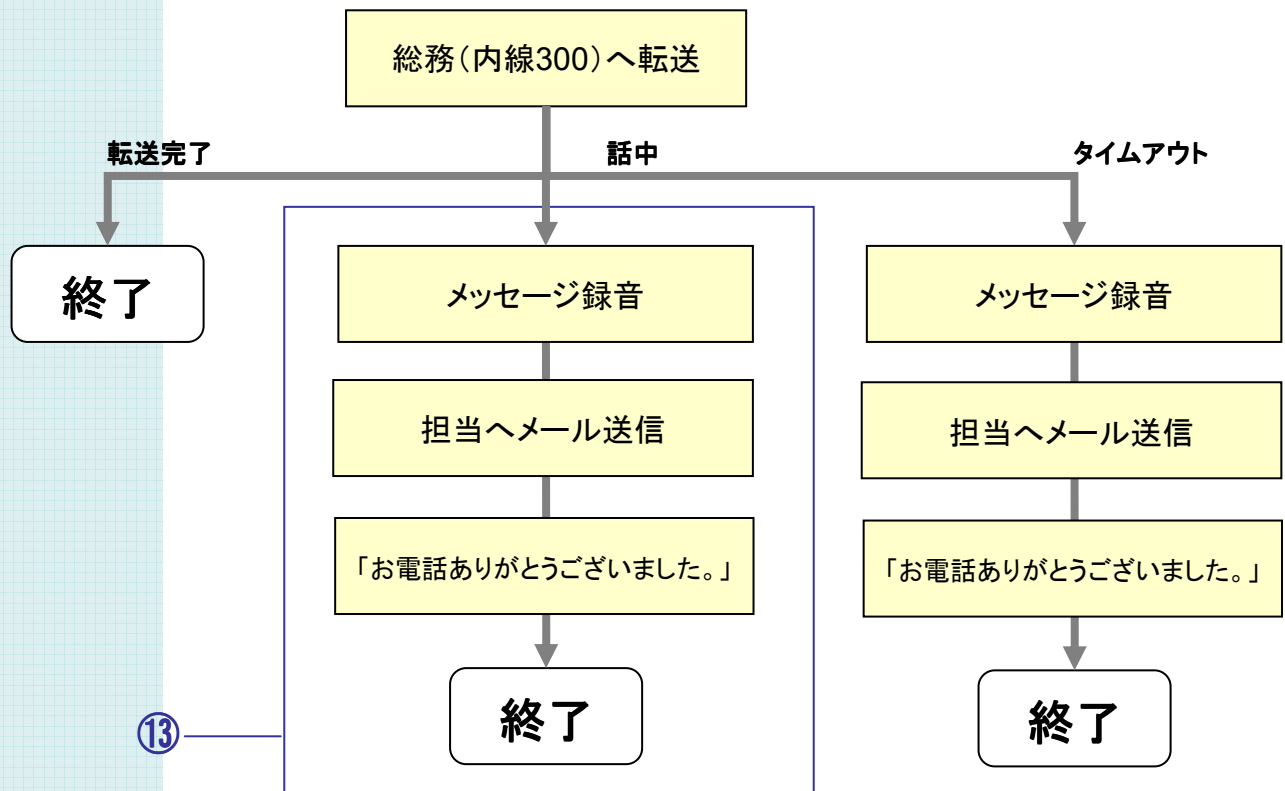




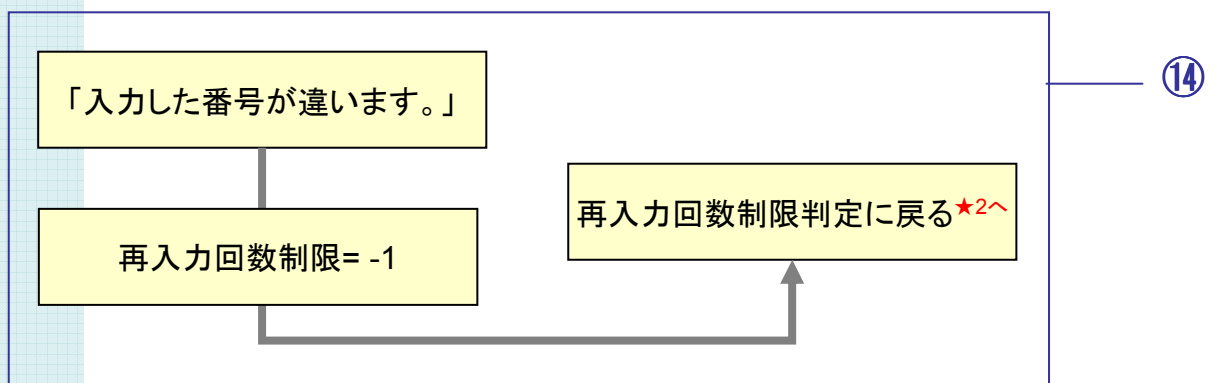
## サンプルガイダンスの説明

### 1. ガイダンスの処理フロー

#### A2 入力なし



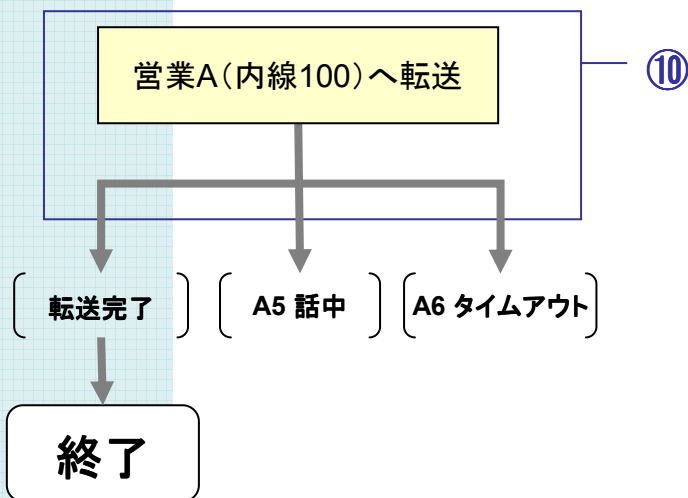
#### A3 入力間違い



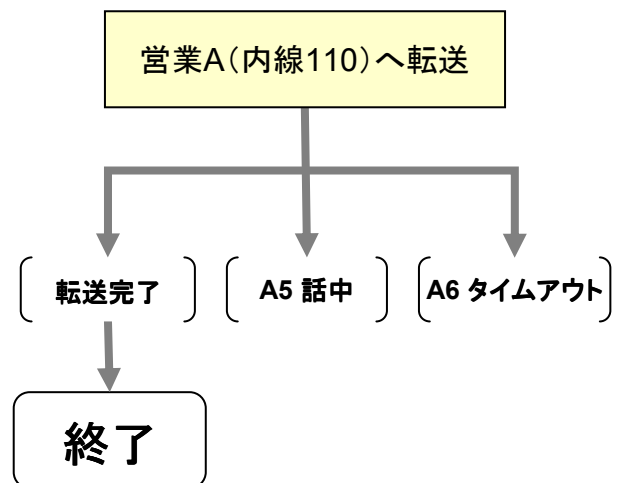
## サンプルガイダンスの説明

# 1. ガイダンスの処理フロー

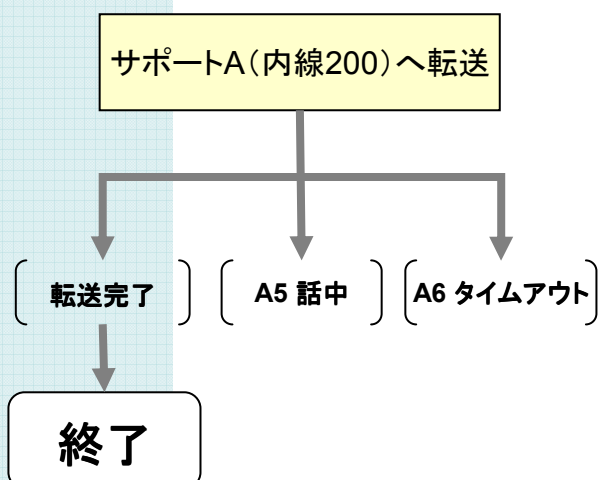
### A4① 購入前(商品A)



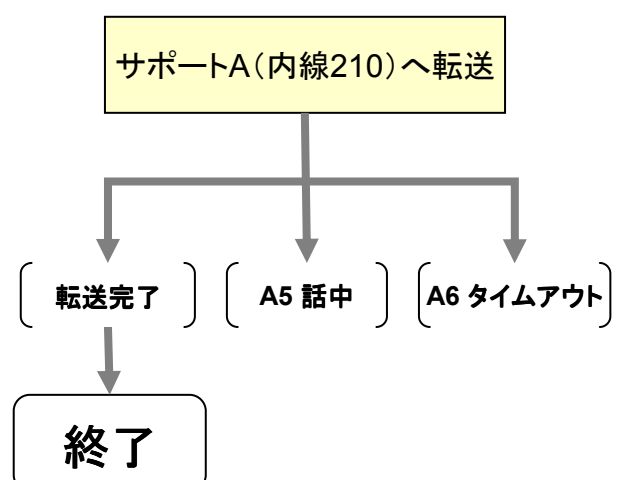
### A4② 購入前(商品B)



### A4③ 購入後(商品A)



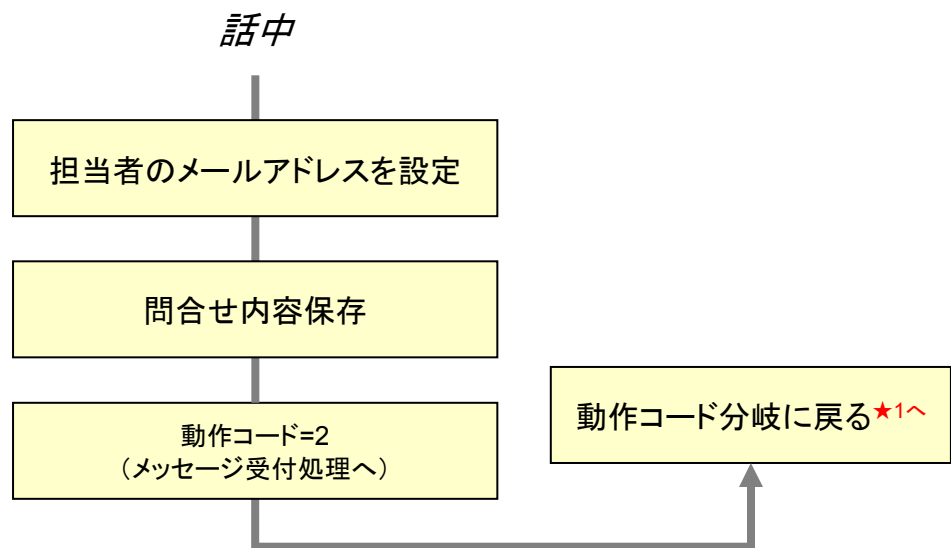
### A4④ 購入後(商品B)



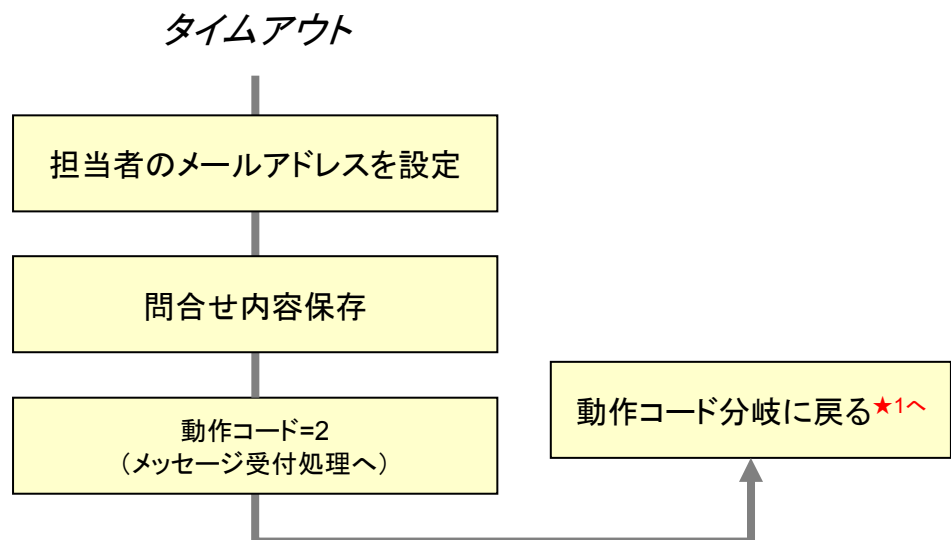
## サンプルガイダンスの説明

### 1. ガイダンスの処理フロー

#### A5 話中



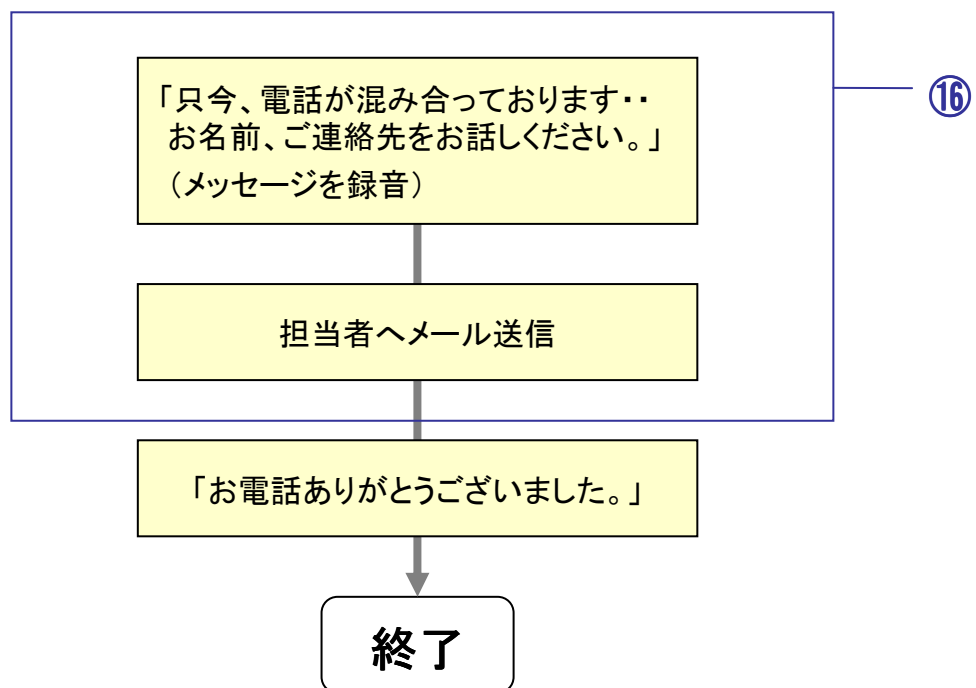
#### A6 タイムアウト



## サンプルガイダンスの説明

# 1. ガイダンスの処理フロー

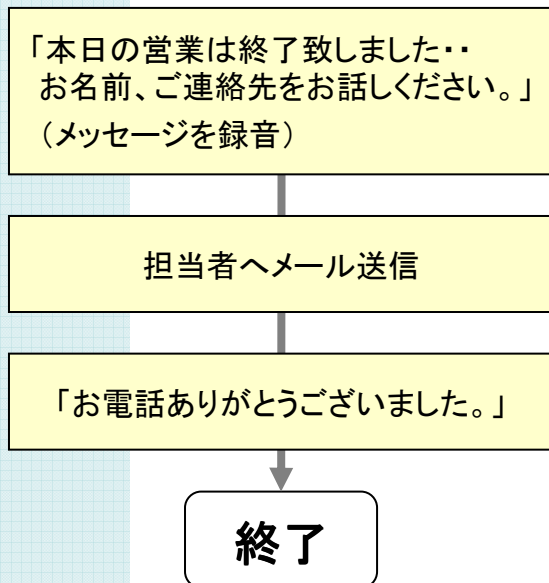
### A7 メッセージ受付処理



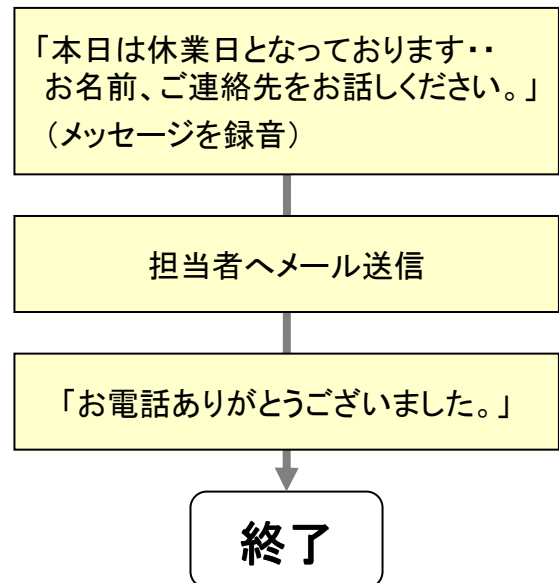
## サンプルガイダンスの説明

# 1. ガイダンスの処理フロー

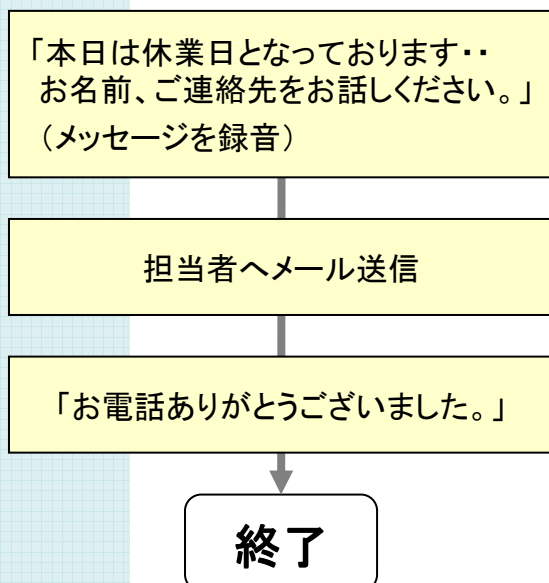
### B 営業時間外判定



### C 休日判定



### D 特別日判定

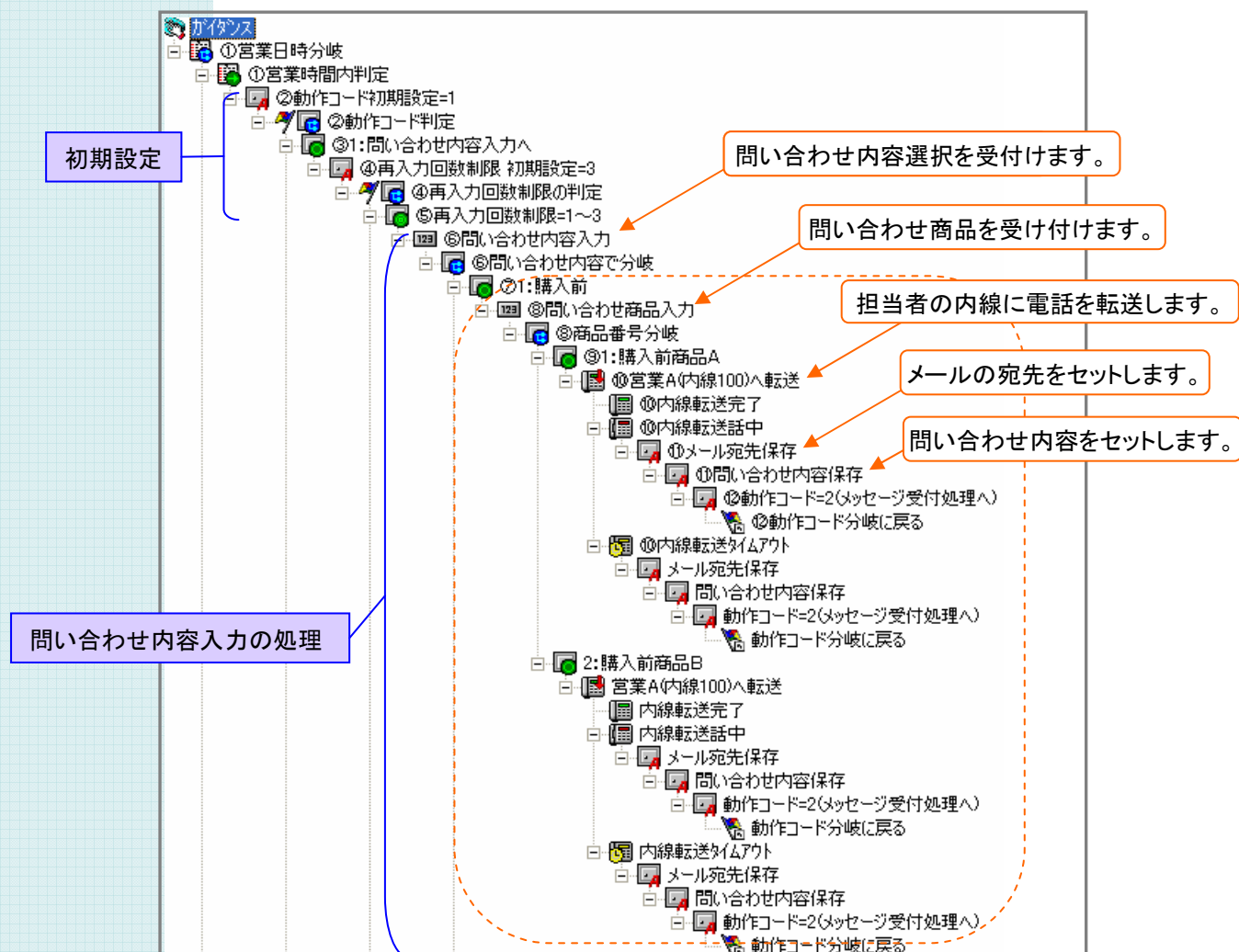


## サンプルガイダンスの説明

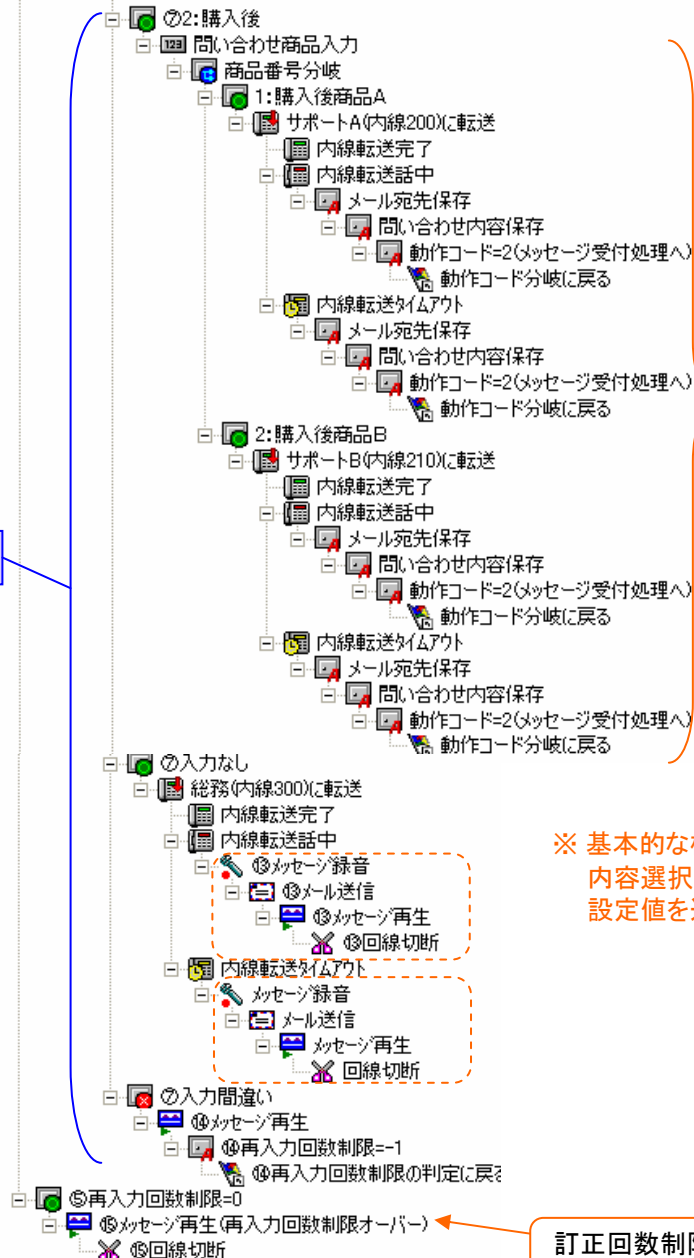
# 2. ガイダンスの完成イメージ

このサンプルガイダンスでは、

- ・ 営業時間内/時間外、休日でフローを分岐させ、
- ・ 問い合わせ内容、問い合わせ商品を選択してもらい、
- ・ オペレータが出られない場合はメッセージを預かります。(時間外・休日を含む)



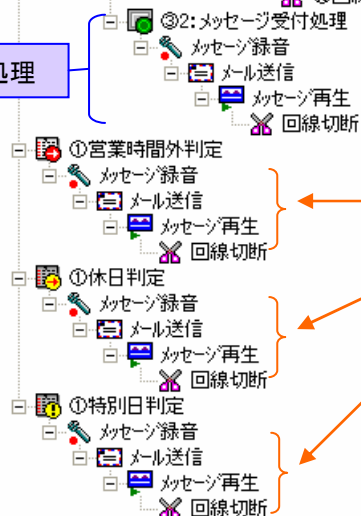
## 問い合わせ内容入力処理



※ 基本的な構造は、⑦問い合わせ内容選択部分と同じ。コピーして、設定値を適宜編集します。

訂正回数制限を超えた場合のメッセージをアナウンスします。

## メッセージ受付処理



※ 基本的な構造は、⑦⑧入力なしの部分と同じ。コピーして、設定値を適宜編集します。

# サンプルガイドスの説明

## 3. ガイドスの詳細

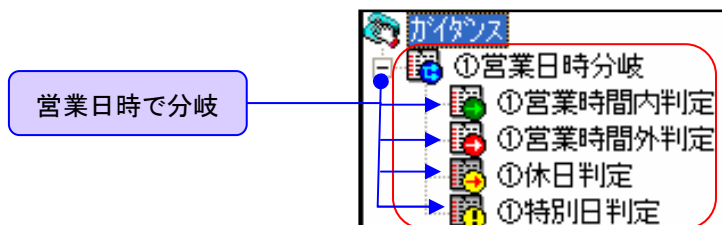
### ① 営業日時分岐の設定

営業時間内・時間外・休日で対応を分けるため、これらを分岐する設定を行います。  
 “営業日時指定ツール”で営業曜日・時間・休日・特別休日を設定した上で、  
 “ガイドス エディタ”で、営業日時分岐を使って、それぞれ分岐させるようにします。

< 営業日時設定ツール >

< 祭日/特別日 >

< カレンダー >



※営業日時指定ツールの使い方については、まいと〜く VoiceFAX CenterのPDFマニュアルで確認してください。



# サンプルガイドスの説明

## 3. ガイドスの詳細

### ② 動作コードの設定

このガイドスでは、担当者が出られない時にメッセージを預かる部分が度々出てきます。この部分を一箇所の設定にまとめるため、“動作コード”というロッカーを作成、活用します。

“動作コード”を初期設定し、その値を元に分岐を行なうよう設定します。

度々出てくる処理を一箇所の設定にまとめるために、フローは以下の様な仕組みになっています。

② “動作コード”を初期設定 ⇒ ③ 動作コードの値を判定する  
⇒ 該当処理コード部分の処理を行う ⇒ ⑫ 次に進みたい動作コードの値を設定 ⇒ ③ に戻る

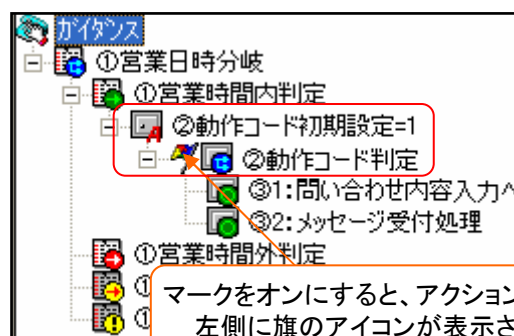
< ロッカー値保存 >



動作コードを“1”  
(問い合わせ内容入力)に  
設定します。

“動作コード” ロッカーを元に  
分岐するよう設定します。

< ロッカー値分岐 >




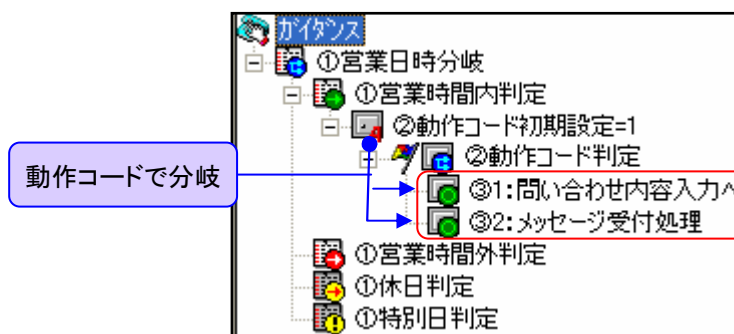
# サンプルガイドの説明

## 3. ガイドの詳細

### ③ 動作コード判定の結果の設定

“動作コード”の値により、(問い合わせ内容入力)、(メッセージ受付処理)に分岐するよう「ロッカー値判定」アクションで設定します。

< ロッカー値判定  >



# サンプルガイダンスの説明

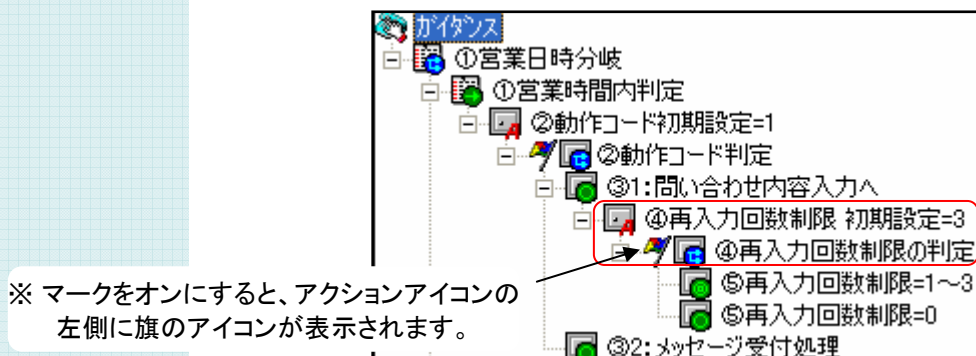
## 3. ガイダンスの詳細

### ④ 再入力回数制限の設定

問い合わせ内容選択などで、入力を間違えた場合の再入力回数を制限する設定を行います。  
まず、“再入力回数制限”を初期設定し、その値でフローを分岐を行なうよう設定します。

再入力回数を制限するために、フローは以下の様な仕組みになっています。

④ “再入力回数制限”を初期設定 ⇒ ⑤ 再入力回数制限の値を判定する (0になった時点で終了処理へ)  
⇒ 一連の処理を行う ⇒ ⑭ 訂正回数制限を1減らす ⇒ ⑤に戻る



## サンプルガイダンスの説明

### 3. ガイダンスの詳細

#### ⑤ 再入力回数制限の判定結果の設定

“再入力回数制限”の値によって、処理を分ける設定を行います。

“0以外” (再入力回数に余裕がある) と “0” (もう再入力できない) の場合でそれぞれフローが分かれるよう設定します。

< ロッカー値範囲判定 >

ロッカー値範囲判定のセットアップ

判定する値の範囲を設定してください。

☒ 判定する値を含む(A) ☐ 開始値 ☐ ロッカー(D) ☐ 値(E)

開始値

値(C) 3

ロッカー(F)

終了値

値(G) 1

ロッカー(H)

< 戻る(B) 次へ(N) > キャンセル

再入力回数制限が“3”回～  
“1”回の場合を設定します。

< ロッカー値判定 >

ロッカー値判定のセットアップ

判定値を入力してください。判定するロッカーを[A]、判定値を[B]とし、値を判定する方法を選択します。

判定値

値(C) 0

ロッカー(F)

判定の種類

☒ [A] = [B] (G) ☐ [A] > [B] (H) ☐ [A] >= [B] (I)

☐ [A] < [B] (J) ☐ [A] <= [B] (K)

< 戻る(B) 次へ(N) > キャンセル ヘルプ

“0”回の場合を設定します。

再入力回数制限で分岐

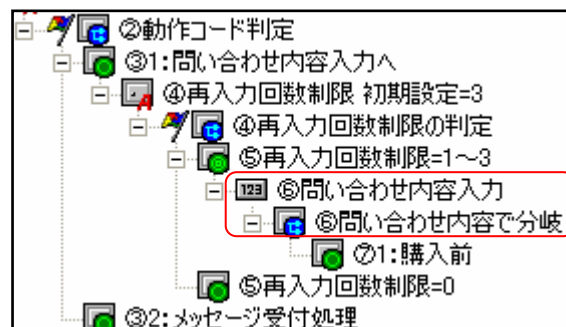
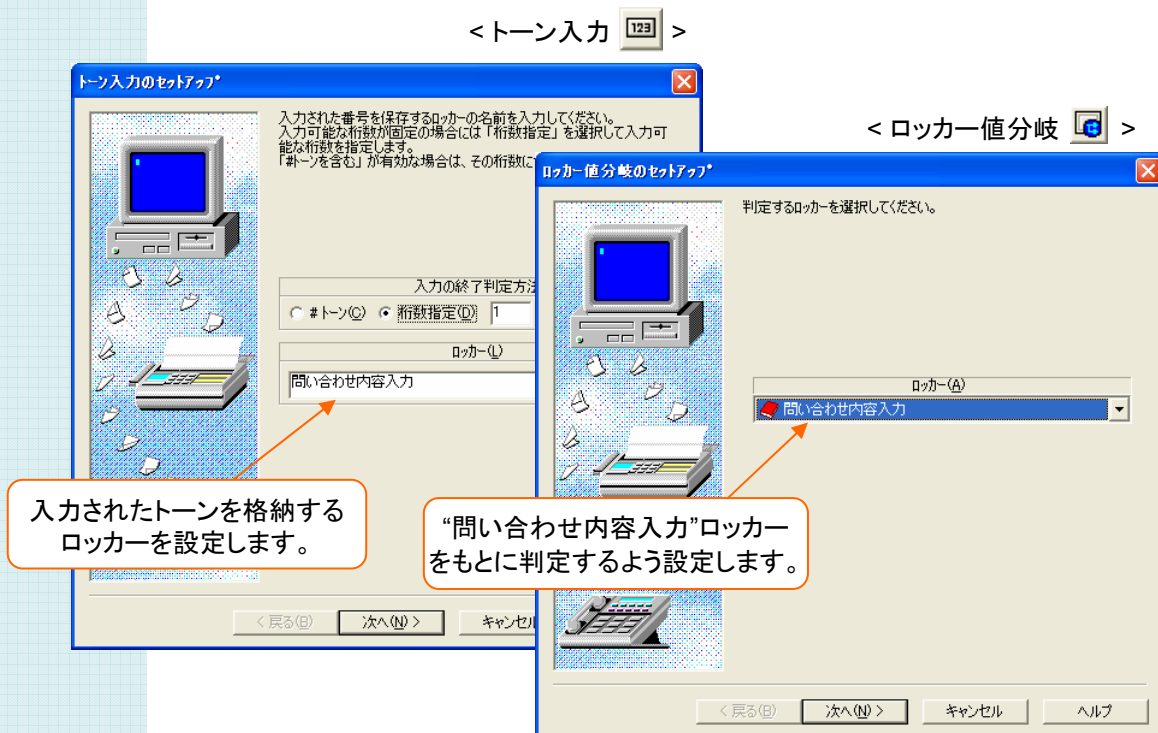


# サンプルガイドスの説明

## 3. ガイドスの詳細

### ⑥ 問い合わせ内容入力の設定

プッシュトーンで 問い合わせ内容 を選択させ、その値で分岐させる設定を行います。  
入力番号はロッカーに格納するよう設定し、そのロッカーで分岐を行なうようにします。





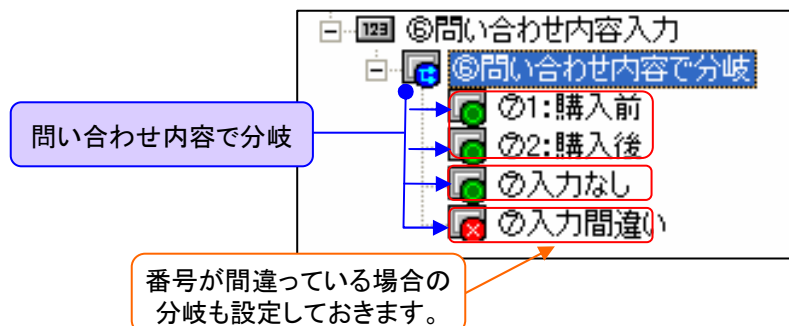
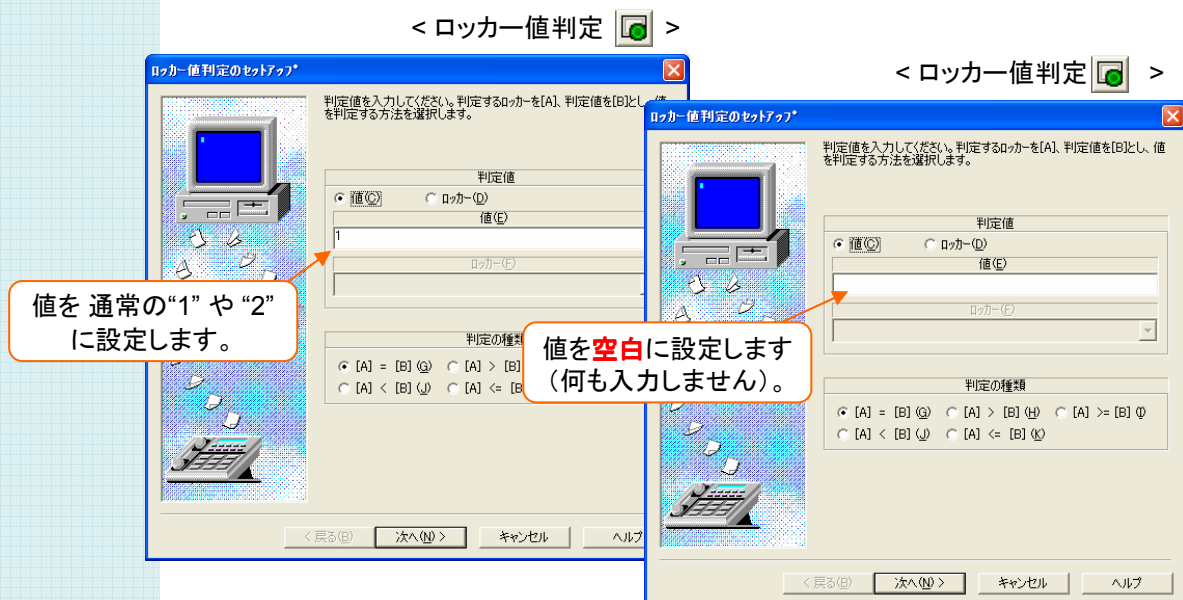
# サンプルガイダンスの説明

## 3. ガイダンスの詳細

### ⑦ 問い合わせ内容の判定結果の設定

選択された問い合わせ内容入力ごとの、それぞれの分岐先を設定します。

選択番号が“1”～“2”の場合を作る他、間違った番号が入力された場合の分岐や、ダイヤルパルス電話などでプッシュ入力できない場合も想定し、入力がない場合の分岐も作成しておきます。



### <ポイント！>

「ロッカー値判定」では空白を設定できます。「トーン入力」アクションの“リトライ設定回数をオーバーした場合の動作”で、“ガイダンスを終了せず、次のアクションを実行する”にチェックしておくことで、入力がない場合の動作を設定できます。

## サンプルガイドスの説明

### 3. ガイドスの詳細

#### ⑧ 問い合わせ商品入力の設定

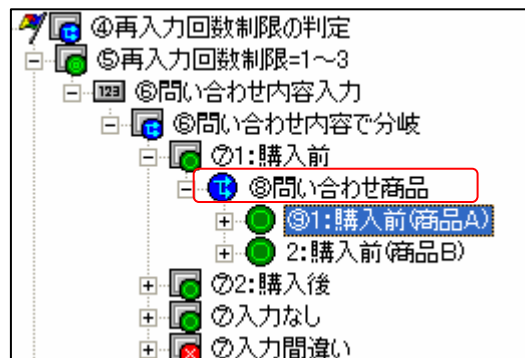
プッシュトーンで 問い合わせ商品 を選択させ、その値で分岐させる設定を行います。  
入力番号はロッカーに格納するよう設定し、そのロッカーで分岐を行なうようにします。



#### <ポイント！>

最初の“問い合わせ内容”入力では、プッシュトーンが出せない利用者を想定して、入力がない場合の動作を設定できる「トーン入力」アクションを使用しました。

しかし、2番目以降の入力では最初の入力でプッシュトーンが出ることが分かっているので、「処理分岐入力」アクションを使用することができます。

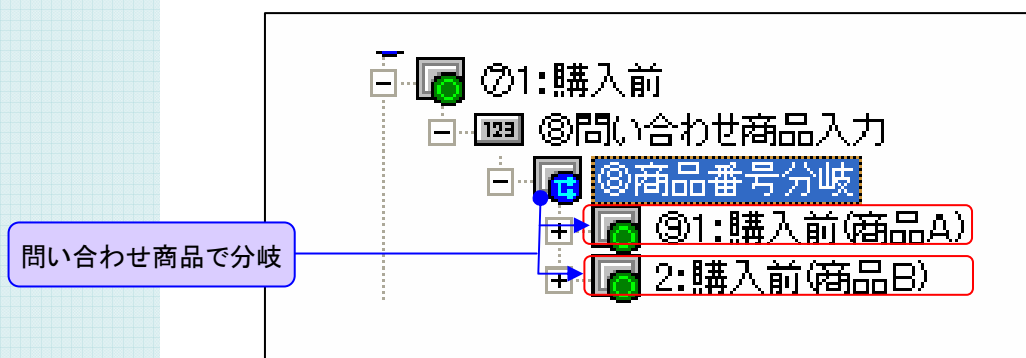


# サンプルガイダンスの説明

## 3. ガイダンスの詳細

### ⑨ 問い合わせ商品の判定結果の設定

問い合わせ商品入力の値により、( 購入前(商品A) )、( 購入前(商品B) ) に分岐するよう「処理分岐判定」アクションで設定します。





# サンプルガイドスの説明

## 3. ガイドスの詳細

### ⑩ 担当部門(営業A)へ内線転送の設定

問い合わせの商品が確定したところで、担当の内線番号へ転送するよう設定します。

「内線転送」アクション以下には、転送が完了した場合(内線転送完了)、転送先が話中の場合(内線転送話中)、転送先が出ない場合(内線転送タイムアウト)の設定をしておきます。

< 内線転送 1ページ >

内線転送のセットアップ

転送先の内線番号を指定します。直接指定またはロッカーのどちらにするのか選択し、直接指定の場合は内線番号を入力してください。また、内線番号を呼び出してから応答がない場合の判定します。1秒から180秒までの時間を設定してください。

内線番号

☒ 直接指定 ☐ ロッカー

直接指定

100

ロッカー

キャンペーン/オゾンキックを行う

転送タイムアウト時間

転送タイムアウト時間 10 秒

< 戻る > 次へ >

転送する内線番号を設定します。

タイムアウトの秒数を設定します。

転送先にメッセージを流すことも出来ます。ここでは、問い合わせ内容を知らせています。

< 内線転送 2ページ >

内線転送のセットアップ

内線転送先にメッセージを再生する場合、チェックボックスをチェックし、再生するファイル、ファイル・テキスト・ロッカーに格納された文字の中から選択してください。ファイルの場合は、ファイル一覧の中から選択してください。テキストの場合は、文言を入力してください。ロッカーの場合は、ロッカー一覧の中から選択してください。

例:「外線を接続します。」

☒ アナウンスを再生する

☐ ファイル ☒ テキスト ☐ ロッカー

ファイル

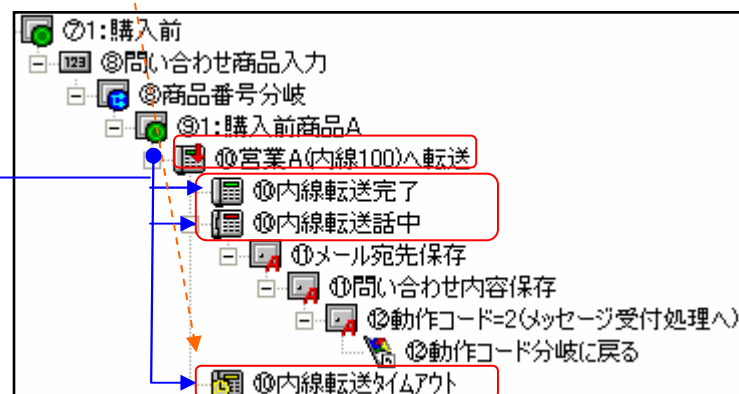
テキスト

商品Aの購入前相談を転送します。

ロッカー

< 戻る > 次へ > キャンセル ヘルプ

内線転送で分岐



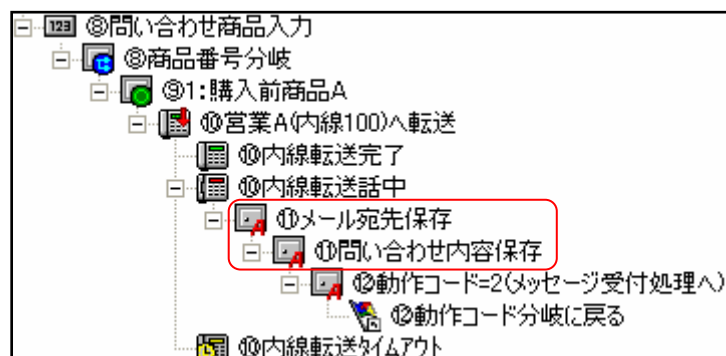
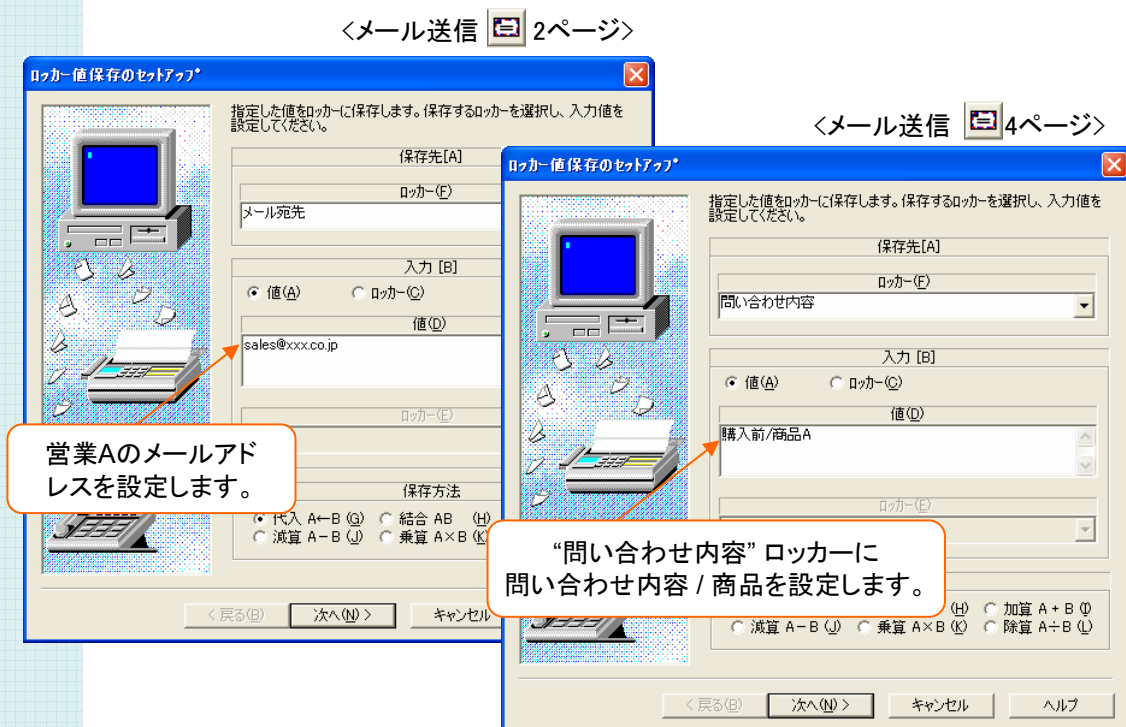
## サンプルガイドスの説明

### 3. ガイドスの詳細

#### ⑪ メールの宛先、問い合わせ内容の設定

転送先が話し中やタイムアウトの場合には、メッセージを録音してもらう処理に進みます。  
このメッセージを預かる処理は、他の問い合わせ商品を選択した場合とも共通化されているため、  
問い合わせ内容・商品の選択に対する情報は、ここで予めセットしておきます。

担当者のメールアドレスや、メール本文に記載する“問い合わせ内容”をロッカーに格納します。

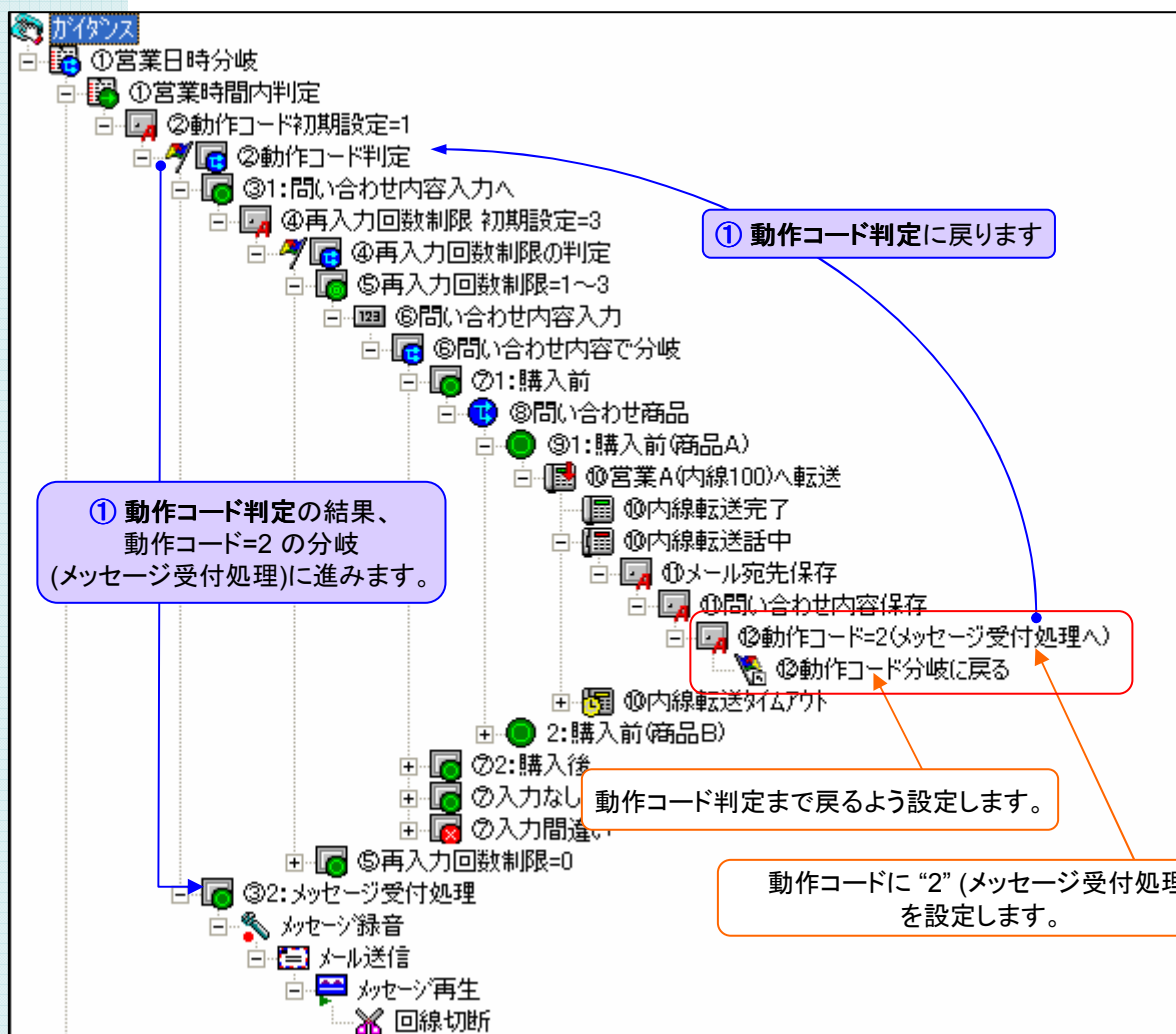


## サンプルガイドスの説明

### 3. ガイドスの詳細

#### ⑫ メッセージ受付処理に移動する設定

転送先が話し中やタイムアウトの場合に、メッセージを録音してもらう処理に進めるよう設定します。  
(メッセージ受付処理) は他の問い合わせ内容のフローでも使えるよう、“動作コード”の判定以下に  
共通化されていますので、“動作コード”とその判定でその仕組みを実現しています。  
( 17, 18ページで設定した“動作コード” による判定を利用した動きです。)



## サンプルガイダンスの説明

### 3. ガイダンスの詳細

#### ⑬ 話中、タイムアウト時のメール送信の設定

総務担当者が話中だった場合に、利用者の用件をメッセージ録音出来るように設定します。録音ファイルはメールで担当者に送信するため、録音ファイル名をロッカーに格納するよう設定します。  
また、総務担当者が電話に出ずタイムアウトした場合も同様に設定します。

メール表題、本文を設定します。

メール送信のセットアップ

メールの件名と本文を設定して下さい。

件名

• 値(A) • ロッカー(Q)

件名(Q)

メッセージを預かりました

件名ロッカー(E)

本文

• 値(E) • ロッカー(Q)

本文(Q)

メッセージを預かりました。  
添付ファイルを確認してください。

受信日時: %着信日% %着信時間%

本文ロッカー(Q)

次へ(N) > キャンセル ヘルプ

コピーして貼り付け

の入力なし

総務(内線300)に転送

内線転送完了

内線転送話中

メッセージ録音

メッセージ再生

回線切断

内線転送タイムアウト

メッセージ録音

メール送信

メッセージ再生

回線切断

#### <ポイント！>

ロッカー名を % 記号で括って記述することで、その時のロッカーの値を利用することができます。  
例えば、本文に下記の様に記述し、着信日時が 2006年7月31日 10時55分37秒だった場合、

(設定内容) 受信日時: %着信日% %着信時間%

(実際のメール) 受信日時: 06-07-31 10-55-37 という内容でメールが送信されます。

※メールサーバ・差出人メールアドレス・送信先メールアドレス等は実際に使用するものに設定し直してください。

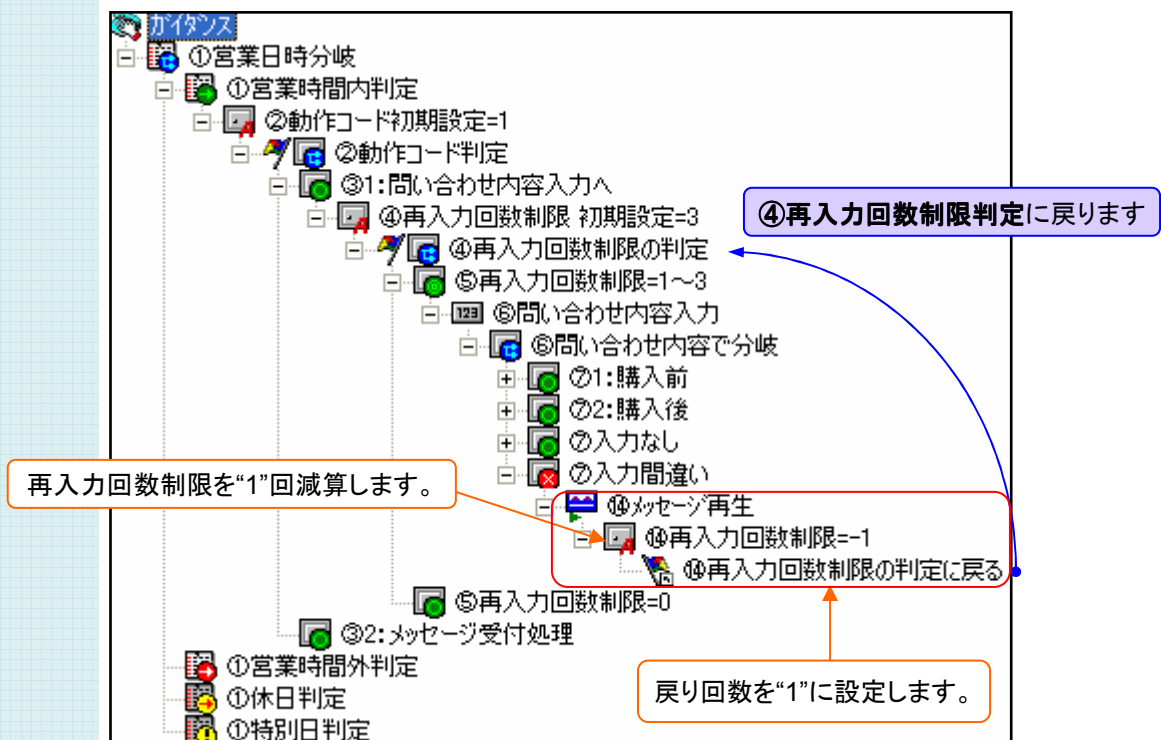
## サンプルガイドスの説明

### 3. ガイドスの詳細

#### ⑭ 入力間違いの設定

⑥問い合わせ内容入力で“2”～“1”以外が入力された場合（入力間違い）は、再入力回数制限を“1”回減算するように設定します。こうすることで、再入力回数を制限します。

また、減算後に、マークに戻るアクションで④再入力回数制限の判定に戻るように設定します。



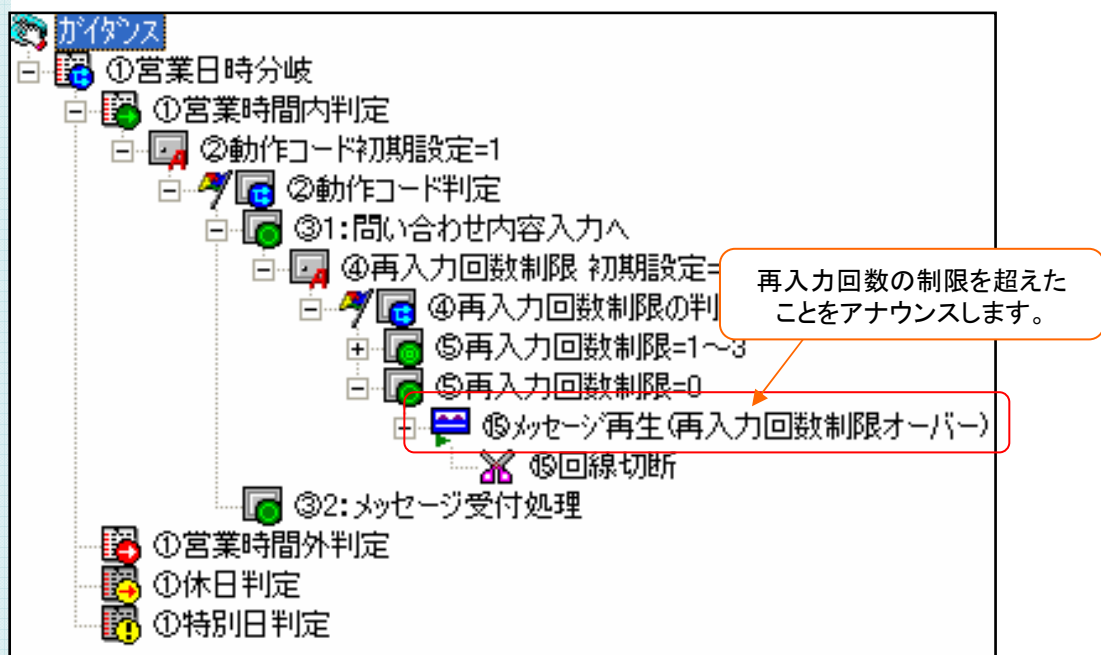
## サンプルガイダンスの説明

### 3. ガイダンスの詳細

#### ⑮ 再入力回数制限オーバーの設定

利用者が“問い合わせ内容”のプッシュ選択を“再入力制限回数”で設定した回数以上に間違えた場合にメッセージを流して終了するよう設定します。

(19,20ページで設定した“再入力回数制限”が“0”になった場合の動作です。)





## サンプルガイダンスの説明

### 3. ガイダンスの詳細

#### ⑯ メッセージ受付処理の設定

プッシュトーンで選択した内容や、録音で預かったメッセージをメールに反映するように設定します。  
予めロッカーに設定した“メール宛先”や“問い合わせ内容”(26ページ)、  
「メッセージ録音」アクションで録音した音声ファイルのロッカー名、  
標準で利用出来る“着信日・時間”や“発信者番号”ロッカーを活用します。

<メール送信 2ページ>

<メール送信 4ページ>

<ポイント！>

ロッカー名を %記号で括って記述することで、その時のロッカーの値を利用することができます。  
例えば、本文に下記の様に記述し、設定された“問い合わせ内容”(26ページ)が、“購入前/商品A” ならば、  
(設定内容)      問い合わせ内容: %問い合わせ内容%  
↓  
(実際のメール) 問い合わせ内容: 購入前 / 商品A      という内容でメールが送信されます。

## サンプルガイダンスの説明

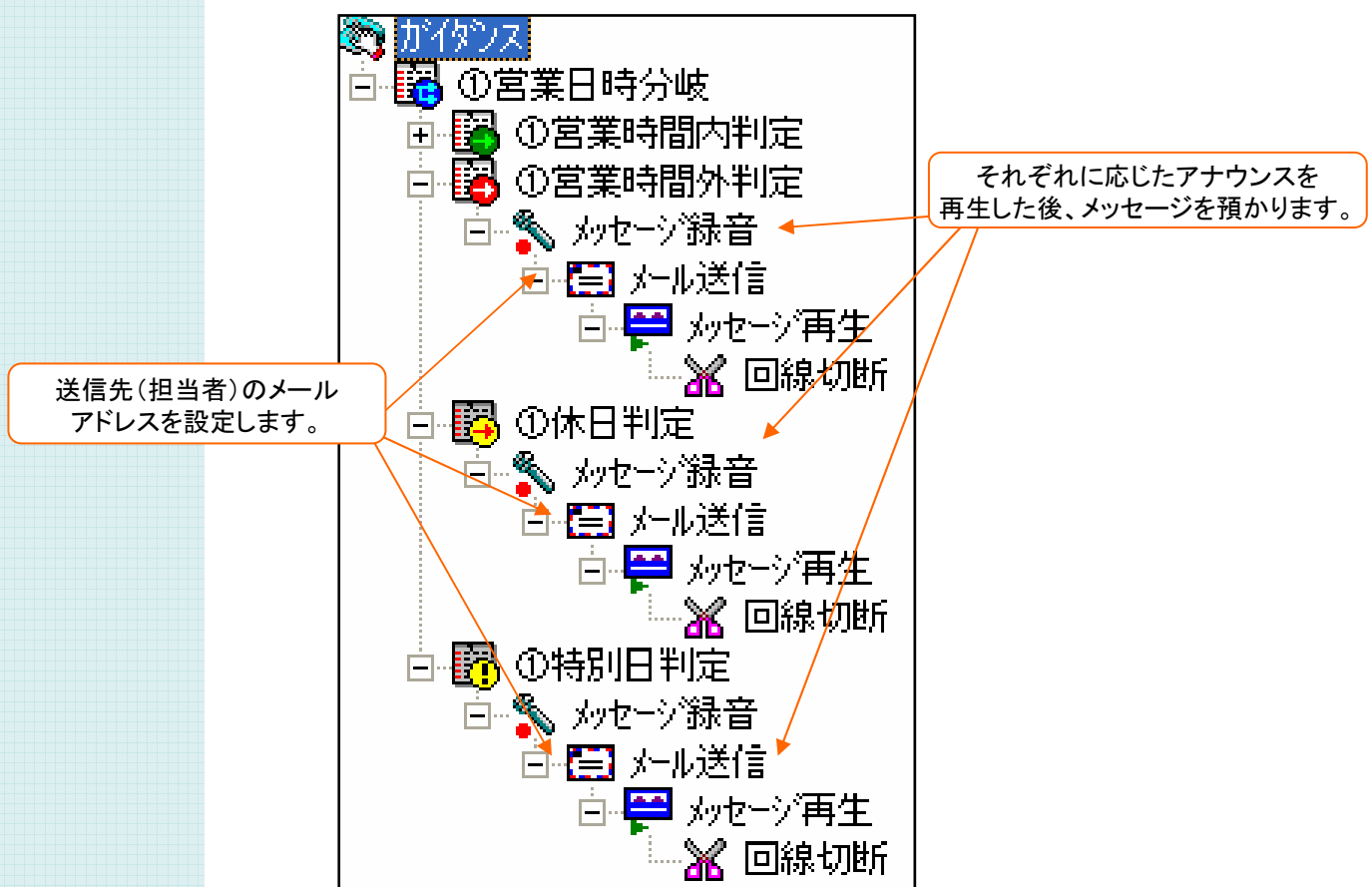
### 3. ガイダンスの詳細

#### 営業時間外、休日、特別日の設定

営業時間外、休日、特別日の処理を設定をします。

営業時間でない旨をアナウンスし、お問い合わせ内容をメッセージ録音します。

録音したメッセージを 担当者へ添付メールで送信します。





# オートアテンダント サンプルガイダンス

## ソフトウェア使用許諾契約

本契約書は、以下の契約書に記載されている対象製品の使用に関し、お客様と株式会社インターコムとの間に締結される契約です。

### <使用許諾ソフトウェア製品>

製品名： オートアテンダント サンプルガイダンス

使用許諾数： 1サーバー

### <サンプルソフトウェア契約書>

お客様(以下乙という)は本契約書に同意することによって、下記に記載した株式会社インターコム(以下甲という)の使用許諾ソフトウェア製品(以下本製品という)をインストール、使用することができます。本契約書に同意されない場合は、本製品のインストール、使用することができません。

#### 第1条

本サンプルソフトウェアは、ガイダンスファイル、プログラム、および説明書より構成される著作物に該当します。本契約書に記載されている使用方法や目的以外で使用しないものとします。

#### 第2条

乙はまいと〜く VoiceFAX Centerを既にインストールしてあるパソコンへ、本製品をインストールして使用することができます。

#### 第3条

本製品は、まいと〜く VoiceFAX Centerを使用したシステム開発に限り使用を許諾するものです。

#### 第4条

本製品に含まれるガイダンスの参照、変更、修正は自由に行えます。

#### 第5条

本製品は著作権、その他知的財産権に関する法律および国際著作権条約によって保護されています。本製品に関するタイトル、その他すべての知的財産権は甲に帰属します。

#### 第6条

本製品はまいと〜く VoiceFAX Center専用のサンプルソフトウェアであり、乙の特定の作業、プログラムに適合することを保証するものではありません。

#### 第7条

本製品(本製品を変更、修正したものを含む)の使用により、乙または第三者が被った直接的、間接的な一切の損害に対して、甲はいかなる責任も負わないものとします。

#### 第8条

乙が本契約のいずれかの条項に違反した場合、甲は本契約を解約し、乙の本製品の使用を中止させるとともに、乙に対し損害賠償を請求できるものとします。

以上