

エー・シー・エス債権管理回収株式会社が自動受架電システムを本格稼働 ～集金代行業業でお客様への対応品質向上を実現～

株式会社アイティフォー（東京都千代田区、代表取締役社長 東川 清）は、イオンフィナンシャルサービス株式会社（東京都千代田区、代表取締役社長 河原 健次）の子会社であるエー・シー・エス債権管理回収株式会社（千葉県千葉市、代表取締役社長 表寺 務）様が、当社のコールセンター自動受架電システム「ロボティックコール」を本日より本格稼働されたことを発表いたします。

◆背景

同社は、債権回収事業ならびに公共料金などの集金代行業業を行っており、各事業における電話案内業務は、オペレーターが個別に実施していたため、対応に時間がかかるなどオペレーターの業務負担が課題でした。この課題を解決するため、アイティフォーのロボティックコールを導入し電話案内業務の自動化を図ります。

◆今回のシステム化の概要と想定される効果

同社はまず集金代行業業において、お客様へのご案内および入金予定日の確認などの定型的な電話案内業務でロボティックコールを導入、自社内に設置し、アウトバウンドとインバウンドの両方を自動化しました。これにより、定型的な案内を音声ガイダンスで行い対応時間を短縮することで、電話案内業務を効率化します。オペレーターは、詳細案内を必要とするお客様への対応に注力することができ、対応品質のより一層の向上が図れます。

同社は、次年度中に債権回収業務で取り扱う債権も当システムの対象とするなど電話案内業務の自動化を進めることで、業務効率化とさらなる生産性向上を促進、お客様により価値あるサービスの提供の実現を目指されています。

◆ロボティックコールとは

ロボティックコールとは、自動音声（IVR・注1）で電話をかけ、お客様にプッシュボタンで生年月日などを入力してもらうことにより本人確認を行い、お客様へのご案内および入金約束を取得するシステムです。自動化によりオペレーター業務が効率化されるほか、人間（オペレーター）から直接電話を受けないことによりお客様にとっても心理的負担が軽減されるため、入金約束の取得率が向上します。特にインバウンドでは入金約束の取得率が35～40%に達しています。また、クラウドとオンプレミスの両方の対応が可能であり、それぞれのメリットを考慮した使い分けができます。

<アウトバウンド機能>

- ・基幹システムからコールリストを取得し自動で架電。
- ・プッシュボタンで生年月日などを入力することで、本人確認を実施。

本件に関する報道機関からのお問い合わせ先

株式会社アイティフォー（東証第一部 4743）東京都千代田区一番町 21 番地 一番町東急ビル
広報部：03-5275-7914 Email: kouhou_ml@itfor.co.jp 代表取締役社長 東川 清

- ・自動音声（IVR）でメッセージ発信。
- ・留守番電話の場合は、自動でメッセージを吹きこむ。
- ・プッシュボタンの選択により、途中からオペレーターが直接対応することも可能。

<インバウンド機能>

- ・折り返しの電話に IVR で自動対応し、入金約束を自動で取得。
- ・土日祝日、年中無休の対応が可能。

(注1) インタラクティブ・ボイス・レスポンス。自動音声応答装置。

【製品 URL】

- ・自動受架電システム「ロボティックコール」
<https://www.itfor.co.jp/cti/robotic-call.html>

【プレスリリース URL】

<https://www.itfor.co.jp/ne/news/index.asp?nr=180827a>

【報道機関からのお問い合わせ先】

広報部 TEL : 03-5275-7914 E-mail : kouhou_ml@itfor.co.jp

【株式会社アイティフォーの概要】

代表者：代表取締役社長 東川 清

本社所在地：〒102-0082 東京都千代田区一番町 21 番地 一番町東急ビル

事業内容：システムインテグレーター（システム構築）

東証第一部（4743）

電話：03-5275-7841（代表）

URL：<https://www.itfor.co.jp/>

このプレスリリースのコンテンツはご自由にお使いください。