

RING x LINK(リングリンク)® スムーズな電話 取り次ぎで電話コミュニケーションを快適に！

アフターコロナ・ウィズコロナの影響から電話利用によるお客さま満足度の向上やクレーム対応の重要性が増してきています。また、お客様営業や問い合わせ対応には、メールやWEB会議電話利用に限らず、テレワーク実施企業の電話利用が急増しています。

RING x LINKは、既存のPBXやクラウドPBXとのセット利用に適した代表電話に対する電話取り次ぎサービスです。

- ①独自の着信振り分けが自動的、
 - ②IVR（自動音声応答）による転送・案内、
 - ③通話録音による円滑な顧客対応、
- を実現します。

在宅勤務や外出時の応答も、スムーズな電話の取り次ぎでお客さまを待たせることなく、電話対応ができるテレワーク環境の有力な武器となります。

市場動向とニーズ

コロナ禍以降、民間企業や自治体ではテレワークや在宅勤務などの働き方改革が急速に進み、勤務場所がオフィス中心から在宅も交えたハイブリッドな働き方が求められており、メール利用やWEB会議によるニューノーマル時代の業務実施に移ってきています。2000年代以降、生産人口の減少に伴い、企業には、業務効率化が求められてきています。アフターコロナになっても、お客さま対応や営業の活動も直接対面する回数が減少すると予測し、お客さまからの問い合わせやクレームなどの手段に、電話をすることが多くなり、電話の重要性が増すと考えられます。

民間企業でも、業務の集約化やお客さま対応の一元化に向けた代表電話の設置とその運用、コンタクトセンタで普及しているIVR（Interactive Voice Response：音声自動応答）対応やお客さま通話録音など、顧客対応の満



図1 RING x LINK サービスの導入 (Before/After)

足度向上と社員の効率的運用にデジタル化を進めてきています。

今回ご紹介する“RING x LINK”は、クラウド利用形態の代表電話取り次ぎ・転送サービスであり、顧客接点に特化したクラウドサービスです。(図1)

電話取次業務を円滑に、効率的に

RING x LINKは、代表電話設定による電話取り次ぎクラウドサービスです。会社の代表電話にかかってきた電話を担当者へ転送します。在宅勤務やテレワーク、外出勤務時も、お客さまを待たせることなく電話対応できます。また、標準のIVR機能により、企業の担当部署あるいは担当者へ自動転送を行い、音声ガイダンスの利用やSMSを送信することができます。音声合成技術によりブラウザで文章を変えるだけでIVRメッセージを簡単に



図2 RING x LINK の特長

作成でき、途切れずに安定した音声品質を保持しています。このため、屋外利用や外出先でも高品質な音声応答が提供できるため聞き取りミスがなく、ノイズの高いところでも安心してご利用できます。

標準機能で通話録音機能が装備されているため関係者間で通話のやり取り記録を共有でき、クレーム対応などに利用できます。さらに、代表電話からお客さまへ応答（発信）できるので、お客さまには、問い合わせ先（企業）からの発信であることが容易に認識されます（図2）。

RING × LINK の構成と動作

図3には、RING x LINK の構成と動作を示します。本サービスは、お客さまからの着信に対して、IVR 機能により着信制御を行い、あらかじめ電話登録している企業社員（担当）へ自動転送し、Amazon Connect を介して通話録音や IVR 音声メッセージ、SMS への変換利用を行います。連絡あるいは問い合わせを受けた社員は、お客さまへ、この Amazon Connect を介して応答（発信）も行えます。本サービスは電話の回線サービスを利用するため、ケータイなどへの適用も可能です。最近の問い合わせ対応には、SNS のニュースやメッセージにリンクさせて対応する場合もあり、これら URL をスマホなどに伝えることができるため、顧客対応がより円滑に進むことが期待されます。

導入事例（中小企業の電話取次効率化）

これまでの導入事例を紹介します。図4は、中小企業

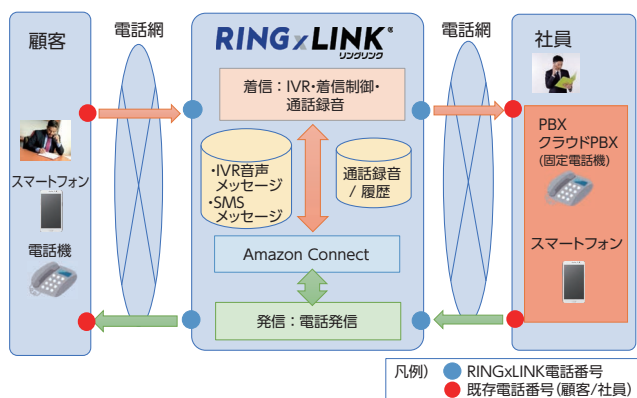


図3 RING × LINK サービスの構成・動作

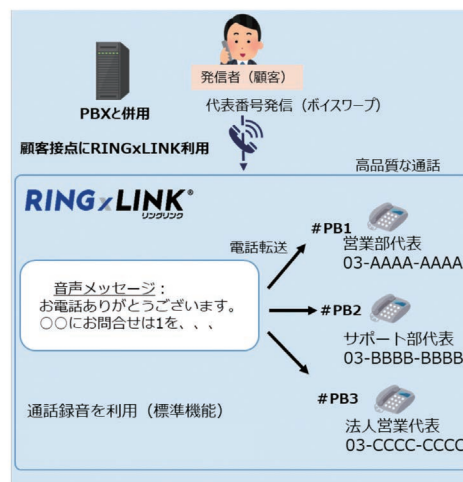


図4 導入事例（電話取次効率化）

の総務部が電話の取り次ぎやクレーム対応に時間を取られ、本来業務に支障をきたすため、RING x LINK を導入しました。導入の結果、代表電話番号への問い合わせの取り次ぎが自動化され、クレーム対応の通話録音が活用できるようになり、従来の電話取次業務のコストが60%削減されたとの報告が上がっています。

また、小規模の企業などでは、担当者不在や外出者の呼び出しが難しい場合、マネージャーに電話対応が集中することが多く、クラウド利用型で比較的導入コストが低廉なため、ご活用いただくケースが出てきています。

これまでの実績と今後の展開

これまでの実績としては、標準機能の IVR や通話録音機能が好評を得ており、卸売業、アパレル業などの企業にご利用を頂いております。

今後は、中小企業に向けた展開を図っていきます。また、テレワークや働き方改革に沿って、自動化サービス機能の充実やお客さま / 職場の利用環境に即したサービス機能の開発を行っていきます。



NTT テクノクロス
 プリンシパルビジネスプロデューサー
生駒 勝幸
 CX(Customer Experience)とEX(Employee Experience)を融合した、先進的なトータルエクスペリエンス(Total Experience)の実現により、顧客の課題解決を推進してまいります。

RING x LINK（リングリンク）は、NTTテクノクロス登録商標です。

お問い合わせ先 **NTT テクノクロス株式会社**

