








# IVR活用事例集

受付負担の削減、営業電話対策、営業時間案内、店舗振り分けなど、  
実際の導入シーンをもとにしたIVR活用事例をご紹介します。

---

- ①  受付担当の負担を減らしたい
- ②  営業電話を減らしたい
- ③  営業時間・アクセス案内を自動化したい
- ④  クレーム・ご意見受付を整理したい
- ⑤  複数店舗の電話番号を一本化したい
- ⑥  よくあるお問い合わせを自動案内したい
- ⑦  臨時案内・障害情報を自動案内したい

# ① 受付担当の負担を減らしたい

受付担当者による電話の取次ぎ業務を削減し、本来業務へ集中できる環境を実現した事例です。

## 課題

担当者への取次ぎが多く、  
受付担当者が本来業務に集中できない。

## 導入後イメージ

お客様自身で問い合わせ内容を選択。  
担当部署へ直接接続されるため、  
受付担当者による取次ぎ業務が不要になります。

## IVR構成

番号	お問い合わせ内容	動作
1	新規のご検討・導入相談	営業担当
2	既存ユーザーの利用サポート	サポート担当
3	料金・請求・お支払い	経理担当

## 導入効果

- ✓ 受付担当者の負担軽減
- ✓ 取次ぎ業務の削減
- ✓ 担当部署へ直接接続
- ✓ 顧客満足度向上

お電話ありがとうございます。  
株式会社〇〇でございます。

商品やサービスのご検討・ご購入に関するお問い合わせは1を、  
ご利用中のサービスの操作方法や契約変更については2を、  
ご請求や、お支払いに関するお問い合わせは3を押してください。

### 【選択後ガイダンス】

■1番を選択されたお客様へ。  
担当部署へおつなぎします。  
そのままお待ちください。

■2番を選択されたお客様へ。  
担当部署へおつなぎします。  
そのままお待ちください。

■3番を選択されたお客様へ。  
担当部署へおつなぎします。  
そのままお待ちください。

## ② 営業電話を減らしたい

営業電話による業務中断を防ぎ、本来対応すべきお客様からのお問い合わせを優先できる環境を実現した事例です。

### 課題

毎日のように営業電話が入り、受付担当者や現場担当者の業務が中断している。

本来対応すべきお客様への対応にも影響が出ている。

### 導入後イメージ

営業・ご提案専用メニューを設置。電話ではなくお問い合わせフォームへ誘導することで、不要な取次ぎや業務中断を削減します。

### IVR構成

番号	お問い合わせ内容	動作
1	新規導入のご相談・お見積り	営業担当
2	ご利用中のお客様	サポート担当
3	営業・ご提案・協業相談	フォーム誘導

### 導入効果

- ✓ 営業電話の取次ぎ削減
- ✓ 業務中断の防止
- ✓ お客様対応の優先化
- ✓ 受付担当者の負担軽減

お電話ありがとうございます。  
株式会社〇〇でございます。

新規導入のご相談やお見積りのご依頼は1を、  
ご利用中のサービスに関するお問い合わせは2を、  
営業・ご提案・協業に関するご連絡は3を押してください。

#### 【選択後ガイダンス】

■1番を選択されたお客様へ。  
担当部署へおつなぎします。  
そのままお待ちください。

■2番を選択されたお客様へ。  
担当部署へおつなぎします。  
そのままお待ちください。

■3番を選択されたお客様へ。  
営業・ご提案・協業に関するご連絡ありがとうございます。

弊社では営業・ご提案に関するご連絡は、  
ホームページのお問い合わせフォームより受け付けております。

お手数ではございますが、  
会社名・ご担当者様名・ご提案内容をご記載のうえ  
お問い合わせください。

お電話ありがとうございました。

### ③ 営業時間・アクセス案内を自動化したい

営業時間や店舗所在地に関するお問い合わせを自動化し、スタッフによる電話対応を削減した事例です。

#### 課題

営業時間や店舗所在地、駐車場の有無などの問い合わせが多く、同じ案内を何度も繰り返している。

#### 導入後イメージ

よくあるお問い合わせをIVRガイダンスで自動案内。スタッフによる電話対応を削減します。

#### IVR構成

番号	お問い合わせ内容	動作
1	営業時間について	ガイダンス再生
2	店舗へのアクセスについて	ガイダンス再生
3	その他のお問い合わせ	担当者接続

#### 導入効果

- ✓ 同じ問い合わせ対応を削減
- ✓ 営業時間外でも案内可能
- ✓ スタッフの電話対応時間削減
- ✓ お客様の待ち時間短縮

お電話ありがとうございます。  
株式会社〇〇でございます。

営業時間に関するご案内は1を、  
店舗へのアクセスに関するご案内は2を、  
その他のお問い合わせは3を押してください。

#### 【選択後ガイダンス】

■1番を選択されたお客様へ。  
当社の営業時間は、  
平日午前9時から午後6時までとなっております。

土曜・日曜・祝日は休業となります。

■2番を選択されたお客様へ。  
当社は〇〇駅東口より徒歩5分の場所がございます。

お車でお越しのお客様は、  
提携駐車場をご利用ください。

詳しい所在地につきましては、  
ホームページのアクセスページをご確認ください。

■3番を選択されたお客様へ。  
担当部署へおつなぎします。  
そのままお待ちください。

# ④ クレーム・ご意見受付を整理したい

緊急性の高いトラブルは優先的に対応し、ご意見やご要望は録音やフォームで受け付けることで、対応品質の向上と業務負担の軽減を実現した事例です。

## 課題

緊急対応が必要なトラブルと、ご意見・ご要望の電話が混在しており、優先順位を付けた対応ができていない。

## 導入後イメージ

緊急案件のみ担当者へ接続し、ご意見やご要望は録音受付、各種依頼はフォーム受付へ振り分けます。

## IVR構成

番号	お問い合わせ内容	動作
1	サービス停止・重大トラブル	緊急担当
2	ご意見・ご要望・ご不満	録音受付
3	各種ご依頼・お問い合わせ	フォーム誘導

## 導入効果

- ✓ 緊急案件の優先対応
- ✓ ご意見の記録管理を実現
- ✓ 担当者の電話対応削減
- ✓ 対応品質の向上

お電話ありがとうございます。  
株式会社〇〇でございます。

サービス停止や重大なトラブルに関するご連絡は1を、  
ご意見・ご要望・ご不満に関するご連絡は2を、  
各種ご依頼・お問い合わせは3を押してください。

### 【選択後ガイダンス】

■1番を選択されたお客様へ。  
緊急対応担当へおつなぎします。  
そのままお待ちください。

■2番を選択されたお客様へ。

ご意見・ご要望をお聞かせください。  
発信音の後に内容をご録音ください。

録音終了後は、そのままお電話をお切りください。

担当部署にて内容を確認し、  
必要に応じてご連絡させていただきます。

■3番を選択されたお客様へ。  
各種ご依頼やお問い合わせにつきましては、  
ホームページのお問い合わせフォームより受け付けております。

お手数をお掛けいたしますが、  
必要事項をご入力の上お問い合わせください。

お電話ありがとうございました。

# ⑤ 複数店舗の電話番号を一本化したい

複数店舗ごとに電話番号を持つ運用を見直し、代表番号から本部対応や各店舗への転送を実現した事例です。

## 課題

店舗ごとに電話番号を管理しており、ホームページや広告媒体の管理が煩雑。本部対応と店舗対応の切り分けもできていない。

## 導入後イメージ

代表番号へ集約し、本部対応・店舗対応を自動振り分け。店舗追加時も電話番号の追加が不要になります。

## IVR構成

番号	お問い合わせ内容	動作
1	新規予約・予約変更・キャンセル	本部受付
2	店舗へのご用件・忘れ物	エリア選択へ
3	オペレーター対応	本部受付

## 導入効果

- ✓ 電話番号の一本化を実現
- ✓ 本部と店舗の役割分担を明確化
- ✓ 店舗追加時の運用負担軽減
- ✓ お客様の問い合わせ先を統一

お電話ありがとうございます。  
株式会社〇〇でございます。

新規のご予約、またはご予約の変更・キャンセルは1を、店舗へのお忘れ物、または各店舗スタッフへのご用件は2を、オペレーターをご希望のお客様は3を押してください。

### 【選択後ガイダンス】

■1番を選択されたお客様へ。  
予約受付担当へおつなぎします。  
そのままお待ちください。

■2番を選択されたお客様へ。  
ご希望の店舗があるエリアの番号を押してください。

新宿・渋谷エリアは1を、  
池袋・大宮エリアは2を押してください。

■3番を選択されたお客様へ。  
オペレーターへおつなぎします。  
そのままお待ちください。

### 【エリア選択後ガイダンス】

■1番（新宿・渋谷エリア）を選択されたお客様へ。  
新宿店は1を、  
渋谷店は2を押してください。

■新宿店を選択されたお客様へ。  
新宿店へおつなぎします。  
そのままお待ちください。

■渋谷店を選択されたお客様へ。  
渋谷店へおつなぎします。  
そのままお待ちください。

■2番（池袋・大宮エリア）を選択されたお客様へ。  
池袋店は1を、  
大宮店は2を押してください。

■池袋店を選択されたお客様へ。  
池袋店へおつなぎします。  
そのままお待ちください。

■大宮店を選択されたお客様へ。  
大宮店へおつなぎします。  
そのままお待ちください。

# ⑥ よくあるお問い合わせを自動案内したい

繰り返し発生するお問い合わせを自動音声で案内し、サポート担当者の対応負担を削減した事例です。

## 課題

ログイン方法や契約変更、請求内容など、同じ内容のお問い合わせが繰り返し発生している。

サポート担当者が本来対応すべき案件に集中できない。

## 導入後イメージ

よくあるお問い合わせは自動音声でご案内。お客様自身で解決できる環境を整えることで、電話対応件数を削減しま

## IVR構成

番号	お問い合わせ内容	動作
1	ログイン・パスワード関連	自動案内
2	契約内容の変更について	自動案内
3	請求・お支払いについて	自動案内
4	解約手続きについて	自動案内
5	その他のお問い合わせ	サポート担当

## 導入効果

- ✓ サポート担当者の負担軽減
- ✓ 同じ問い合わせの削減
- ✓ お客様の自己解決率向上
- ✓ 対応品質の均一化

お電話ありがとうございます。  
株式会社〇〇でございます。

ログインやパスワードに関するお問い合わせは1を、  
ご契約内容の変更に関するお問い合わせは2を、  
ご請求やお支払いに関するお問い合わせは3を、  
ご解約手続きに関するお問い合わせは4を、  
その他のお問い合わせは5を押してください。

### 【選択後ガイダンス】

■1番を選択されたお客様へ。  
ログインやパスワードに関する  
お問い合わせありがとうございます。

パスワードをお忘れの場合は、  
ログイン画面の  
「パスワードをお忘れの方はこちら」  
より再設定をお願いいたします。

詳しい操作方法につきましては、  
ホームページ内のサポートページを  
ご確認ください。  
お電話ありがとうございました。

■2番を選択されたお客様へ。  
ご契約内容の変更に関する  
お問い合わせありがとうございます。

ご契約プランや登録情報の変更は、  
マイページよりお手続きいただけます。

詳しい手順につきましては、  
ホームページ内のサポートページを  
ご確認ください。  
お電話ありがとうございました。

■3番を選択されたお客様へ。  
ご請求やお支払いに関する  
お問い合わせありがとうございます。

請求内容の確認や請求書のダウンロードは、  
マイページよりご確認ください。

詳しい操作方法につきましては、  
ホームページ内のサポートページを  
ご確認ください。  
お電話ありがとうございました。

■4番を選択されたお客様へ。  
ご解約手続きに関するお問い合わせ  
ありがとうございます。

ご解約をご希望の場合は、  
マイページ内の各種お手続きメニューより  
申請をお願いいたします。

詳しい手順につきましては、  
ホームページ内のサポートページを  
ご確認ください。  
お電話ありがとうございました。

■5番を選択されたお客様へ。  
担当部署へおつなぎします。  
そのままお待ちください。

# ⑦ 臨時案内・障害情報を自動案内したい

障害発生やメンテナンス、臨時休業などのお知らせを自動音声で案内し、同じ内容のお問い合わせを削減した事例です。

## 課題

システム障害や臨時休業が発生すると、同じ内容のお問い合わせが短時間に集中する。

受付担当者やサポート担当者が同じ説明を繰り返している。

## 導入後イメージ

最新の障害情報や営業状況を自動音声で案内。状況確認のみのお客様は音声案内で解決し、個別対応が必要なお客様のみ担当者へ接続します。

## IVR構成

番号	お問い合わせ内容	動作
1	障害・メンテナンス情報の確認	自動ガイダンス
2	復旧後も利用できないお客様	サポート担当
3	その他のお問い合わせ	総合窓口

## 導入効果

- ✓ 同じ問い合わせの削減
- ✓ 障害時の大量入電対策
- ✓ サポート担当者の負担軽減
- ✓ お客様への迅速な情報提供

お電話ありがとうございます。  
株式会社〇〇サポートセンターです。

現在の障害情報およびメンテナンス情報をご確認の場合は1を、  
障害復旧後もサービスをご利用いただけないお客様は2を、  
その他のお問い合わせは3を押してください。

### 【選択後ガイダンス】

■1番を選択されたお客様へ。  
現在、一部のお客様においてサービスをご利用いただきにくい事象が発生しております。

現在、復旧対応を進めております。

最新の障害情報につきましては、弊社ホームページの障害情報ページにも掲載しております。

ご迷惑をお掛けしておりますことを深くお詫び申し上げます。

■2番を選択されたお客様へ。  
担当部署へおつなぎします。  
そのままお待ちください。

■3番を選択されたお客様へ。  
総合窓口へおつなぎします。  
そのままお待ちください。