



ペイメント・リマインダーコール

powered by  **commubo**

電話による督促業務を自動化するボイスボット

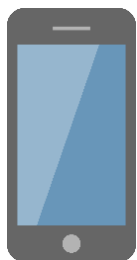
株式会社ソフトフロントジャパン

<https://softfront-japan.co.jp>



支払いもれのお客様にロボットがお電話

自動発信



本人確認



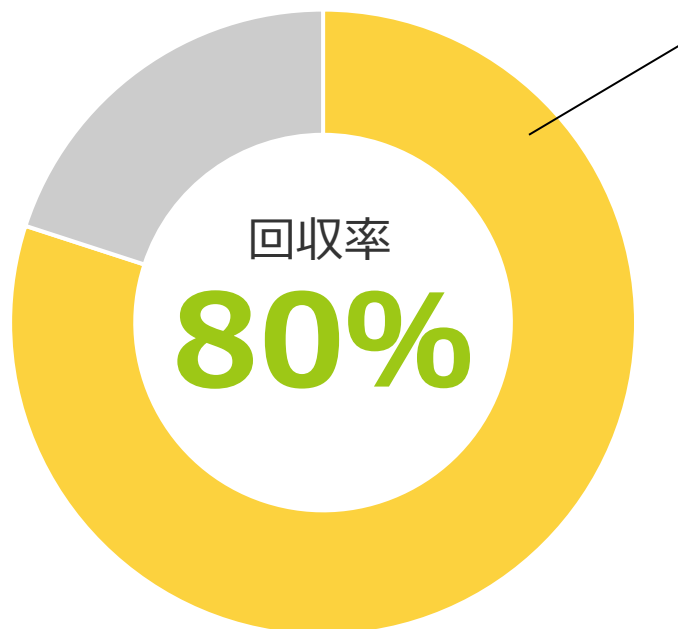
入金予定日の取得



パッケージなので初期設定も操作も簡単
最短 **5** 日で利用開始

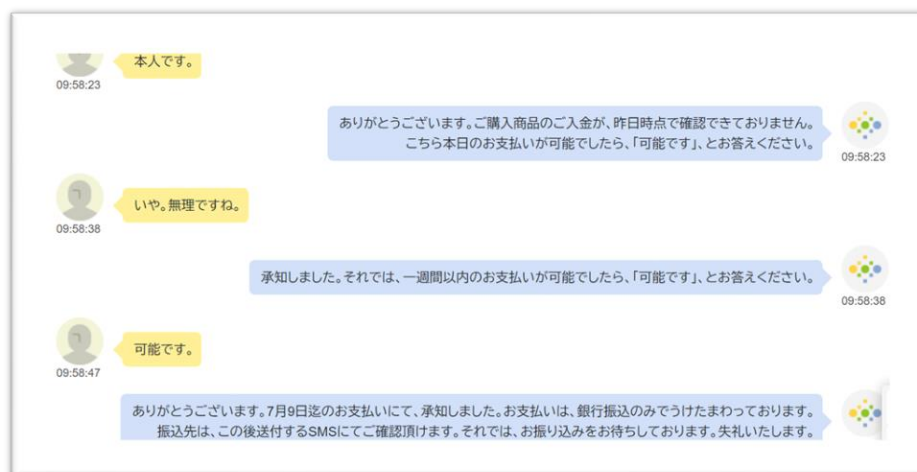
初期滞納の理由の大部分は「うっかり」

連絡を受けたお客様の**80%**がお支払いに応じます（弊社運用実績より）



支払日を約束のうえ
お支払い

架電対象者と会話し、入金約束日を聴取



ペリマの通話履歴画面

電話によるの督促業務を人がおこなう場合の課題



1 ストレス

ネガティブな通知内容であるため、**従業員**はストレスや緊張を感じやすい傾向があります。

2 対応が不安定

適切なコミュニケーションスキルが求められますが、従業員によって**バラつきがあり**、実施有無についても管理しにくい場合があります。

3 非効率

他にもっと生産性の高い業務があっても電話のせいで他業務に**時間を割くこと**ができなくなります。

4 顧客とのトラブル

デリケートな内容であるため対応ミスが**クレームに発展**したり、案内内容の誤りなどのヒューマンエラーが生じる可能性があります。

督促業務、その他の方法の課題

方法	課題	分析	コスト	効果
SMS	・ 開封したかどうか分からない ・ 読んだかどうか分からない ・ 昨今の風潮から敬遠されがち = 開封されない (ジャンクメッセージと思われてきちんと読まれない等)	×	△	△
郵送	・ 手間がかかる ・ 届くまで時間がかかる ・ 読んだかどうか分からない	×	△	△
オートコール	・ 一方的にガイダンスを読み上げるため交渉記録が残らない ・ 相手の反応が分からない ・ ダイヤルプッシュで操作を要求する場合は対応してもらえないことも多い	×	×	△

初期督促はボイスボットが適している理由



コスト削減

人手不足による**コストの増大**や**品質低下の心配がなく**、マネジメントや教育コストも発生しません。



効率化

ロボットが業務を遂行する間、従業員はより**生産性の高い業務**に時間を割くことができるようになります。従業員が感じるストレスもなくなります。



サービスの安定

ボイスボットは**設定したとおりに実行**するので、言い忘れや案内ミスもなく、サービスが案内します。また、人と違って指示を実行しきれないということもありません。



データ収集・分析が可能

ボイスボットは顧客との会話を記録するので、**顧客の反応を把握**し、必要に応じた対応が可能になります。



同時多通話による効率アップ°



作業負担の少ない**簡単操作**



お客様に不快感を与えない
なめらかな会話力

ペリマの導入メリット

導入事業者のメリット



従業員の ロイヤリティ向上

人による督促業務にともなう
ストレス軽減が離職率の低下

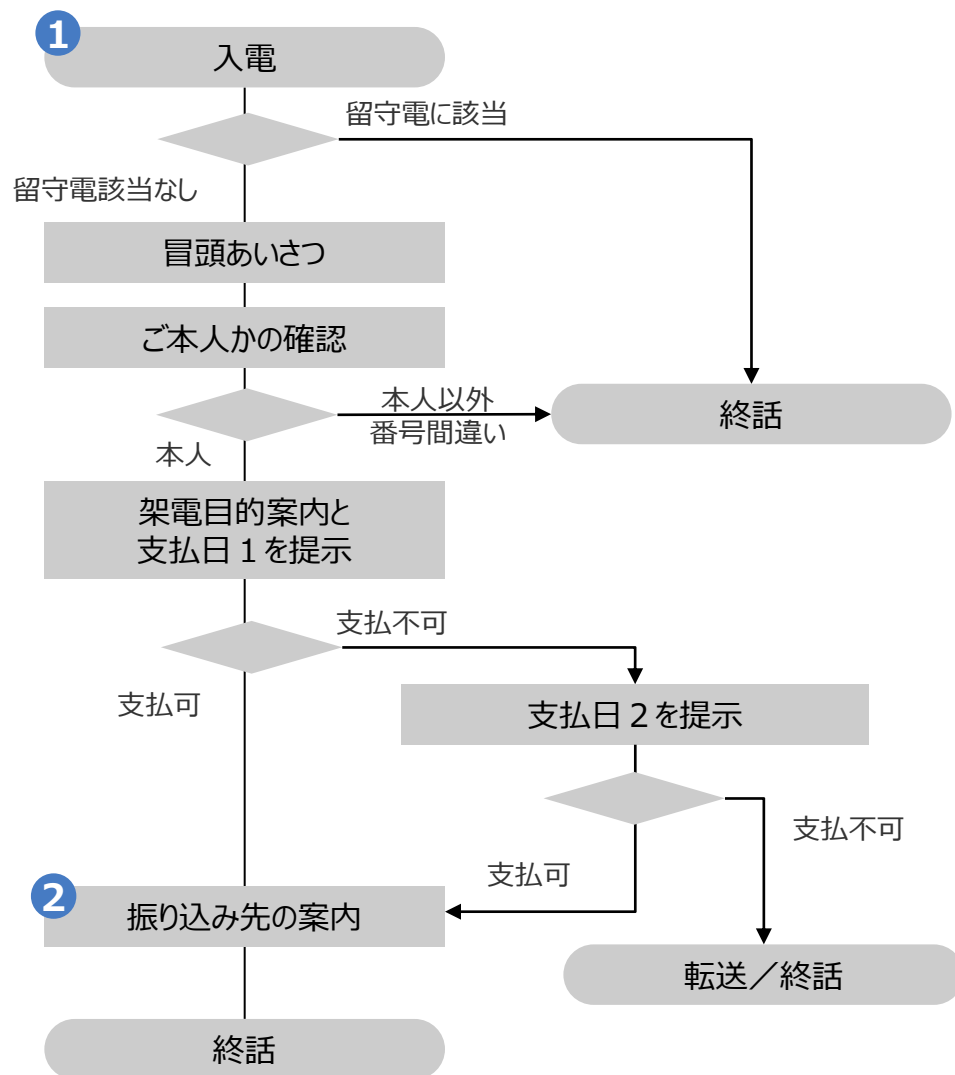
架電対象者のメリット



顧客満足度の 向上

債務が長期化する前に案内を受ける
のでスムーズにお支払いが可能

会話フローと取得できる情報



必要な顧客登録項目

- 顧客電話番号
- 顧客姓カナ
- 顧客名カナ

通話結果として取得できる情報

通話結果ステータス

- 入金日約束：提示日 1
- 入金日約束：提示日 2
- 途中切断
- 支払不可

2 に至るまでに途中切断はすべて「途中切断」という結果になります

初期 設定

必要事項を申込時に提出

- ・**名乗り**：架電対象者に対して名乗るお名前（通常は事業者名となります）
- ・**提示日 1**：支払い確認日として提示する日（当日、3 日以内・・・等）
- ・**提示日 2**：提示日 1 に対して支払い不可という回答を得た場合に提示する日
- ・**転送の要否**：必要に応じて従業員へ転送させるかどうか

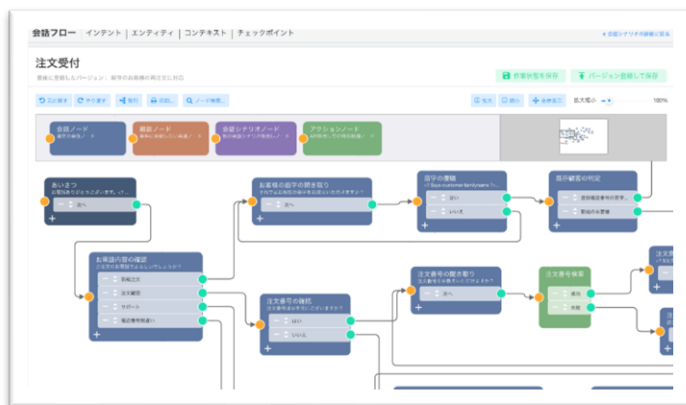
操作

2 ステップの作業、時間はわずか数分

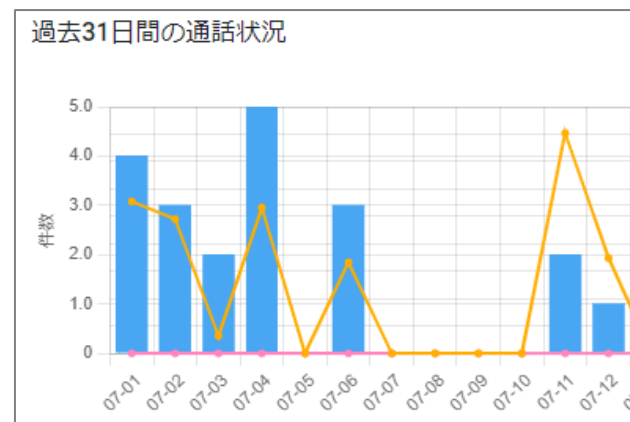
- ・**操作 1**：架電対象リストをCSV形式で用意
- ・**操作 2**：CSVファイルをペリマに読み込ませて架電予定日等を設定

ペリマの主な機能

1 直感的なUI設計



2 ダッシュボードで進捗確認



3 通話結果をレポートニング

通話日時	通話時間	姓	名	電話番号	架電ステータス	入金約束日
2022/7/6 13:32	0:01:19	佐藤	一郎	8.04E+09	1週間以内	2022/7/13
2022/6/18 13:31	0:01:16	小見山	コミタ	8.04E+09	1週間以内	2022/6/25
2022/6/18 13:26	0:01:19	小見山	コミ子	8.04E+09	1週間以内	2022/6/25
2022/6/18 13:24	0:01:15	佐藤	次郎	8.04E+09	1週間以内	2022/6/25
2022/6/18 13:18	0:01:29	佐藤	三郎	8.04E+09	1週間以内	2022/6/25
2022/6/18 13:16	0:00:40	佐藤	四郎	8.04E+09	本人確認	

4 発信中も折返しの電話に対応



導入スケジュール

申込時に初期設定のための情報を提出し、設定完了の連絡を待つだけ

利用開始まで

最短 **5** 営業日



Web
で問合せ



申込書類
の提出



初期設定



設定完了
の連絡



利用開始

料金

	スタンダード	プレミアム
初期設定料	200,000円	200,000円
月額基本料	100,000円	150,000円
従量	100円/件	100円/件
初回操作レクチャー	●	●
統計データ画面の利用	●	●
オンラインマニュアル (ナレッジベース) の利用	●	●
ログの長期保存	●	●
音声ログ	●	●
リアルタイム文字起こし	●	●
レポート出力	●	●
SMS	発信元番号としてアルファベット表記 国際サーバー	発信元番号の指定 国内サーバー
同時通話数	3	5
ユーザーアカウントの追加	●	●
有人への転送	●	●
鳴り戻り電話への対応	●	●
アカウントの権限調整	-	● 運用に合わせた独自の権限設定が可能

運用シミュレーション

架電対象1,500人に対してA、Bそれぞれの運用を行った場合の月額

	従量	月額基本料	月額合計
A 一人に対して 1回のみ架電	$1,500人 \times 10\% \times 100円$ 応答率※ 単価	$100,000円$ スタンダードプラン	$115,000円$ 総処理時間は 約2.5時間
B 通話成立 するまで架電	$1,500人 \times 100円$ 単価	$100,000円$ スタンダードプラン	$250,000円$ 総処理時間は 約25時間

※応答率は仮の設定です

14

ソフトフロントジャパン 会社概要



会社名 株式会社ソフトフロントジャパン
設立年月日 2016年8月1日
住所 〒102-0074
東京都千代田区九段南一丁目4番5号 泉九段ビル6F
代表電話 03-6550-9930
資本金 9,000万円
代表者 代表取締役社長 高須 英司
事業内容 音声・映像・メッセージングによるリアルタイムコミュニケーション関連プロダクトサービスの開発・販売および関連する受託開発



グループ会社 株式会社ソフトフロントホールディングス
株式会社ソフトフロントマーケティング
株式会社サイト・パブリス

GROWTHTOKYO

主要取引先 NECプラットフォームズ株式会社
株式会社オプテージ
KDDI株式会社
セイコーエプソン株式会社
西日本電信電話株式会社
東日本電信電話株式会社
富士通株式会社

NTTコミュニケーションズ株式会社
キヤノン株式会社
株式会社KDDIウェブコミュニケーションズ
東芝テック株式会社
パナソニック株式会社
富士フイルムビジネスイノベーション株式会社

製品サービス リアルタイムコミュニケーション ミドルウェア
SUPREE
電話業務を自動化するクラウドテレフォニーサービス
telmee

ビデオコミュニケーション サービスプラットフォーム
LivyTalk
自然会話AIプラットフォーム
comuibo