



CallTracker®
機能一覧

株式会社コムスクエア
クラウドCTI事業部

機能カテゴリ

基本機能

コールトラッカーをご契約中のお客様であればご利用いただける基本的なCTI機能です。

機会損失削減機能

対応しきれず機会損失してしまった着信をフォローアップするための機能です。

音声解析機能

“通話の中身”を解析することでより高度な効果測定を行うための機能をご紹介します。

SMS機能

SMS(ショートメッセージサービス)と連動したコールトラッカーの機能をご紹介します。

応用機能

各種機能の組み合わせにより実現する機能をご紹介します。

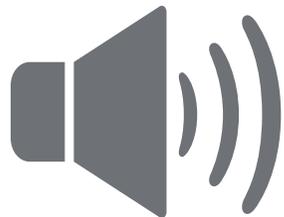
システム連携機能

外部システム(入稿システム、基幹システム、CRMなど)と連携するための機能をご紹介します。

関係先パートナー

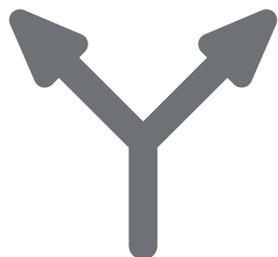
コールトラッカーと連携しているパートナー企業のツールをご紹介します。

基本機能①



音声ガイダンス

- ・通話開始前後の任意のタイミングでユーザーとオペレーター双方に対し自由に音声ガイダンスを流す事が可能です。
- ・入電時にオペレーターにガイダンスを流す事で広告媒体が特定できます。



音声自動応答(IVR)

- ・音声ガイダンスに従いユーザーに電話機のPUSHボタンの押下を促せます。
- ・押下されたボタンに応じユーザーの目的の判別や、転送先の変更などの設定が可能です。



有効コール判定

- ・予め設定した通話秒数により、通話ログ上に有効/無効のフラグを表示します。
- ・通話時間による成果報酬型の広告運用を行っている事業者様におすすめです。

基本機能②



重複除外

- ・ 予め設定した期間内に同一の電話番号から荷電があった際に重複のフラグを通話ログに表示します。
- ・ 通話による成果報酬型の広告運用を行っている場合、成果の重複を回避する事ができます。



着信拒否

- ・ 指定された電話番号からの入電を、事業社単位・番号単位で着信拒否する事が可能です。
- ・ 営業電話や悪戯電話などを抑止する事ができます。

機会損失削減機能①



メール通知

- ・通話終了後に荷電内容を予め指定されたメールアドレス宛に送る事が出来ます。
- ・通話成立/営業時間外/話中/不在などの状況毎に送信でき、発信者番号や通話時間など予め設定いただいたテンプレートの内容で送信します。



ラウンドロビン(順次転送)

- ・転送先に指定されている電話番号が応答できない状況下で、予め設定されている次の候補の電話番号に対し転送を行います。転送先は5つの番号まで設定できます。
- ・あふれた入電を別拠点のオペレーターにお繋ぎする際などに有効です。



コールキューイング

- ・オペレーターが話中の状況下で発生した入電に対し、専用の音声ガイダンスを流しお待たせし、オペレーターが対応可能になってから入電をお繋ぎする事ができます。

機会損失削減機能②



時間外動作

- ・ 予め設定いただいた営業時間外に入電が発生した際に、音声ガイダンスの再生/転送先の変更/IVRによる受付など時間外の挙動を設定できます。



話中動作

- ・ オペレーターが電話対応中に発生した入電に対して音声ガイダンスの再生などによる挙動の設定ができます。



不在動作

- ・ オペレーターが一定時間電話に出なかった際に、音声ガイダンスによる応答などによる挙動の設定ができます。

機会損失削減機能③



伝言録音 & 再生

- ・通話が成立しなかった際に、専用の音声ガイダンスを流しユーザーの伝言を録音し、録音内容を再生する事ができます。



機会損失の発生頻度について

Webからのお問合せと違い、電話によるお問合せは人が対応するため営業時間外や話し中などにより機会損失が発生します。

コールトラッカーをご利用いただいているお客様の調査によると何も対策をされていない状況では着信全体の約36%が機会損失となっています。

コールトラッカーの機会損失削減機能をご利用いただく事で、機会損失を削減し、問合せ数の増加による売上UPに貢献します。
(取りこぼしの約63%改善した実績も！)



音声解析機能①



2者間通話録音

- ・通話中の音声を録音し、通話ログと一緒に管理画面から再生/DLする事ができます。
- ・ユーザーのみの音声/オペレーターのみの音声/両者の音声と必要に合わせて録音範囲の設定が可能です。



音声テキスト化

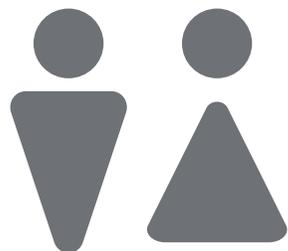
- ・2者間通話録音により取得した録音データを元に会話内容をテキスト化します。
- ・管理画面からタイムライン方式により確認いただく事が可能です。



通話結果判定

- ・テキスト化された通話内容を元にコムスクエア製のAIエンジンにて通話結果を判定します。
- 例)美容サロンへの予約電話を【予約成立】 【それ以外】に通話ログを分類できます。

音声解析機能②



男女判定

- ・2者間通話録音によって取得した録音データを波形解析することで、ユーザーの性別を判定します。
- ・男女にターゲットを絞った広告施策が実際に効果があったのか効果測定が可能です。



地域情報取得

- ・ユーザーが電話をかけた地域を都道府県単位で取得できます。
- ・テレビCM、ラジオCMなどマス広告の地域別効果分析が可能となります。



重要なデータが隠れている“通話の中身”

マーケティングを行う上で、広告そのものの効果を測定することは非常に重要です。コールトラッカーをご利用いただく事で電話反響をきちんと測定できますが、音声解析機能をご利用いただく事で“通話の中身”をデータ化します。今まで見えてこなかった新たな気づきを発見することで新たな価値を提案します。

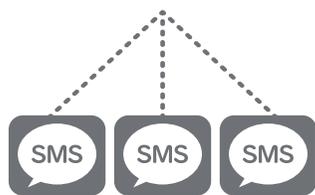


SMS機能



SMS連携

- ・通話終了後にユーザーの端末宛に任意の内容のSMSを送信します。
- ・送信されたSMSの開封率もトラッキングする事が可能です。



SMS一括送信

- ・指定いただいた電話番号宛にSMSの一括送信が可能です。
- ・過去に問合せを行ったユーザー宛にリピート促進のキャンペーンの告知やクーポン配布などを行うことができます。



SMS(ショートメッセージサービス)とは・・・

SMSとは、携帯電話の電話番号宛にメッセージを送るサービスです。SMSの最大の特徴はその到達率の高さ！Eメールと異なりアドレスが変わる事もなく、携帯キャリアが変わってもナンバーポータビリティにより番号はそのままに乗り換える事が出来るので到達率は90%以上とされています。



応用機能



折り返しメールトラッキング

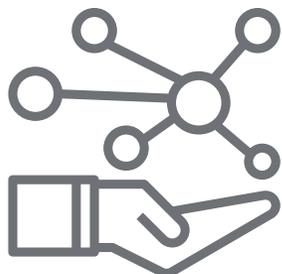
- ・メール通知を利用時に、ユーザーの電話番号をトラッキング番号に置き換えて送信することができます。
- ・メールを受け取ったオペレーターの折り返し連絡をトラッキングする事が可能です。



着信通知画面

- ・小規模コールセンターなどでコールトラッカー経由の電話応対を行う際に、“どのオペレーター”が“どの通話”を対応しているのリアルタイムに確認できます。
- ・通知画面上でオペレーター個々の対応履歴を確認することができます。

システム連携機能



API連携機能

- ・電話番号の発行など管理画面で行える各種設定をすべてAPIによりご利用いただく事が可能です。
- ・自社のツールと連携いただく事で、より柔軟にご利用いただく事が可能です。



HTTP通知

- ・着信時/通話中/切断時にリアルタイムに状況を通知することが可能です。
- ・CRMなどと連携することで、応答前にユーザーの状況が可視化できます。



システム連携で広がる運用の効率化

コールトラッカーを大規模にご活用いただく上でシステム連携は重要です。コールトラッカーの管理画面で電話番号の管理はできますが、自社の別システムで管理している顧客情報、入稿情報などのシステムと連携することでシームレスにコールトラッカーをご利用いただければ効率的な運用を実現していただけます。



関係先パートナー



アドエビス

アドエビス上にコールトラッカーが保有する通話データを取り込むことにより、通常のWebCVに加え、電話によるCVの広告成果を計測することができます。初回接触～CVまでのユーザーフローが可視化でき、マーケティング施策の正確な評価が可能となります。



Marketo (MAツール)

コールトラッカーで取得した「電話の履歴や種別」をMarketoの「リード情報」に紐づけます。電話接触というオフライン情報を紐づける事によって、成約ユーザーや初回接触ユーザーのソース特定、電話接触によるスコアリングも「通話種別や結果」によって柔軟性を持たせることができ、Webアクティビティ・WebCVと同様の施策が実現できます。



Google Analytics

コールトラッカーの電話コンバージョンデータをGAで取得したデジタルマーケティングデータと融合させ、GA上での行動分析も含めたコールトラッキングが可能になります。

Google Analytics