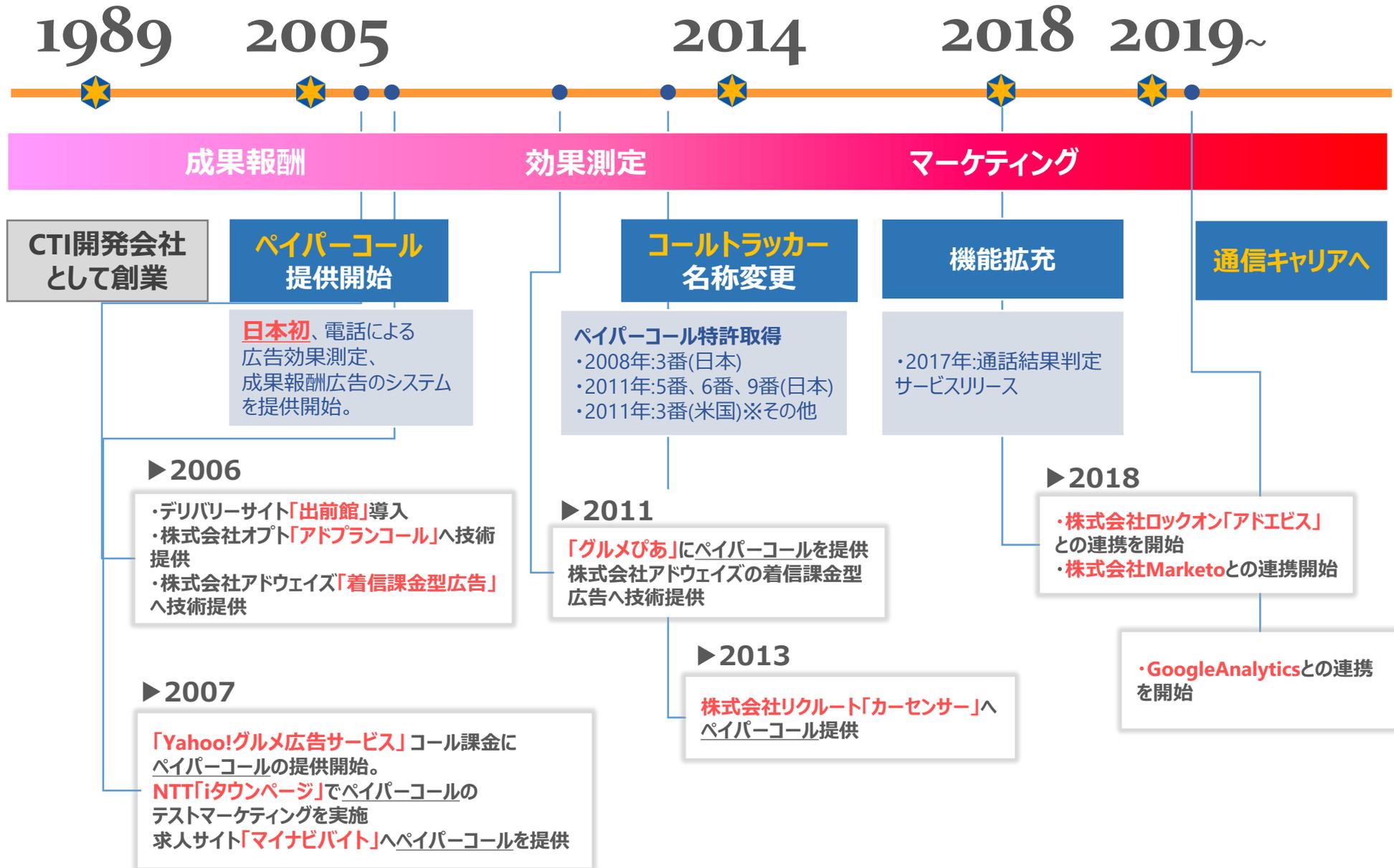




コールトラッカーサービス資料

24時間×365日の電話反響測定が可能にした、
CPAの低下、CVRを高める独自サービスのご紹介

沿革 (導入社名は許諾頂いた企業に限ります)



導入実績 (コールトラッキング シェアNo.1)

「Call Tracker」のご導入ユーザー (一部)



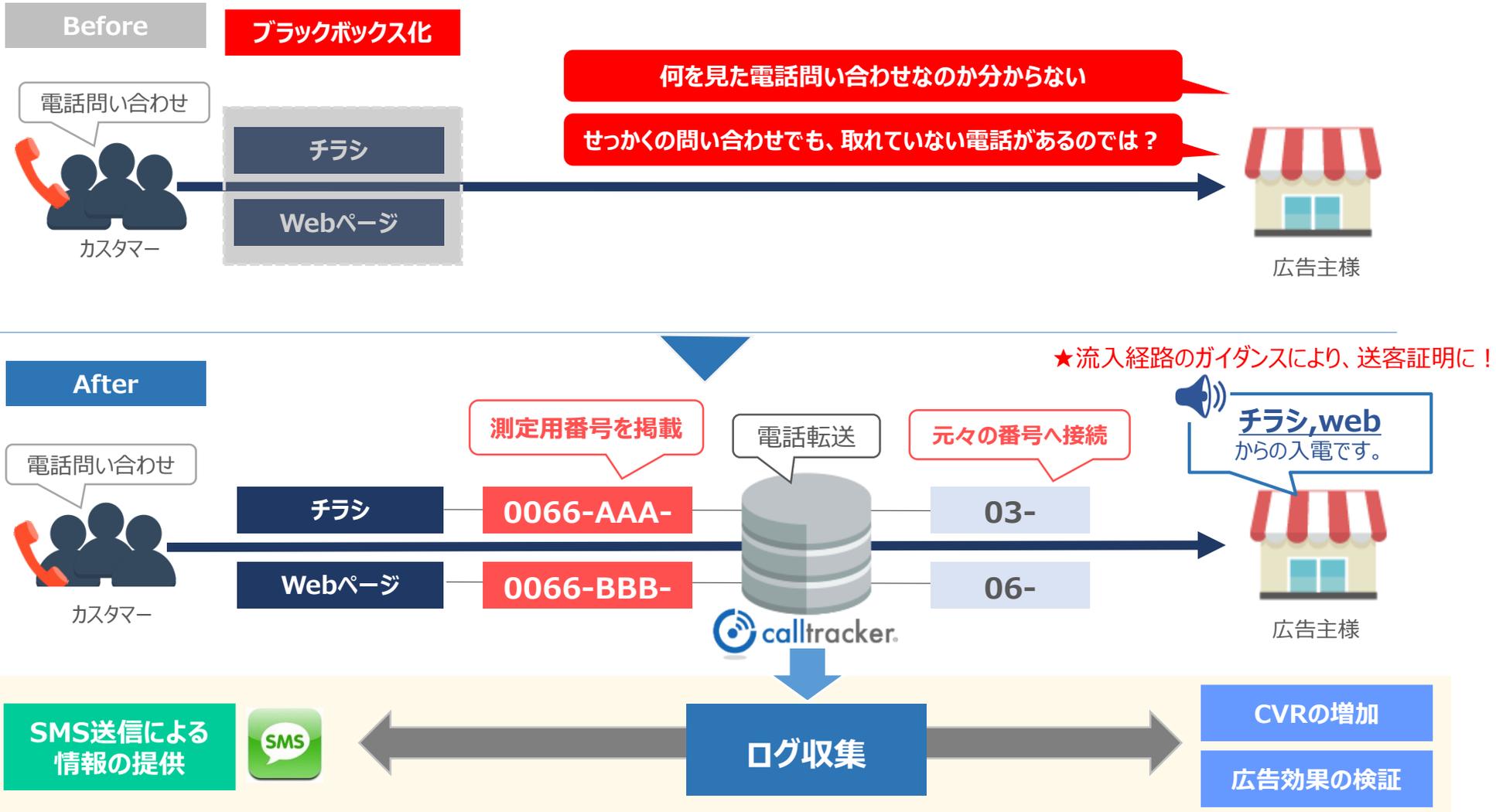
多くの業種、業界の企業様で導入いただいております



コールトラッキングとは・・・

「コールトラッカー」= 転送電話

弊社コールトラッキングサービスでは、Webサイト、広告などのあらゆる電話反響を測定するだけでなく、企業様の電話からのロスを抑止させ、**新たなメリットを提供することが可能になる** サービスです。



電話に至った流入経路などの測定 ～選べる発番方式～

■ 種別

発番方式名	概要	ご利用の多い企業様	実施の多い測定単位	テクニカル
静的発番	<ul style="list-style-type: none"> ・予めCTから、必要番号数を在庫化 ・HTML、あるいは画像にて各ページに番号を記述 ・利用可能な番号帯に制限はなし 	<ul style="list-style-type: none"> ・予約問合せ系Webメディア様 ・オフライン、マス広告媒体運営社様 	<ul style="list-style-type: none"> ・店舗単位 ・デバイス単位 ・広告（大枠）単位 	<ul style="list-style-type: none"> ・特になし
中間発番	<ul style="list-style-type: none"> ・予めCTから、必要番号数を在庫化 ・トラッキング用パラメータに応じて、JStagが動作 ・御社内で都度通信し、ユニークな番号を表示 ・利用可能な番号帯に制限はなし 	<ul style="list-style-type: none"> ・広告代理店様（Web含め） ・広告主様（※） ・ASP事業社様 	<ul style="list-style-type: none"> ・ソーストラッキング ・キーワードトラッキング ・ユーザートラッキング ・測定対象物（物件、車両など） <p>など、 コール実績と何らかの情報を紐づけるケース</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・番号掲載箇所へのJstag埋め込み ・番号在庫管理/運用 ・トラッキング用パラメータと測定対象との紐づけ/照会 ・通話ログの連携
 動的発番 <ul style="list-style-type: none"> ・在庫化はなし ・トラッキング用パラメータに応じて、JStagが動作 ・CTと都度通信し、ユニークな番号を表示 ・利用可能な番号帯は、「0066番号」 	<ul style="list-style-type: none"> ※広告運用機能を自社に有している 			
 ワンタイム発番 <ul style="list-style-type: none"> ・予めCTから、必要番号数を在庫化 ・在庫化した番号数からラウンドロビンにて発番 ・一定時間の発番のち、リサイクルされ在庫へ戻る。 ・利用可能な番号帯に制限はなし 	<ul style="list-style-type: none"> ・予約問合せ系Webメディア様 ・広告代理店様（Web含め） ・広告主様（※） <p>※広告運用機能を自社に有している</p>			

■ 補足

トラッキング用パラメータ

中間発番と動的発番

その他パラメータについて

- ・〇〇トラッキングの、〇〇を特定するための一意の情報。（会員IDまたは同等のID、GoogleクリックIDなど）
- ・トラッキング用パラメータに番号を紐づけ表示することで通話ログに記録させる方式。
- ・中間発番と動的発番の違いは、【番号の在庫方法】と【CTと都度通信するかどうかになります】

- ・コールトラッカーVer.3では、動的発番方式にて、その他遷移情報などのパラメータを取得することができます。



CVRを向上させる 独自オプション機能

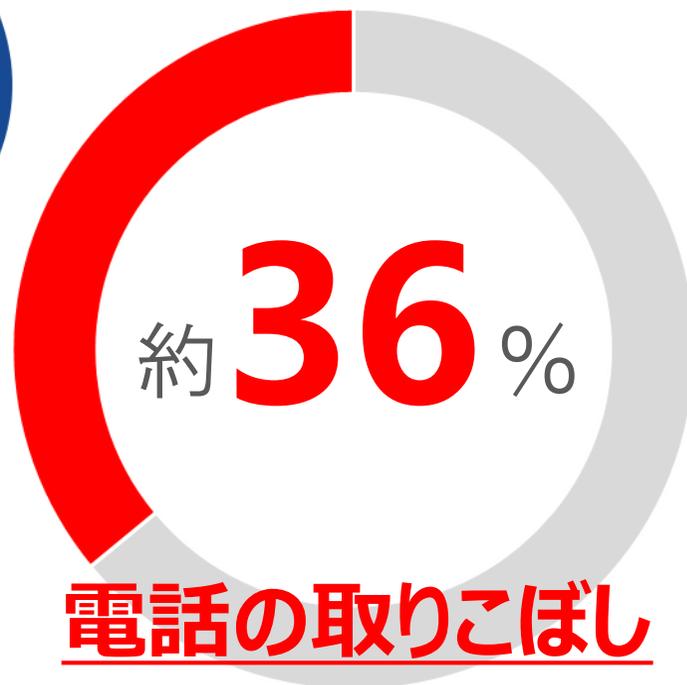
反響へのロスをフォローする
機会損失削減機能について

機会損失シーンについて

せっかく広告、媒体からの電話がかかってきたのに

3回に1回は

何らかの理由で電話に出られていない



なんと導入済み事業者の平均は・・・

機会損失削減機能とは

コールトラッカーオプション機能 機会損失削減機能 の利用で、



録音



メール

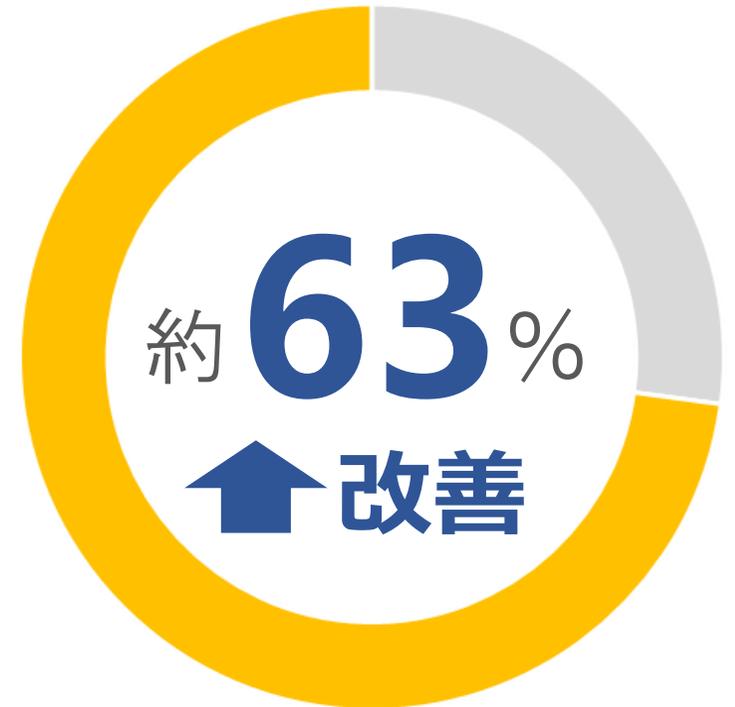


Fax



SMS

取りこぼし発生を通知→折返し電話を促進
コンバージョン母数を底上げ



オプション機能一覧

【通知】アクション

メール



★電話発生を「メール」でリアルタイム通知

SMS



電話発生を「SMS」でリアルタイム通知

自動コール



Web予約発生を「電話」でリアルタイム通知

各通知にはユーザーの番号などが入っているため、聞き漏れ、折り返しでのCV（売上）に貢献します

【カスタマー向け】アクション



SMS

携帯発信のユーザーに対して終話後に自動でSMSを送信



ガイダンス再生

架電時などに任意のガイダンス設定が可能

営業時間外や、定休日などでも
カスタマーとの簡易コミュニケーション

【通話】アクション

コールキューイング



「話中」時の回線超過した着信をガイダンスでお待たせ

転送



「〇秒以上」の未接続時などに別番号へ順次転送

通話録音機能

REC

2者間、片側それぞれで録音が可能です。
※テキスト化もできます

顧客からのアクションをフォロー

その他



API

システム連携も可能です。
※NDAベース



導入支援

初期設定のサポート
※有償となります

NEW!!



★着信通知画面

専用画面で、
コール状況の把握流入媒体やユーザー番号を表示

各種サポート業務もご用意

コールトラッカーオプション機能での解決シーン（一例）

取りこぼした電話予約のフォロー

営業後や通話中時など、電話予約を受付できない場合にも、**即座にメール・FAXでお知らせ**。折り返し電話をはじめ、企業様からの即時リアクションを促し、**今までロストしていた電話予約をフォローアップ**。

約**20%**の売上UPに貢献

電話予約受付可能時間の設定

求人企業様の電話受付体制に合わせ、**受付可能時間を設定**することが可能。時間内外の動作を設定することにより、予約者のストレスを回避。**コールセンターへの転送切り替え**も可能。

SMS送信

以下2つの送信パターンをご用意。

- ①：**通話終了直後にSMS送信**
- ②：**指定の携帯電話番号に対しSMS送信**

会員登録促進・キャンペーン情報などの情報提供や面接日リマインドなど、**カスタマーアクションを活性化、簡易コミュニケーション**にも。

到達率 **99%** 開封率 **90%**以上

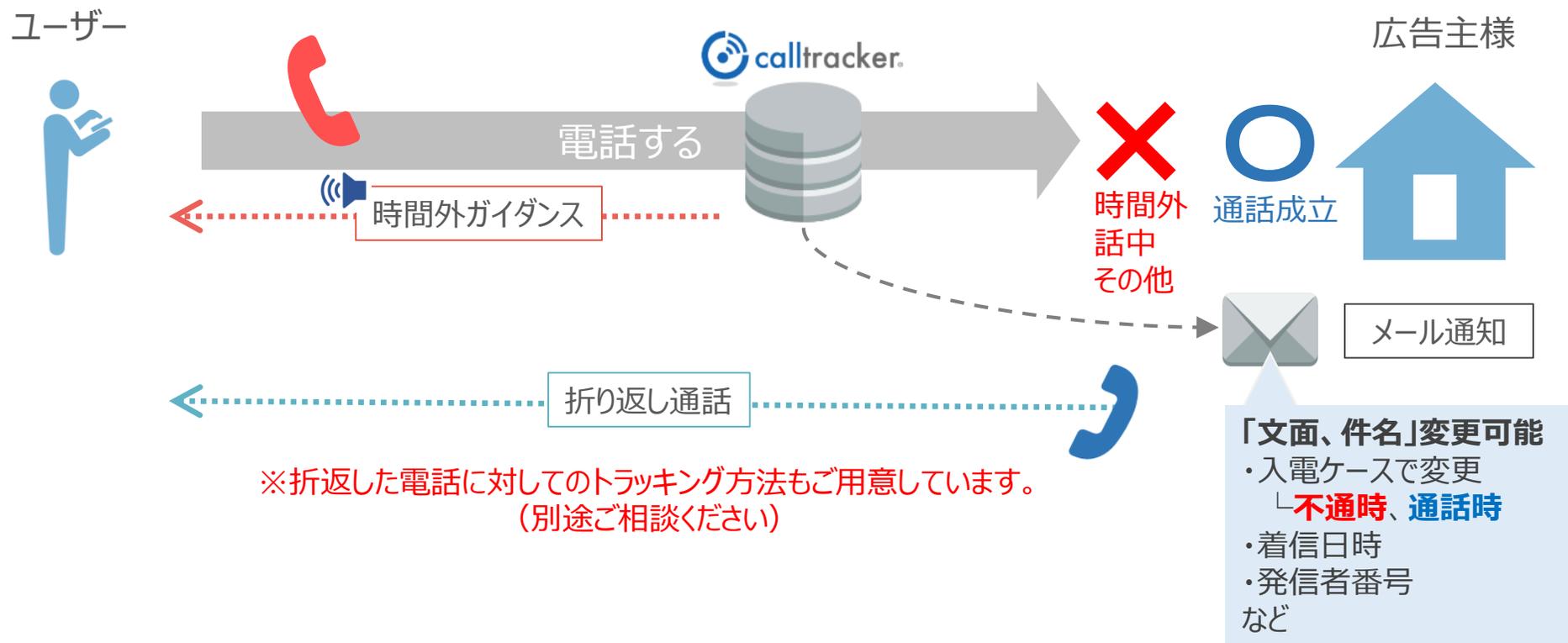
通話内容の録音

カスタマー様と店舗様の**通話内容を録音**。口頭で話された予約概要を書きとめ忘れた場合などに聞き起こしが可能に。また、**虚偽のキャンセル申請の抑止**にも。
※別途オプション費用が掛かります。
通話内容の録音はご利用には利用者合意が必要です。

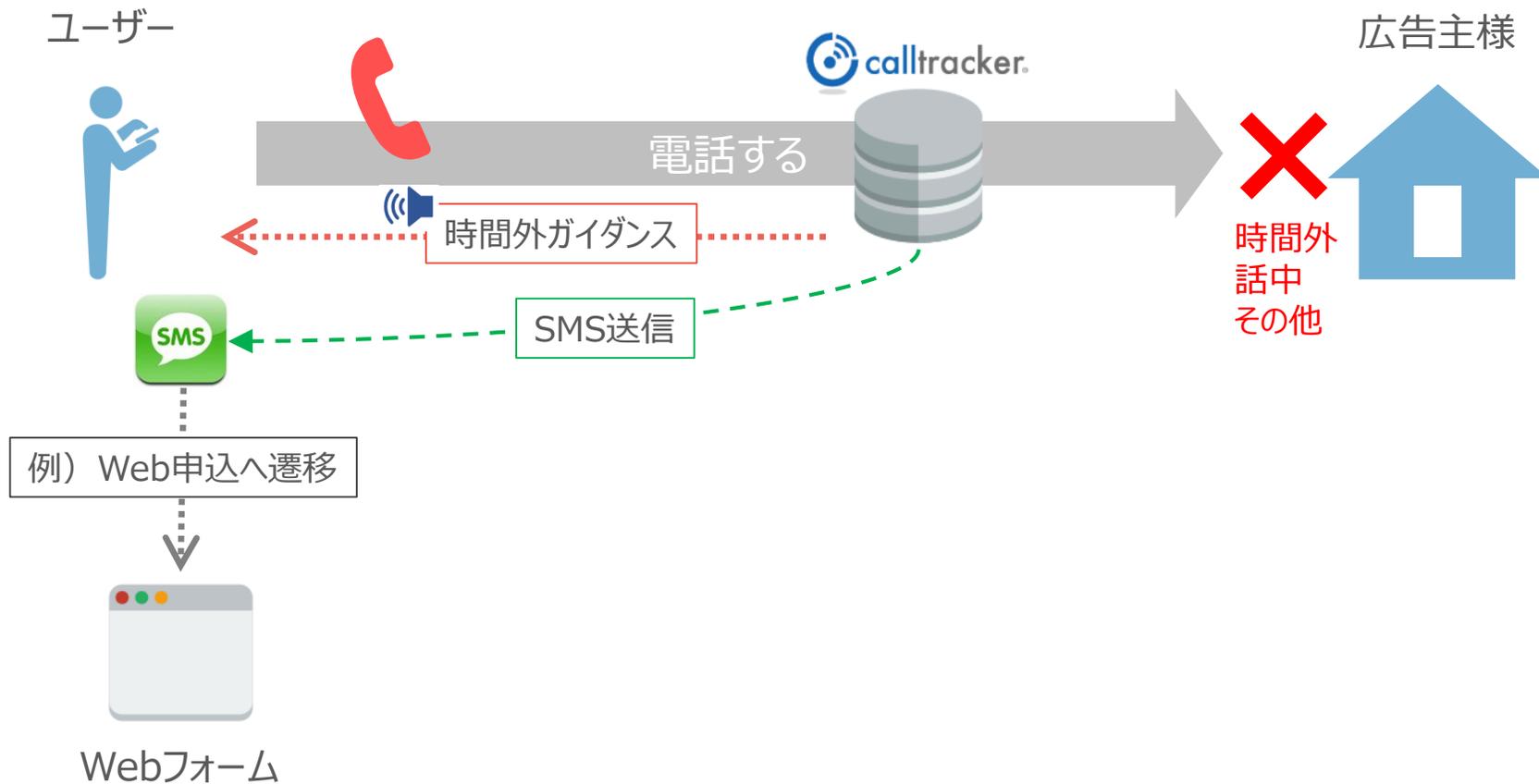
* 解決シーンは一例です。
オプション、カスタムによる拡張もご用意しております。

通話発生時のアクション例（広告主側向け）

- 広告主側の通話発生時に、**ユーザー様側へガイダンスで状況を伝える案内**と、切断後に**広告主側（指定アドレス宛）にメールを送信**。入電発生ケースごとでの文面変更や、発信者番号から折返し対応が可能に。



(参考) 時間外アクション例 (ユーザー向け)



- 広告主側の不通ケース（営業時間外、話中、その他）の入電時に、ユーザー様側へガイダンスで状況を伝える案内と、切断後に携帯電話宛に自動でSMSを送信。
- 電話の代わりに、Web申込へ誘導するなどCVポイントの導線に。



その他機能紹介

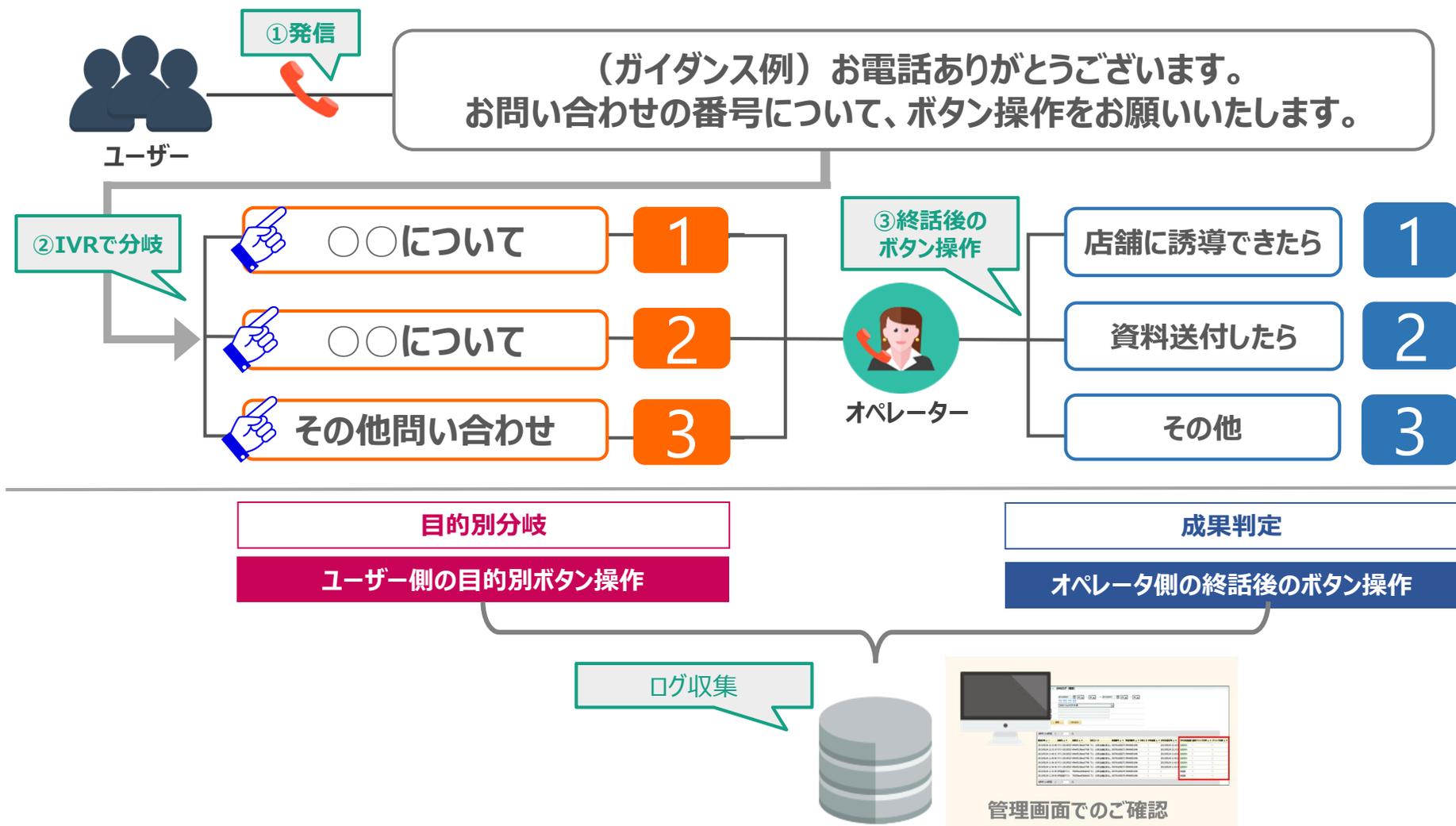
コールトラッカー機能の拡張性について

コールトラッカーでの問い合わせ内容の判定方法をご用意

電話の成果報酬モデルや、ユーザーの架電目的を可視化する機能をご紹介します

成果判定方法	内容	メリット
有効コール判定 (秒数)	通話に至った場合の通話時間を基に 成果と判定する方法です。	<ul style="list-style-type: none"> ・重複期間 ・重複番号の除外 などの設定も可能
IVR+通話秒数	分岐による、ユーザーの押ボタンアクションと 通話秒数を組み合わせた判定方法です。	ユーザーの問合せ内容を把握した上で 成果と判定できる
 通話結果判定機能 ※別紙案内	弊社独自のAIにより、通話の結果を自動で判別・分類し、 コンバージョンまでのプロセスを可視化。	実際の通話の中身を基に AIによる正確な判定ができる
通話録音	2者間での通話内容を録音することができます。 録音データは管理画面より確認いただけます。	広告主の虚偽の申告を抑止 会話中のトラブルの検証にも
通話録音+テキスト化	録音された通話データをテキストに起こす機能。 コンバージョンに至る傾向や、顧客満足度の改善に。	<ul style="list-style-type: none"> ・録音データの検証を効率化できる ・マーケティングデータへの活用など
通話終了後のボタン押下	ユーザーと終話後、受話側にて判定設定用番号を 押下することによる成果判定方法です。	問合せの内容を取得できる
 (その他) 折返し通話トラッキング	メール通知の文面内に、発信者の番号を転送先にした ワンタイムトラッキング番号を自動発番。 受電側が実際に折り返したか確認ができます。	従来では把握できなかった 折返しアクションの可視化と、 電話による新たな成果の創出に

参考：IVRについて



通話ログ 閲覧 (Ver.3)

☰ 通話ログ

通話ログ検索

メニューバー

着信日時

トラッキング番号

転送先番号

広告主ID

最終切断者 発信者 着信者 システム

発信ステータス 正常通話 話中 無応答 不応答 国境不可 通話中継 ステータス無

~

検索、ソート条件指定

着信日時	測定番号	レイヤーID	発信端末種別	転送先番号	通話時間	ステータス
2017/11/10 09:21:55	0120	58ddf5387ce2e10a9e07e7cd	非通知番号	04	3分52秒 (232秒)	発信者 正常通話
2017/11/10 09:18:00	0120	58ddf5353bb6f30b681931d6	非通知番号	04	9秒 (9秒)	発信者 正常通話
2017/11/10 09:17:37	0120	591176d23c707190e4bae71f	携帯・PHS	04	2分28秒 (148秒)	発信者 正常通話
2017/11/10 09:06:17	0120	591176d33c707190e4bae721	固定電話	04	9分54秒 (594秒)	発信者 正常通話
2017/11/10 08:38:56	0120	5911573b2230c0469667cd74	携帯・PHS	04	13分52秒 (832秒)	発信者 正常通話
2017/11/10 08:38:51	0120	591176d33c707190e4bae721	携帯・PHS	04	3分43秒 (223秒)	発信者 正常通話
2017/11/10 08:29:31	0120	59277b393c707190e4c80ffa	携帯・PHS	04	41分25秒 (2,485秒)	発信者 正常通話
2017/11/10 07:34:26	0120	59dd70423c707190e4505f36	携帯・PHS	04	(0秒)	発信者 不応答
2017/11/10 05:37:11	0120	59277b3a2230c04696675108e	携帯・PHS	04	1秒 (1秒)	着信者 正常通話
2017/11/10 04:41:50	0120	591176d52230c0469667e7e1	携帯・PHS	04	4分5秒 (245秒)	発信者 正常通話
2017/11/10 03:54:05	0120	591176d82230c0469667e7e5	携帯・PHS	04	1分22秒 (82秒)	発信者 正常通話

※表示項目に関してのカスタムは可能です。

 **COMSQUARE**
Designing Your Future Communications

Copyright © COMSQUARE All Rights Reserved

Confidential

17

(参考) 通話ログ上の成果表示

CallTracker.

25 件/ページ 表示

ログ番号	録音再生	着信日時	トランキング番号	広告主
370894		2018/03/07 18:44:19		
370892		2018/03/07 18:41:57		
370893		2018/03/07 18:40:18		
370891		2018/03/07 18:40:08		
370890		2018/03/07 18:38:20		
370889		2018/03/07 18:33:46		
370881		2018/03/07 17:51:39		
370880		2018/03/07 17:46:55		
370879		2018/03/07 17:46:19		
370878		2018/03/07 17:39:19		
370877		2018/03/07 17:31:24		
370875		2018/03/07 17:21:08		

<ステータス解説>

有効

有効コールとする秒数を設定しておき、指定秒数以上の通話が成立した呼

無効(重複)

指定期間内での複数通話を無効と設定され、実施に通話が発生した呼

無効(未満)

成果とする秒数未満の呼

通話秒数	転送状況	有効判定
2分28秒 (148秒)	正常通話	有効
30秒 (30秒)	正常通話	有効
2分24秒 (144秒)	正常通話	有効
1分51秒 (111秒)	正常通話	無効(重複)
(0秒)		
1分19秒 (79秒)	正常通話	有効
49秒 (49秒)	正常通話	有効
2分19秒 (139秒)	正常通話	無効(重複)
(0秒)	正常通話	無効(未満)
50秒 (50秒)	正常通話	有効
2分28秒 (148秒)	正常通話	有効
(0秒)	話中	

コールトラッカーで取得できる通話ログ項目

※項目の表示ON/OFF及び並び順はカスタマイズ可能です。

ログ項目	(JSONのkey名)	説明
ログ番号	(seq_num)	コールトラッカー利用開始時からの通話ログの連番が表示されます ※例外的な状況（障害など）に陥った際に、採番が変わる可能性があります。
処理ID	(trn_id)	通話ログに一意的IDが表示されます。24桁の英数字です。
トラッキング番号	(din_id)	着信した電話のトラッキング番号が表示されます。
広告主ID	(client_id)	着信した電話のトラッキング番号に紐づく、広告主IDが表示されます。
広告主名	(client_name)	着信した電話のトラッキング番号に紐づく、広告主名が表示されます。
トラッキング番号ID	(dialin_id)	着信した電話のトラッキング番号に紐づく、トラッキング番号IDが表示されます。
番号名	(dialin_name)	着信した電話のトラッキング番号に紐づく、トラッキング番号名が表示されます。
転送先番号	(fwd_id)	広告主設定・トラッキング番号設定に基づき、電話転送の際の、転送先電話番号が表示されます。
発信者番号	(clr_id_cipher)	発信者の電話番号が表示されます。非通知は空白になります。
着信日時	(din_tms)	電話の着信した日時が表示されます。
通話開始日時	(tst_tms)	(通話に至った場合のみ) 通話開始日時が表示されます。音声ガイダンスの時間は含みません。
終了日時	(eoc_tms)	電話を切断したときの日時が表示されます。
呼出秒数	(calling_sec)	転送開始から転送先が応答するまでの呼び出し秒数が表示されます。
通話秒数	(talking_sec)	(着信した電話が通話に至った場合)通話秒数を表示します。音声フロー・入電ガイダンス・音声ガイダンスの時間は含みません。
接続秒数	(conn_sec)	トラッキング番号への着信から通話終了までの秒数が表示されます。音声フローや入電ガイダンスの時間を含みます。
転送状況	(dial_stat)	電話の着信後、最終的にどうなったかの状況が表示されます。
発信者端末種別	(clr_type)	発信者側の電話端末に関する情報が表示されます。
転送先端末種別	(fwd_type)	転送先側の電話端末に関する情報が表示されます。
最終切断者	(hup_usr)	電話を発信者側、転送先側どちらから切ったかが表示されます。
有効判定	(logvars.valid_res)	有効コール判定の設定に従い、当該の電話が有効であったかどうかの結果が表示されます。
メール通知	(nfy_email)	メール通知オプションをご利用の場合のみ表示されます。動作した場合は「true」、そうでない場合に「false」と表示されます。 ※指定の宛先にてメールが受信できたことを保証するものではありません。
HTTP通知	(nfy_http)	Webプッシュ通知の機能が動作した場合に「true」、そうでない場合に「false」と表示されます。 ※通知が到達したことを保証するものではありません。
通話料	(call_charge)	該当の通話にかかった通話料金です。 ※管理画面とは異なり、「¥」は付きません

■ 通話ログの生成は、
通話終了後、**5分～10分程度**

■ 通話ログAPIでは・・・
・**csv、tsv、JSON** で取得可能

- 以下のAPIをご用意しております。

- **広告主様 情報設定・編集・削除**

- **コールトラッキング用電話番号設定・編集・削除**

- 例：新規広告主様が御社内DBに登録されたと同時に番号設定、削除

- **各種オプション設定・編集・削除**

- 例：番号設定と同時に各種オプションも設定
広告主様管理画面との連携で、広告主様任意で利用のON/OFF切替

- **通話ログ取得（範囲指定 and リアルタイム）**

- 例：前日分全広告主様の通話ログを深夜にダウンロード
通話終了毎にリアルタイム取得 → 広告主様へもリアルタイム開示

電話番号の種類と特性（弊社でご用意が可能な番号リスト）

項目	0120番号	0800番号	0066番号	050番号
性質	フリーコール系（カスタマー負担なし）			カスタマー負担あり
認知度	◎	○	△	○
コスト	高	中	低	低
発番拡張性	△	○	◎	○
発番迅速性	△	○	◎	○
ナンバーディスプレイ	×	×	○	○
桁数	10桁	11桁	12桁～20桁	11桁

* 0066の注意点

- ・IP電話やひかり電話などの入電を受け付けられません
- ・通話ログにも反映されません（キャリア側での自動切断）

ナンバーディスプレイ表示について



※ 上記2番号帯は、ユーザーの番号表示有無を選択できます。（事業者単位での一括設定）



※ 上記2番号帯は、“システム番号表示のみ”となっております。

※ ディスプレイ表示番号は、「03」「050」の固有システム番号からの着信となります。

▶ ユーザーの番号表示方法としては下記をご用意しております。

- ・①「メール通知機能」：着信の際に指定アドレスへメール通知いたします。
- ・②「管理画面での表示」：管理画面上に番号表示されます。
- ・③「専用Web画面で表示」：専用画面内に電話番号を登録、着信時にポップアップ表示



最後に

充実したサポート体制



管理画面（日々の運用で活用）

設定から稼働、運用拡張など
に必要なマニュアルやFAQをご用意



電話問合せ（緊急・お急ぎの場合）

専任のオペレーターが直接、お客様のお問合せに対応
※受付のみ、24時間365日。ご回答時間は、9:00～18:00



メール問合せ（追加・変更・削除）

番号追加依頼、機能や操作のご質問、
受付時間外のお問合せなど遅くても翌営業日には1次回答

専任のサポートチームをはじめ、充実したサポート体制をご用意しております

コールトラッカーの特徴②

通信の信頼性



マルチキャリア対応

国内大手通信キャリアと複数提携しており、回線の品質・安定性に強みがあります。複数の番号帯をご用意し、幅広いビジネスに対応が可能です。

監視体制の強化



24/365チームの発足

業界初、通信障害などの監視、障害対応など人で24時間365日対応しており、安心したサービスをご提供しております。

専任のサポートチームをはじめ、充実したサポート体制をご用意しております

徹底した情報管理のためプライバシーマーク認定を取得



株式会社コムスクエアは、財団法人日本情報処理開発協会（JIPDEC）より、2006年5月6日付にて「プライバシーマーク」使用許諾事業者として認定されました。

プライバシーマーク制度は、日本工業規格「JIS Q 15001個人情報保護マネジメントシステム要求事項」に適合して、個人情報について適切な保護措置を講ずる体制を整備している事業者等を認定して、その旨を示すプライバシーマークを付与し、事業活動に関してプライバシーマークの使用を認める制度です。

弊社は、お客様の重要な個人情報を取り扱いする事業者として社会的責務を徹底し、「個人情報保護マネジメントシステム」の継続的な改善と向上を図り、社員への適切な指導を行い、個人情報の適切な管理・利用に万全を期してまいります。