

 **CallTracker**®

機能一覧・活用方法

機能の詳細情報・よくあるQA・利用イメージをご紹介します



コールトラッカーとは？

こんなお悩みをお持ちではありませんか？

WEB広告に折込チラシ、SNS、自社サイトなど
どの広告が電話のきっかけとなったのかわからない



キャンペーンで電話予約を強化したいが、
どの広告に費用をかけるべきかが判断できない

広告のクリエイティブを変えてテストしたいが、
入電の効果がわからないので実施できない



そんなお悩みをコールトラッカーが解決します！

オンラインからオフラインまで
どの広告から電話が来たか
自動計測して効果を見える化

 **CallTracker**®

コールトラッカーで入電経路と効果が見えると
より高い効果を生む次の一手を打ち出せます

コールトラッカーの仕組み

① 広告毎に専用の電話番号を発行

新聞・チラシ



050-xxxx-xxx1

Web媒体



050-xxxx-xxx2

雑誌



050-xxxx-xxx3

② 広告を見て電話問合せ



050-xxxx-xxx1



③ ②のお客様と通話



050-xxxx-xxx1

④ 入電経路や、経路ごとの成約数などのトラッキングデータを収集・分析し、効果を見える化してご提供

通話ログ



録音データ



通話テキスト



コールトラッカーの特徴

1 電話関連事業を35年以上 続ける老舗ベンダー

電話回線からサービスまで全てを自社で開発し、提供しているため、堅牢な設備を有しております。障害が起こりにくく、高品質な音声通話を維持しております。

2 独自の番号を大量に 保有する通信キャリア

電話番号を総務省から直接取得している通信キャリアのため、他社と異なり電話番号や通話料の仕入れが発生しません。電話番号を素早く、かつ優れた価格でご提供しております。

3 専用のサポートセンターを 開設している唯一のサービス

コールトラッキング提供企業の中で、弊社のみが専用サポートセンターを開設しております。他社ツールのサポート体制が整っていないことによる、お乗り換えのご相談を多くいただいております。

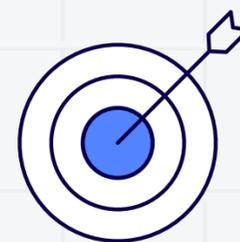
4 総務省と密に連携している 法令に遵守した安全なサービス

コールトラッキングを提供する企業の代表として、総務省と各種法令への対応について直接協議を行っております。法令に遵守した安全なサービスをご利用いただけます。

CallTracker® 機能一覧メニュー

基本機能	機会損失削減機能	音声解析機能	応用機能
入電ガイダンス <small>p.6</small>	メール通知 <small>p.11</small>	二者間通話録音機能 <small>p.18</small>	IVR(自動音声応答機能) <small>p.23</small>
有効コール判定 <small>p.7</small>	コールキューイング <small>p.12</small>	通話内容テキスト化 <small>p.19</small>	SMS連携機能 <small>p.24</small>
着信拒否 <small>p.8</small>	ラウンドロビン(順次転送) <small>p.13</small>	通話要約 <small>p.20</small>	API連携機能 <small>p.25</small>
	スケジュール設定 <small>p.14</small>	通話判定 <small>p.21</small>	音声ガイダンス作成 <small>p.26</small>
	不在設定 <small>p.15</small>		集計レポート <small>p.27</small>
			着信通知画面 <small>p.28</small>
			任意番号 <small>p.28</small>

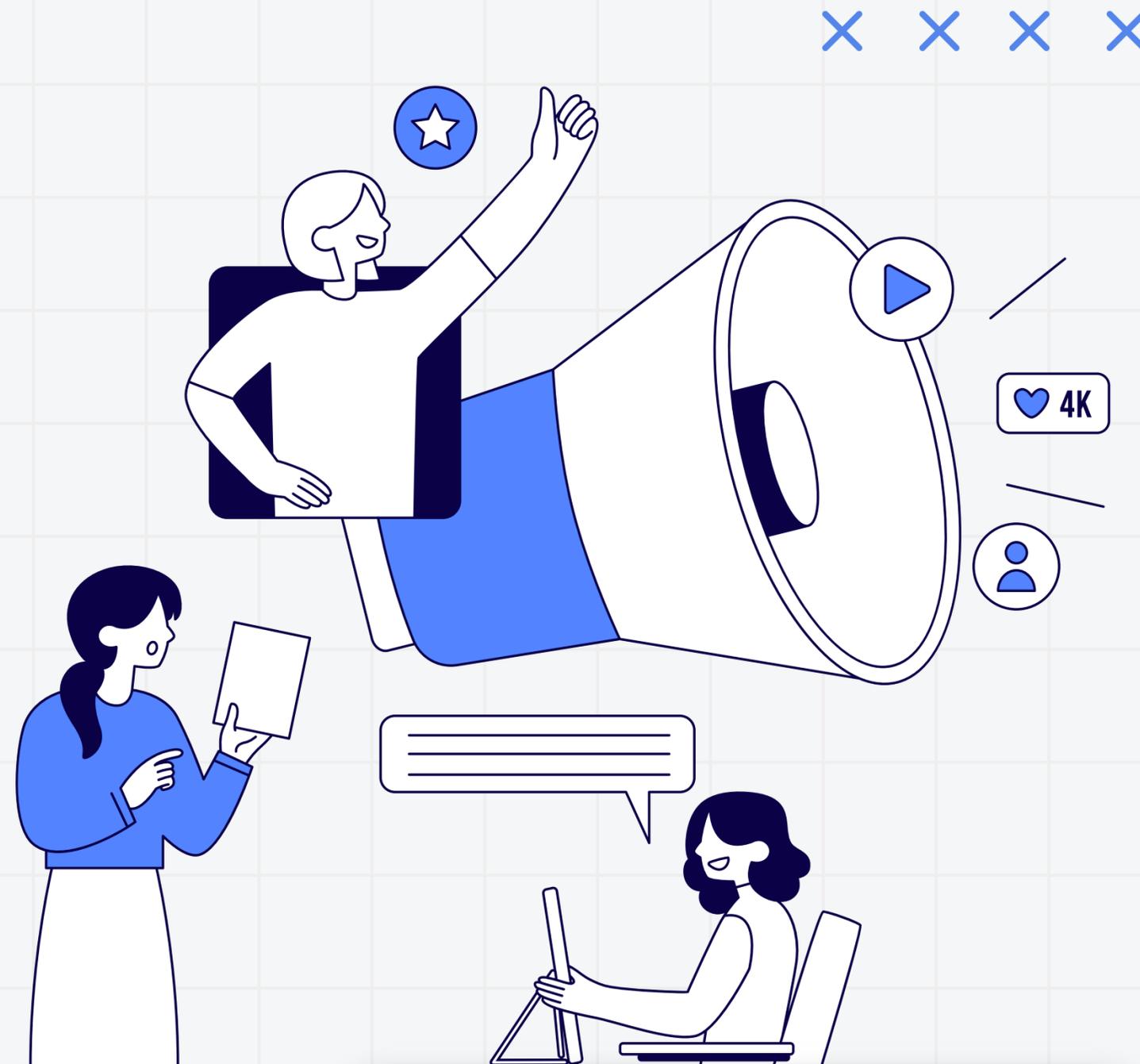
タイトルや機能名をクリックすると該当箇所までスクロールします。





基本機能

1. 入電ガイダンス
2. 有効コール判定
3. 着信拒否



機能一覧メニューに戻る





▶ 入電ガイダンス

入電時にオペレーターにガイダンスを流し、どの広告媒体からの電話かを伝えることができます。



どんな時に
使える？



- 掲載広告毎にオペレーション内容が変わる
- 広告経由の入電であることをオペレーターに伝えたい



どんな効果
がある？



ユーザーと会話をする前に、荷電状況を把握し最適な通話ができるため、成約率UPに寄与、クレームの低減に役立つ！



▶ 有効コール判定

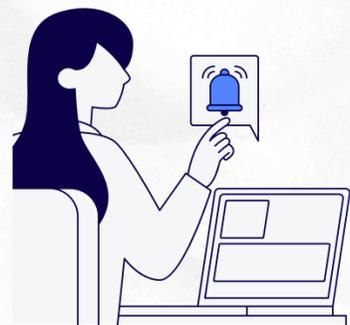
通話秒数や、過去何日前かに同じ発信者から電話があったかなどの観点で、その電話が有効だったのか無効だったのかを判定することができる機能です。秒数や重複判定期間は、お客様に合わせて指定することができます。



どんな人におすすめ？



通話履歴の中で、有効であった電話のみを抽出し、通話による成果管理を行いたい方



どんな効果がある？



成果まで含めた広告効果がわかるため、広告分析が深化する！
電話による成果報酬ビジネスが行えるため、新ビジネス創出に繋がる！





▶ 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ことができます。また、営業電話やいたずら電話などを抑止することもできます。



どんな時に
使える？



いたずら電話や嫌がらせ、営業電話やセールスなどの本来の目的とは異なる着信を拒否したい



どんな効果
がある？



番号単位、アカウント全体など細かい単位で拒否の設定が可能で、無駄な対応を一気に削減できるため、リソースコストの低減に役立つ！





機会損失削減機能

1. メール通知
2. コールキューイング
3. ラウンドロビン(順次転送)
4. スケジュール設定
5. 不在設定



機能一覧メニューに戻る

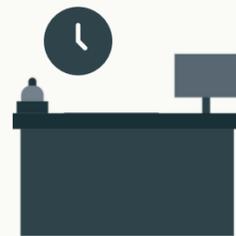


機会損失削減機能とは？

電話に出られず、機会損失が発生していませんか？

コールトラッカーなら、出られなかった電話をフォローすることで、機会損失を削減します！

営業時間外



接客中



通話中



せっかく入電があったにも関わらず、対応できずに終わってしまうと、大きな損失となってしまいます。



スケジュール設定



ガイダンス再生



メール・SMS通知

出られなかった通話を把握できるだけでなく、低コストでお客様との接触数を増やすことができます！

メール通知

通話が発生したら、指定されたメールアドレスに対し通話の履歴を通知します。
通話成立 / 営業時間外 / 話中 / 不在 などの状況毎に送信できます。
発信者番号や通話時間など予め設定したテンプレートの内容でも、
送信することができます。



どんな人におすすめ？

- 管理画面にログインせずに通話の履歴を確認したい方
- オペレーターに直接通話履歴を共有したい方



よくある質問

Q メールを送りたい条件を設定できる？

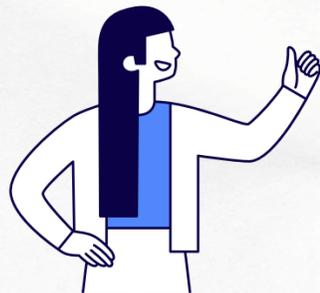
不在時、時間外、正常通話などパターンに応じて送ることができます。

Q メールのテンプレートは自由に作れる？

テンプレート毎に通話ログに含まれる情報を置き換え文字列でセットできます。

▶ コールキューイング

担当者やオペレーターが通話中で、電話に出ることが出来ない場合に、音声ガイダンスのメッセージを流し、通話をお待たせすることができます。



どんな時に
使える？

- 多くの電話が集中し、オペレーターの人数に対し着信が上回る場合
- 問い合わせやサポートに対して、高品質な対応を維持したい場合



よくある
質問

Q 何人まで待たせられるか？

基本的に何人でもお待たせすることができます。

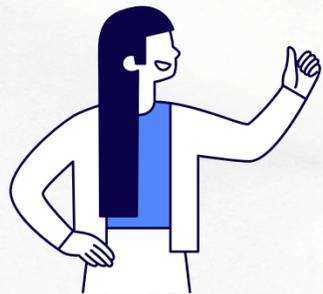
ただし、待機の時間が長いとお客様のストレスになるため、2-3人程度をおすすめしております。



ラウンドロビン(順次転送)

月額：¥100/番号

転送先が電話に出られない際に、次の候補の転送先に接続先を変更することができます。



どんな方におすすめ？

- 複数拠点や複数の店舗を有し、対応時間や店休日が異なる方
- 電話外の業務が集中し、1拠点で電話が取りきれない方



よくある質問

Q 何か所まで転送できる？
5か所まで転送することが可能です。



スケジュール設定

営業時間外に転送先を変更したり、音声ガイダンスを再生したり、SMSを送信したり曜日 / 時間などにより、着信時の振る舞いを設定することができます。



どんな方におすすめ？

- 店休日や営業時間外があり、オペレーションを変えたい方



画面イメージ

平日/休日/祝日別で設定したり、広告主/番号別に設定することができます。特定の1日のみでも設定可能です。

▶ 不在設定

オペレーターが一定時間電話に出られなかった際に、音声ガイダンスによる応答や転送先の変更など、挙動を設定することができます。



どんな時に
使える？



- オペレーターが不在の時間が発生する場合



不在設定

必須 在席 不在

アクション

必須 何もしない

※付きの項目は、基本設定・広告主設定・番号設定のいずれかで設定が必須の項目です。

登録する

選択肢から選び、簡単に設定することができます。

何もしない

- Eメール通知-電話切断
- SMS+Eメール通知-電話切断
- SMS通知-電話切断
- Webプッシュ通知-電話切断
- 転送先変更
- 電話切断
- 音声ファイル再生-電話切断

画面
イメージ





音声解析機能

1. 二者間通話録音機能
2. 通話内容テキスト化
3. 通話要約
4. 通話判定



[機能一覧メニューに戻る](#)

音声解析機能とは？

電話業務でよくあるお困りごと

「Call Tracker」 × 「ChatGPT」で通話の中身を徹底分析！

言った言わない問題

「あの時こう言った」「前回こう言われた」等の問題に対して、証拠がなく対応が難しい。または、録音データを聞き直して確認している。

手作業で要約・フラグ設定

通話対応中にメモを取り、対応内容の記録や、問い合わせの内容、受注等の属性フラグをその都度判定している。

入力・伝言の煩雑さ

1通話毎にシステムへの入力作業を行っており、時間と手間がかかっている。また、他部署への伝言で認識のズレが発生している。

最新AI技術により、「録音・テキスト化」だけでなく、
要約・判定・連携まで自動化できます！



通話録音



テキスト化



通話要約



通話判定

通話の中身もトラッキングすることで、通話品質向上・
ユーザー傾向把握など新たなビジネスチャンスを創出します。



二者間通話録音機能

発生した通話内容を録音し、再生することができます。

録音ファイルのダウンロードしたり、APIを使って外部に送ることも可能です。



どんな方におすすめ？

- ユーザーとの会話を証拠保全として保管したい方
- オペレーターや担当者の通話品質チェックをしたい方



テキスト化もおすすめ！

録音を聞かずに文字で即時確認したい場合

テキスト化されたデータなら、録音データを聞き直すことなく、すぐに会話内容を確認できます！

通話テキストからキーワード分析を行いたい場合

テキスト化されたデータから「NGワード」「コンプラ違反」「伝言ミス」「トーク力の差」まですぐに発見できます！





通話内容テキスト化

月額：¥100/番号
従量：¥3/分

録音データをもとに会話内容のテキスト化します。
通話テキストと連動した音声再生機能で、便利にお使いいただけます。

■ 電話をかけた人

お世話になります。御社のボイスクロスについてお伺いしたいのですが、担当の方はいらっしゃいますか？ (6.0)

料金について伺いたいのですが、従業員10名で使う場合、いくらですか？ (10.0)

それでは、今週木曜日の15:00時をお願いします。 (25.0)

株式会社スクエアコムの子田太郎です。 (30.0)

■ 電話を受けた人

お電話ありがとうございます。株式会社コムスクエアの佐藤です (0.0)

ご連絡ありがとうございます。私が担当になりますので、ご用件を伺えればと思います。 (7.0)

10名ですとスタンダードプランになりますので、初期費用20万円、1ユーザーあたり月額500円でご利用いただけます。詳細な御見積は別途、お打ち合わせのうえお出しできればと思いますがご都合いかがでしょうか？ (16.0)

ありがとうございます。会社名とお名前をお伺いできますか。 (27.0)

ありがとうございます。それでは今週木曜の15:00にお時間いただければと思います。 (33.0)

両方 0:00 / 0:18 (50) 吹き出し 一覧表示 確認済みにする



音の聞き直しによる確認ではなく、テキスト化データを見るだけで簡単にチェックが可能になります。

通話内容の確認における工数削減を実現します。実用レベルの高い機能を低コストでご提供します。

月額：¥30,000/アカウント
従量： ¥10/件



通話要約

テキストデータを元に、通話の内容をAIが要約し、
アウトプットします。

通話要約：料金問い合わせと打ち合わせ設定について

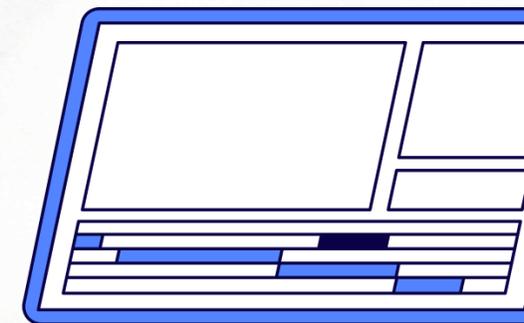
お客様情報：名前/山田太郎, 連絡先/012-3456-7890

要約

株式会社スクエアコムの子会社である山田さんが、従業員10名用の料金を問い合わせました。コムスクエアの佐藤さんが、スタンダードプランの料金（初期費用20万円、月額500円/ユーザー）を説明し、木曜日の15:00にお打ち合わせを設定しました。山田さんの会社名と名前を確認し、佐藤さんが担当であると伝えました。

閉じる

画面
イメージ



電話業務の後工程である業務管理システム等への通話内容の入力における工数削減やコールセンターやインサイドセールスなど、電話業務を主とする組織での通話内容の標準化・顧客満足度の向上を実現します。

要約する上で重要としているポイントなどを取り入れたい場合などは、ご相談ください。



月額：¥30,000/アカウント
従量： ¥10/件

▶ 通話判定

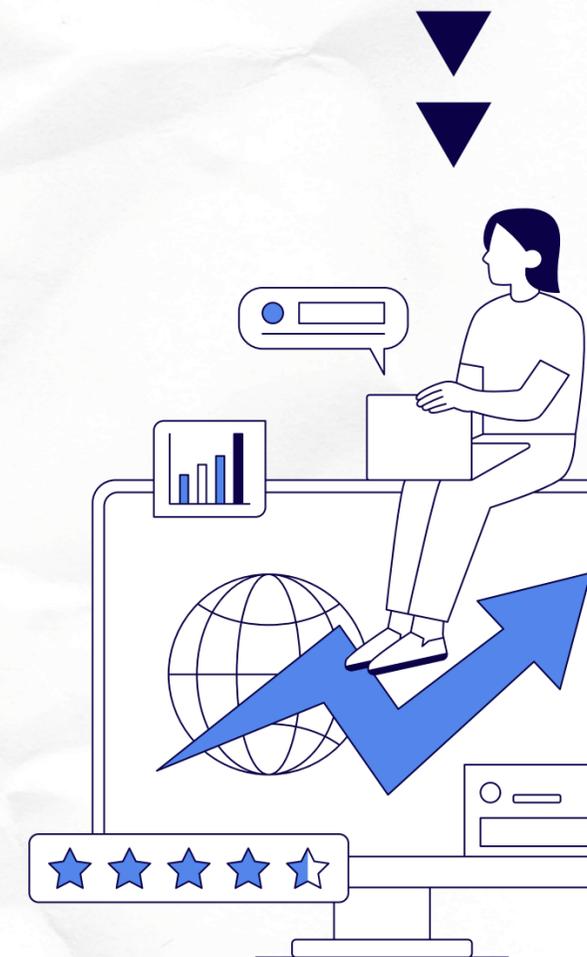
テキストデータを元に、通話結果を判定します。



画面
イメージ

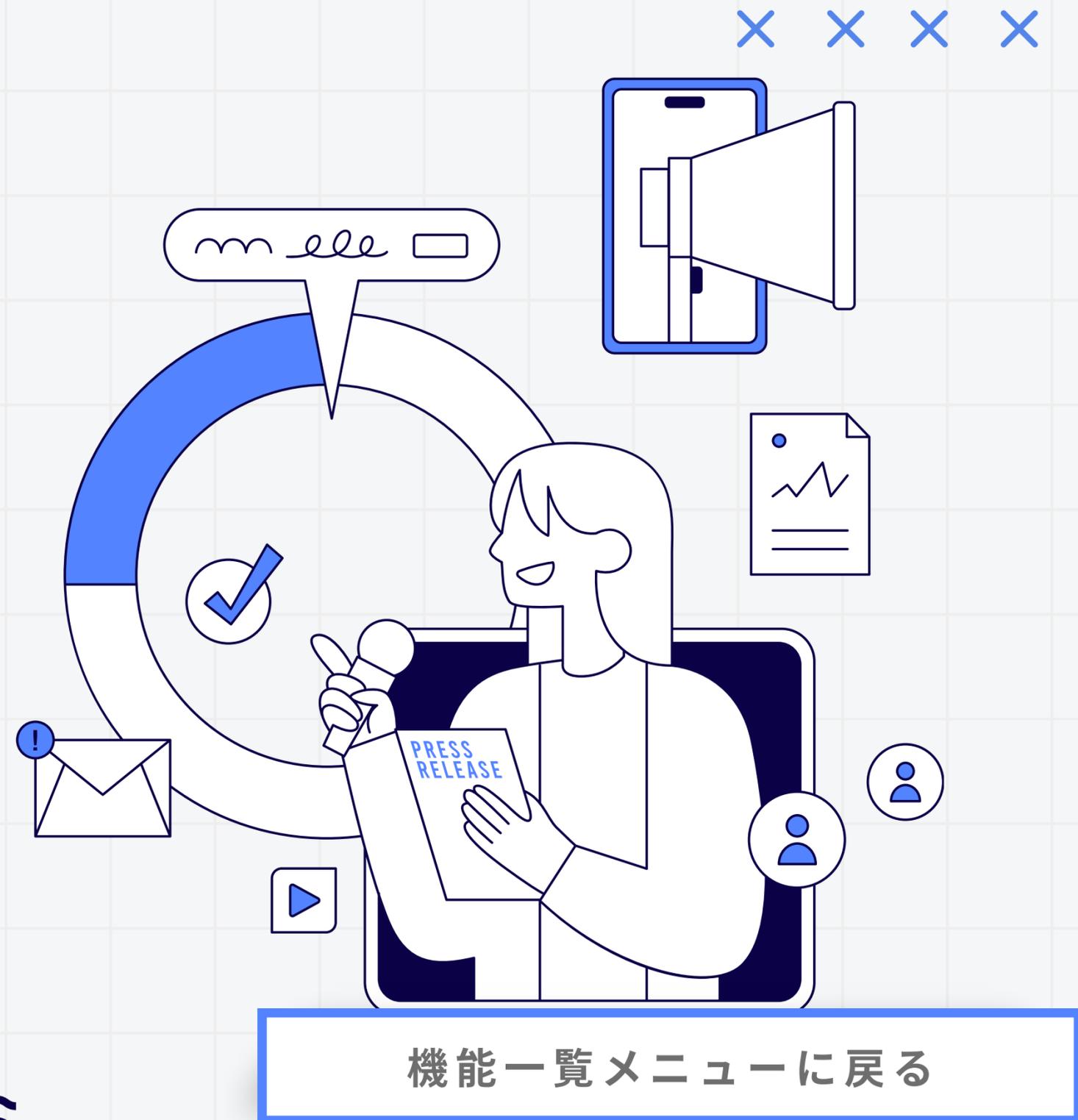
問い合わせが、最終的に予約や購入といったコンバージョンに繋がったかを判定し、数値化された判定データをマーケティングやカスタマーサクセスに活用することが可能となります。

制度については、判定したい粒度や内容により異なりますので、詳しくはご相談ください。



応用機能

1. IVR(自動音声応答機能)
2. SMS連携機能
3. API連携機能
4. 音声ガイダンス作成
5. 集計レポート
6. 着信通知画面
7. 任意番号



機能一覧メニューに戻る



IVR(自動音声応答機能)

月額費用：¥10,000/アカウント
シナリオ作成費用：¥3,000/回

事前に用意された音声ガイダンスやメニューオプションに従い操作を進めることで、問い合わせ内容の振り分けや自動応答を行う機能です。

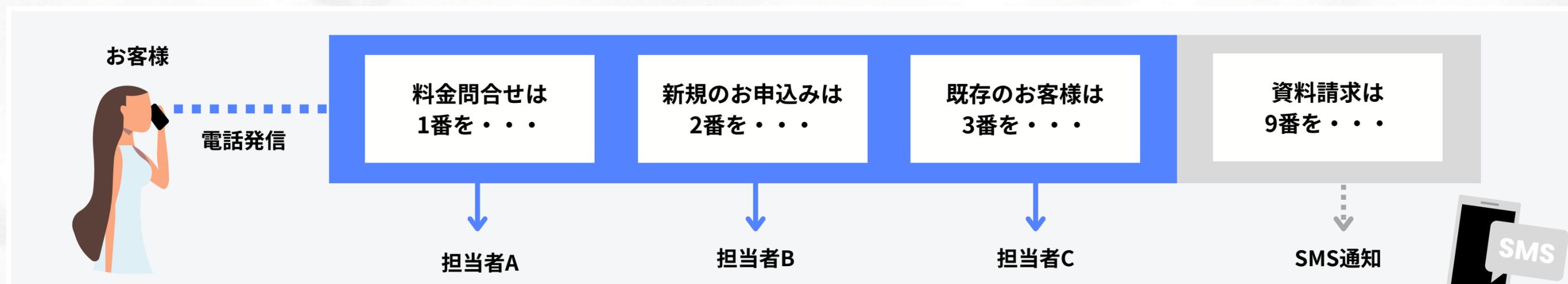
どんな方におすすめ？



- 目的に応じてオペレータを変えたい方
- 目的外の通話を遮断したい方 (IVR切断)

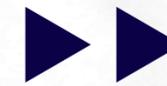


イメージ



応答前や営業時間外にお客様の要件を素早く把握し、対応スピードの向上やクレームの削減を図ることができます。





SMS連携機能

月額： ¥100/番号
送信費用： ¥18/件

受電後にユーザーやオペレーターのスマートフォンにSMS（ショートメッセージ）を送信する機能です。

どんな方におすすめ？



- 通話後のユーザーに対し、情報提供を行いたい方
- クーポン発行などによりキャンセル率を低減させたい方

イメージ



ユーザー向け

ご予約ありがとうございました。
予約内容の確認です。
10月10日（月）15：00～ 4名様
ご予約内容の変更は3日前までをお願いいたします。

キャンセル率の抑制に

お問い合わせありがとうございました。オペレーターの対応についてお客様満足度の調査を実施しております。お時間ございましたら下記よりアンケートにご回答ください。

<https://www....>

コミュニケーションや満足度の向上に

オペレーター向け

営業時間外に「チラシ掲載用電話番号」に対して着信がありました。
日時：10月10日（月）15：00
番号：090-0000-0000
翌営業時間にかねおしてください。

ACW（After Call Work）の簡略化に

会員登録促進やリマインドなどの情報提供により、カスタマーアクションを活性化するだけでなく、コミュニケーションもとれます。



▶▶

月額：¥30,000/アカウント

▶ API連携機能

CRMやWEB解析ツール、広告出稿システムなど、
以下のような様々なツールとAPI連携することができます。



番号発行、転送先設定、オプション設定、通話ログの
確認など、すべての操作をAPIを通したシステム連携
により、運用を効率化できます。

- トラッキング番号発番
- トラッキング番号変更
- トラッキング番号削除
- 番号情報の一覧取得
- 番号情報の一件取得

- 通話ログの取得 (Push、DL)
- 通話録音ファイルの取得
- 番号使用状況取得

※一部抜粋して記載しております。
詳細はお問い合わせください。



音声ガイダンス作成

¥500/件

ガイダンス再生に利用する音声ファイルを弊社の担当者が作成いたします。

どんな方におすすめ？



- 自社では音声ファイルのご準備が難しい方
- 一定の品質が保証されるガイダンスがほしい方

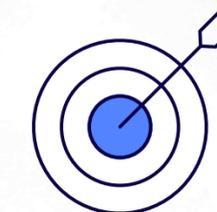


お電話ありがとうございます。ただいまのお時間は営業時間外となっております。誠に恐れ入りますが、平日〇〇時から〇〇時の間におかけ直してください。

お電話ありがとうございます。〇〇についてのお問い合わせは1を、△△については2を、その他のお問い合わせは3を押してください。

ただいま、大変込み合っております。そのままお待ちいただくか、しばらく経ってからお掛け直してください。

メッセージ
イメージ



細かな抑揚やスピードなどの調整にもご対応可能です。





▶ 集計レポート

月額：¥10,000/アカウント

集計レポート画面にて、任意のレポートを作成することができます。

どんな方におすすめ？

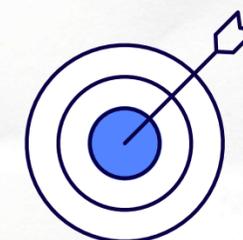


- 通話ログの分析をコールトラッカー上で完結したい方
- 自社に合ったレポートを管理画面で随時確認したい方



- 通話秒数分布
- 着信非接続比率
- 着信件数(時間単位)
- 着信件数(日単位)
- 着信数ランキング(広告主)
- 着信数ランキング(番号)
- 広告主別架電状況
- 番号別架電状況
- 時間帯別着信分布

集計可能な項目 サンプル



トライアルで数日お試しいただいてからご利用いただくことも可能です。レポートの画面イメージをご覧になりたい場合はお申し付けください。



月額：¥100,000/アカウント

▶ 着信通知画面

CT経由の着信を専用画面にてリアルタイムにモニタリングし、どのオペレーターが対応中か確認できるCC向けの画面です。

どんな方におすすめ？

- 大量の呼を複数人のオペレーターで対応し、オペレーター毎の対応履歴を管理したい方

▶ 任意番号

月額：¥30,000/アカウント

CTで発番済みの0078番号に対し、任意の番号を末尾にセットし、架電をすると通話ログと一緒に任意の番号を表示します。

どんな方におすすめ？

- 発番数に対して、計測したい対象が多い方

発番部分も含めて20桁まで（厳密には23桁まで）の番号です。分析の粒度が格段に向上します。

THANK YOU

トライアルや見積もりのお問合せはこちら



Phone : 050-1860-1803



Email : mktg-c@comsq.com



Website : <https://www.calltracker.jp/>



<https://www.facebook.com/calltracker01/>



https://twitter.com/calltracker_cti

