

2021 年 12 月 3 日

各位

株 式 会 社 東 名

証 券 コ ー ド : 4439

東 証 ・ 名 証 第 一 部

音声自動応答システム「オフィス IVR119」サービス開始に関するお知らせ

株式会社東名（本社：三重県四日市市、代表取締役社長：山本文彦、以下「東名」）は「お客様が本業に専念できる環境づくり」の一環として、顧客からの入電時に自動音声ガイダンスを流し、プッシュ番号によって指定された用件の振り分けを行う、音声自動応答システム「オフィス IVR119」のサービス提供を開始いたします。

■本サービス提供の背景

東名では中期経営計画（TRP-2024）のミッションのひとつに「顧客との協創力強化によるストック収益拡大」を掲げており、今般リリースする「オフィス IVR119」も中小企業の困りごとや課題をヒアリングしたことにより創出した「顧客との協創」サービスです。人材不足、ICT 未活用など、さまざまな顕在的課題を抱えている中小企業の皆様においては、昨今新型コロナウイルス感染症拡大の影響により、営業時間の短縮に伴う売上低迷などの問題も発生しています。

「オフィス IVR119」では、これまで人的に行っていた電話対応をシステム化でき、業務の効率化が実現可能です。また、営業時間の短縮に伴い、対応できなくなった入電に対しても、営業時間外にクラウドに蓄積させることができ、顧客満足度を高めるための施策につなげることができます。このような状況から「オフィス IVR119」は、中小企業の抱える課題解決の一助になると考え、サービス提供を開始することといたしました。



■サービスの特徴

- 1) 業界最安値(当社調べ)の月額利用料 3,480 円から利用可能なため、低コストで導入することができます。
- 2) 無料モニター期間を設けているため、本格導入に向けた検討が十分可能です。
- 3) 受電数や受電種別の分析レポートが取得可能なため、今後の営業活動に活かすことができます。

プラン名	Aプラン 少人数で運営する 店舗・オフィスに	Bプラン 小～中規模の 店舗・オフィスに	Cプラン 月間受電上限無し 大規模オフィスなどに
セット割 月額利用料※2	一日あたり116円!!※3 3,480円	9,980円	34,800円
月額利用料※4	5,000円	14,800円	50,000円
初期費用	3,000円		
上限受電数	150件まで/月	600件まで/月	制限なし
鳴り分け設定 電話をかけてきた相手によって着信音 を変えられる機能	○ 追加費用なし・上限設定数なし		

■サービスの主な機能

1) 音声ガイダンスの自動案内

営業時間や休業日等のよくある問い合わせに対して、予め設定しておいた音声ガイダンスで案内することができるため、人材不足を補うことができます。

2) SMS 送信

入電のあった電話番号へ自動で SMS 送信ができ、予約サイトなどへ誘導することができるため、例えば、美容サロンなどで手が離せない接客中にも予約を受け付けることが可能です。

3) 音声テキスト化

音声をテキスト化しクラウドに保存されるため、1 件ごと人的に対応していた問い合わせの対応時間を省略でき、まとめて問い合わせ内容の振り分けが可能です。

※サービスの詳細につきましては、以下の URL をご覧ください。

<https://www.officeivr119.com/>

※本件による連結業績に与える影響は軽微です。

■ 本件に関するお問い合わせ先

株式会社東名

〒451-0045

愛知県名古屋市西区名駅二丁目 27 番 8 号

名古屋プライムセントラルタワー8 階

担当：経営企画部 鈴木・岩橋

TEL：052-300-8483

Email：ir-info@toumei.co.jp

URL：<https://www.toumei.co.jp/>