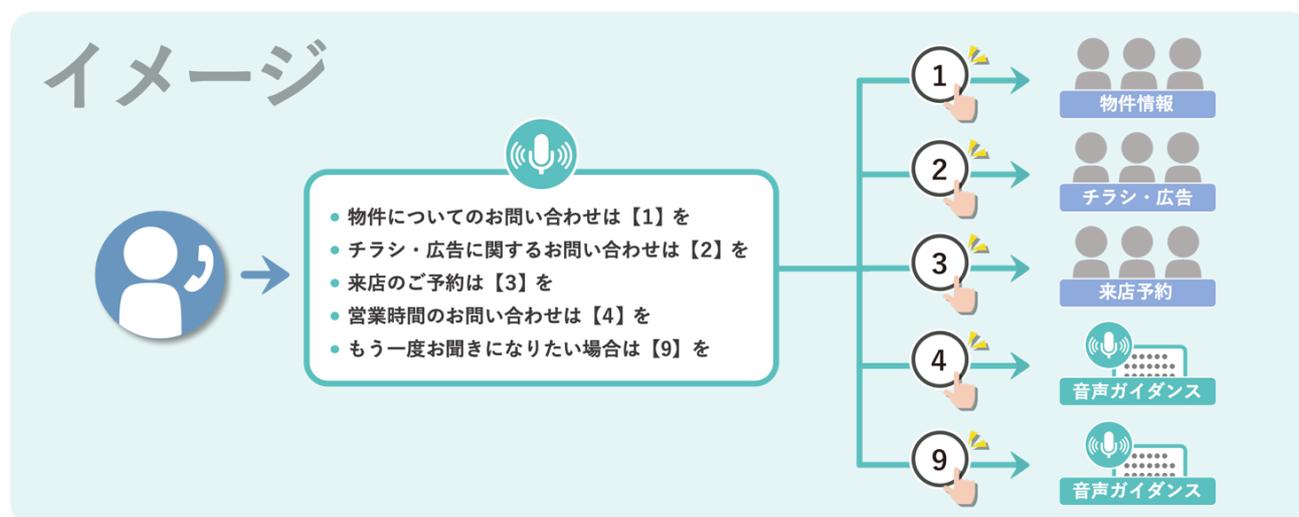


## ビジネスフォンの迷惑電話対策・通話録音・集中管理システム 「トビラフォン Biz」に新機能「IVR（自動音声応答）」が追加 ～担当者の自動振り分けや音声アナウンス応答で電話業務効率の向上～

トビラシステムズ株式会社（本社：愛知県名古屋市、代表取締役社長：明田 篤、証券コード：4441、以下「トビラシステムズ」）提供の、ビジネスフォンの迷惑電話対策・通話録音・集中管理を実現する「トビラフォン Biz」において、2023年2月1日に機能アップデートを実施いたしました（バージョン2.0.0）。電話業務のDX促進やコールセンターとしての活用につながる新機能「IVR（自動音声応答）」の追加により、電話対応のたらい回し防止や対応時間の短縮など、更にご利用いただけます。以下、新機能の詳細についてご紹介します。

### ■新機能「IVR（自動音声応答）」について



今回の「トビラフォン Biz」のアップデート（バージョン2.0.0）により、新機能「IVR（自動音声応答）」が追加されました。

「IVR（自動音声応答）」は、担当者に繋ぐ前に自動音声アナウンスを流し、電話を振り分ける機能です。「〇〇に関するお問い合わせは△番を押してください」等のアナウンスを流し、入力された番号によって適切な担当者に通話を振り分けることができるため、スムーズな対応や担当者間でのたらい回し防止が可能です。また、担当者が直接応答する必要がない場合は、あらかじめ決めておいた自動音声アナウンスで応答することで、不要な電話対応の時間を減らすことができます。電話対応の自動化で、業務効率向上を実現します。

本機能は、ブラウザ上の「トビラフォン Biz」管理画面から、ご利用者様にて設定いただけます。シンプルな操作で簡単に設定ができ、ご利用者様が作成した音声ファイルも使用できるため、自由度の高い応答アクションをカスタマイズ可能です。

### ■「トビラフォン Biz」について

業務で必要となる便利な機能を1台に集約したビジネスフォン向け製品です。トビラシステムズの独自の迷惑情報データベースをもとに、悪質営業電話や迷惑FAXなどを一括でブロックする「迷惑電話対策」、聞き逃しや顧客とのトラブル防止に役立つ「通話録音システム」、通話履歴や電話帳などの管理がクラウドサーバ上で可能な「集中管理システム」など、ビジネスに必須の機能が搭載されています。



### ■「トビラフォン Biz」の活用事例

「トビラフォン Biz」は、様々な業種・規模の企業様でご利用いただいています。導入事例の一部をご紹介します。

#### 【導入事例1】病院

業務に関係のない苦情電話や、院長宛の迷惑な営業電話に困っていた。また、治療費の請求に関して損害保険会社と電話でのやり取りの際「言った・言わなかった」のトラブルが多かった。

「トビラフォン Biz」導入で不要な電話対応が減り、業務効率が向上した。通話録音でトラブル時に通話内容を振り返り、客観的な判断が可能となった。

#### 【導入事例2】サービス業（旅館）

宿泊客の情報や要望を電話対応者の記憶やメモに頼っていたため、繁忙期になると失念することがあった。

「トビラフォン Biz」導入で通話録音が可能となり、宿泊客の細かな要望を聴き直すことができるため、繁忙期でも安心して電話対応ができ、顧客からサービスに関してお褒めの言葉をいただけた。また、ベテラン従業員の通話録音を若手教育の研修材料に活用し、顧客満足度の向上につながった。

## 【導入事例 3】 司法書士事務所

外出先からも通話録音内容を確認できるクラウドシステムの必要性を感じ「トビラフォン Biz」を導入。外出先から発着信履歴や通話内容を確認できるようになった。さらに、迷惑電話対策機能が効果を発揮し、迷惑 FAX を 80%以上ブロックするなど業務の無駄を大幅削減できた。ストレスの軽減に加え、コスト面では FAX の印刷料削減にもつながった。

その他の導入事例は、「トビラフォン Biz」サービスサイトをご覧ください。

<https://tobilaphone.com/biz/gw/voice/>

## ■本件に関する報道関係のお問い合わせ先

トビラシステムズ株式会社

〒460-0003 愛知県名古屋市中区錦2丁目 5-12 パシフィックスクエア名古屋錦7F

担当：営業企画部 広報主任 岩淵

TEL：050-3646-6670（直通）

FAX：052-253-7692

URL：<https://tobila.com/>