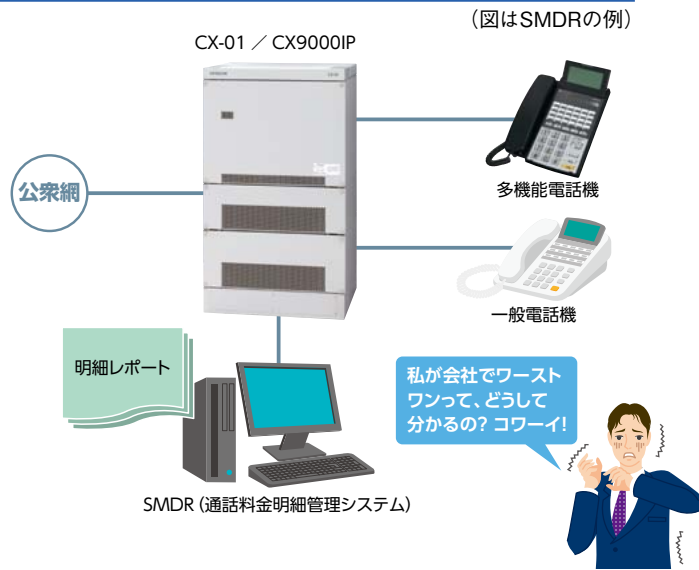


# CP-5 4 内部統制ソリューション

# CP-5 1 内部統制ソリューション

## 通話料金管理装置

### 1 システムイメージ



### 2 ポイント

きめ細かい料金管理ができるので、コスト削減が容易にできます。

その主な機能は

- 1) 内線ごとの通話管理・クリア
- 2) 指定内線への料金設定
- 3) 全内線料金集計・クリア
- 4) グループ記録
- 5) 通話明細記録 (記憶・記録・出力)
- 6) 長時間通話明細出力
- 7) 高額料金通話明細出力
- 8) 全内線トータル料金
- 9) 月報予実算リスト
- 10) ワーストリスト

など、100項目近い管理機能を活用できます。

### 3 SMDRでできること

1) SMDR課金用パソコンソフトでは、以下の帳票が出力できます。

- |             |                        |          |  |
|-------------|------------------------|----------|--|
| ① 予実算管理レポート | 予実算レポート出力<br>月別通話料金表出力 | ② 一般レポート | 通話料金月報出力<br>ワーストレポート<br>請求書発行<br>通話料金集計 (NTT、KDD、NCC 別)<br>通話料金集計 (指定通話先別) |
|-------------|------------------------|----------|--|

2) SMDRのLAN接続も可能



SMDR課金装置をLANと接続し、LAN上の他のPCで課金情報を収集することができます。

3) SMDRでローミング中のPHS を端末単位に課金できます。

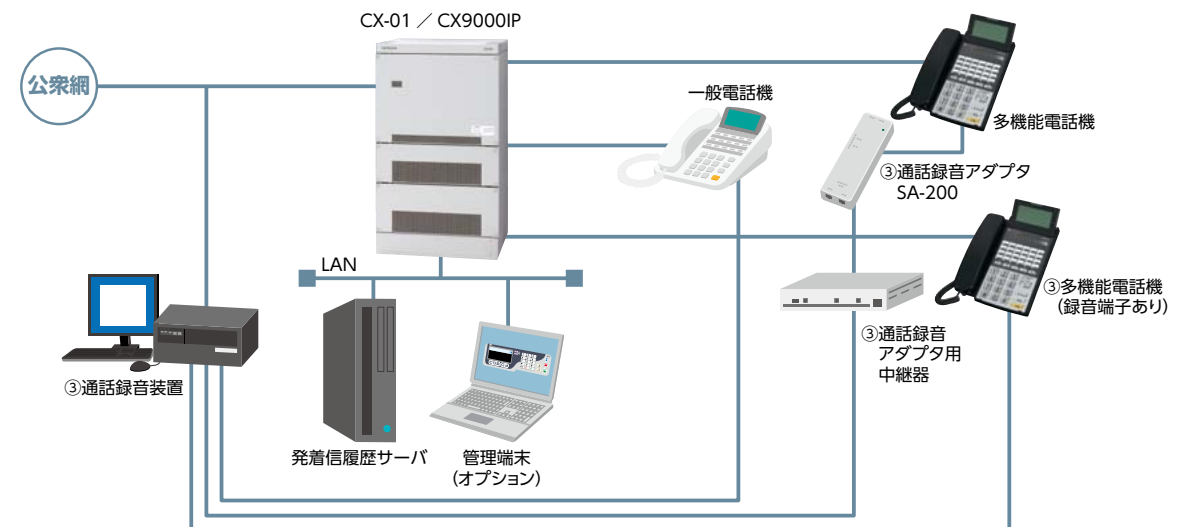
## システムイメージ

一般に企業などの組織内部において、違法行為や不正、ミスやエラーなどが行われることなく、組織が健全かつ有効・効率的に運営されるように、各業務で所定の基準や手続きを定め、それに基づいて管理・監視・保証を行う「内部統制」が重要です。

そのために「音声システムにおける内部統制機能」として



などが有効です。



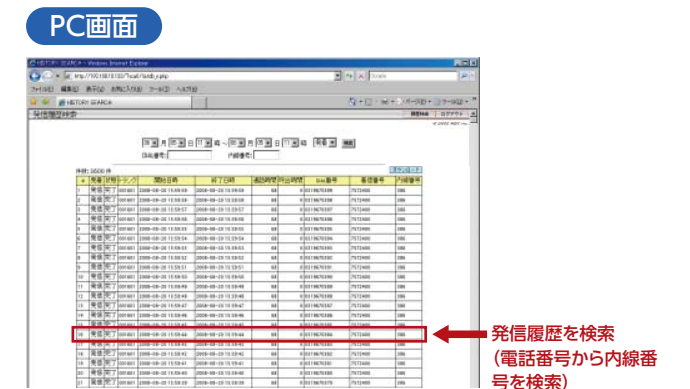
※図中③とあるのは、③の「通話録音装置」用です。

## 発着信履歴管理システム

事例：市役所の場合



テレセールス業などにも有効です。



住民サービスの向上・クレーム防止や企業のコンプライアンスマネジメントツールとして、発着信履歴管理で電話によるトラブルを回避できます。

## CP-5 2 内部統制ソリューション

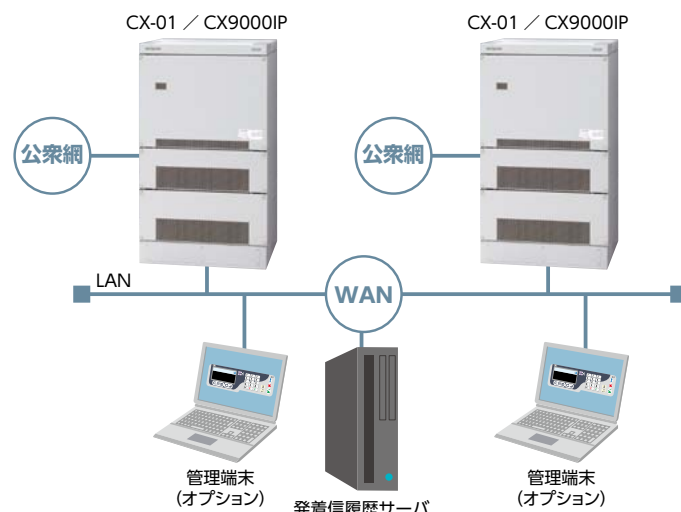
### 特定宛先発信規制システム

#### 1 ポイント

- 1) 2005年5月から改正商品取引所法が施行され、電話による商品紹介などのセールスで、勧誘を受けることを断ったお客さまへの再度の勧誘が全面的に禁止されました。
- 2) 万が一こういったお客さまに再び電話セールスをしてしまうとクレームとなってしまう、思わぬ損失につながってしまいます。
- 3) 当社の特定宛先発信規制システムは電話セールスを行う企業向けの「発信規制システム」です。
- 4) お客さまが再コールを拒否した場合に、その電話番号を登録することでPBX側で発信規制することができます。

#### 2 発信規制の一元管理

発信規制サーバをセンターに設置し、各拠点PBXの発信規制を一元管理できます。



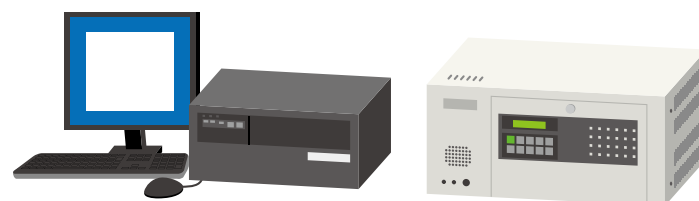
### 通話録音装置

#### 1 ポイント

- 1) リスク対策や内部統制不正防止、訴訟リスク軽減のため、コンタクトセンターはもちろん支店や営業所の通話内容を録音するニーズが高まっています。
- 2) 当社では、タカコムの通話録音装置をお勧めしています。

#### 2 特長

- ①最新機能に簡単操作
  - 送話受話分離のステレオ録音が可能 (PRI・BRI)。
  - 音声認識のアプリケーションと連携してVOC活用に利用可能。
  - ダイヤルイン完全対応、AI混在 (アナログ、INS回線) に接続可能。
- ②省スペースに回線混在で96ch
- ③優れた機能性
  - お客さまの運用に合わせた多彩なセキュリティー設定が可能。
  - ネットワークからの遠隔操作も可能。
- ④低価格、低コスト
- ⑤充実したアフターサービス



## CP-5 3 内部統制ソリューション

### 音声キーワード検索システム

#### こんな問題を解決します

- コンプライアンス管理で、NGワードが発生していないか確認したい。
- 電話オペレーターの対応品質を確認したい。
- 通話録音内容の重要な部分を確認したい。
- 録音された通話から簡単にキーワードを含む会話を検索したい。



通話録音装置+音声認識ソフトで  
通話内容の可視化が実現します!

電話はお客さまの意思や情感を受け取る重要なコミュニケーションチャンネルです。  
電話の通話内容を可視化し、分析・記録することは企業にとって重要なIT統制の一部です。  
また、大切なお客さまの声を正確に共有し、分析することで商品の改善・サービスの向上が実現します。

#### お客さまの声の分析・活用

- 業務改善
- 新商品・サービス開発

#### 電話対応・オペレーター教育

- トレーニング・コーチングで気づきを与えるきっかけに

#### 報告、伝達が必要な業務に

- 「声」を文書化することで正確な伝達、メール送信を実現

#### リスク回避・機会損失防止

- 聞き漏らしを無くし正確に記録
- 事後の書き起こし、データ入力

企業イメージの向上!