

顧客の声、 「聞く耳」貸します！

24時間ご意見ダイヤル 月額19,800円～

VOICE 2 WEB 導入企画書



株式会社メテム

顧客の声を経営に！

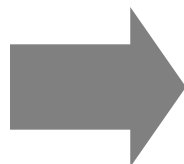
■従来の紙アンケート

居酒屋チェーン〇〇〇 社長室行き

アンケートにご協力ください。

1. お店の雰囲気はいかがでしたか？
A B C D E
2. 料理はいかがでしたか？
A B C D E
3. お値段はいかがでしたか？
A B C D E
4. 接客態度はいかがでしたか？
A B C D E
5. また来店したいと思いますか？
A B C D E

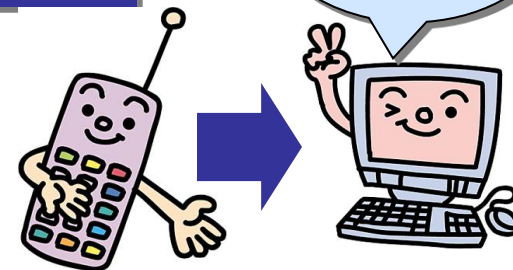
その他ご意見・ご感想をご記入ください。



- 【こんな悩みありませんか？】
- ◎ アンケート回収率が低い
 - ◎ 郵送の場合、送料負担が大きい
 - ◎ 集計に時間と経費がかかる
 - ◎ WEBや携帯はイマイチ・・・

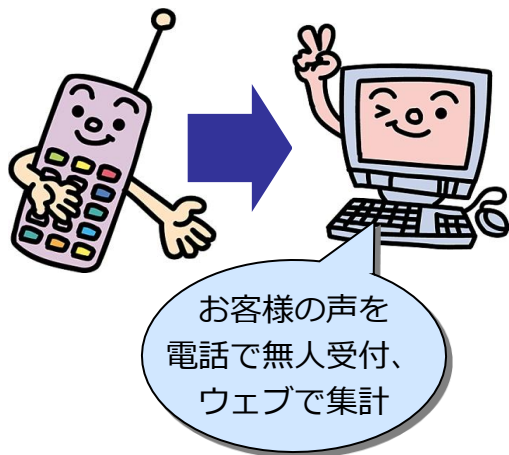
そこで！電話 + WEB

24時間ご意見ダイヤル
VOICE 2 WEB



- 【こんなメリットがあります】
- ◎ 電話なのでいつでもどこでも気軽にアンケート。
 - ◎ 専用WEB画面で集計がリアルタイム。
 - ◎ WEBでお客様の生の声を聞けます。
 - ◎ ラッキーナンバーでクーポンも利用可能。

24時間ご意見ダイヤル VOICE 2 WEB



お客様の声を収集するには、電話というメディアが最適です。VOICE 2 WEBは24時間・365日、無人でお客様の声を収集できるアンケートダイヤルです。回線レンタル方式ですので、設備導入や難しい技術は不要。簡単な操作で、短時間に、専用電話窓口が開設いただけます。利用データは専用のWEBページで閲覧することができます。

設備不要・月額**19,800円**～回線レンタル

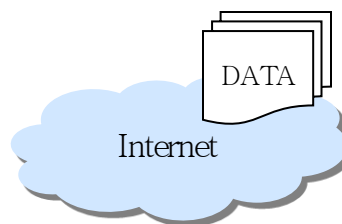
03-0000- 専用の電話番号を付与

24時間365日お客様の電話を無人受付

ラッキーナンバー（4ケタ数字）発行

クーポン、来店特典などでご活用ください。

WEBでリアルタイム集計



■WEB（御社専用ページ）で確認できる情報

お客様の電話番号一覧

お客様の音声再生

利用日時、利用時間、利用メニュー

アンケート集計

アクセス分析（月・曜日・時間帯別）

【タイプ1】

アンケートなしで、
お客様のご意見、ご要望、
クレームなどを収集したい。

【タイプ1】ご利用の流れ

こちらは24時間ご
意見ダイヤルです。
発信音の後に、
お客様のご意見、
ご要望、クレーム
などをお話くださ
い。

専用ダイヤルTEL

音声ガイダンス（説明）

お客様音声録音

お客様電話番号入力

終了

【月額基本料】税込
1年契約 **19,800円**
半年契約 **22,800円**
1月契約 **25,800円**

こちらからお客様
へご連絡を希望さ
れてる場合は、発
信音の後に名前、
続けて押しボタ
ンで電話番号を入
力ください。

【タイプ2】

電話アンケートを行い、
お客様の声も収集したい。
特典でリピートにつなげたい。

【タイプ2】ご利用の流れ

こちらは24時間ご
意見ダイヤルです。
アンケートにご協
力ください。該当
する答えを、プッ
シュボタンで入力
してください。

専用ダイヤルTEL

音声ガイダンス（説明）

アンケート

お客様音声録音

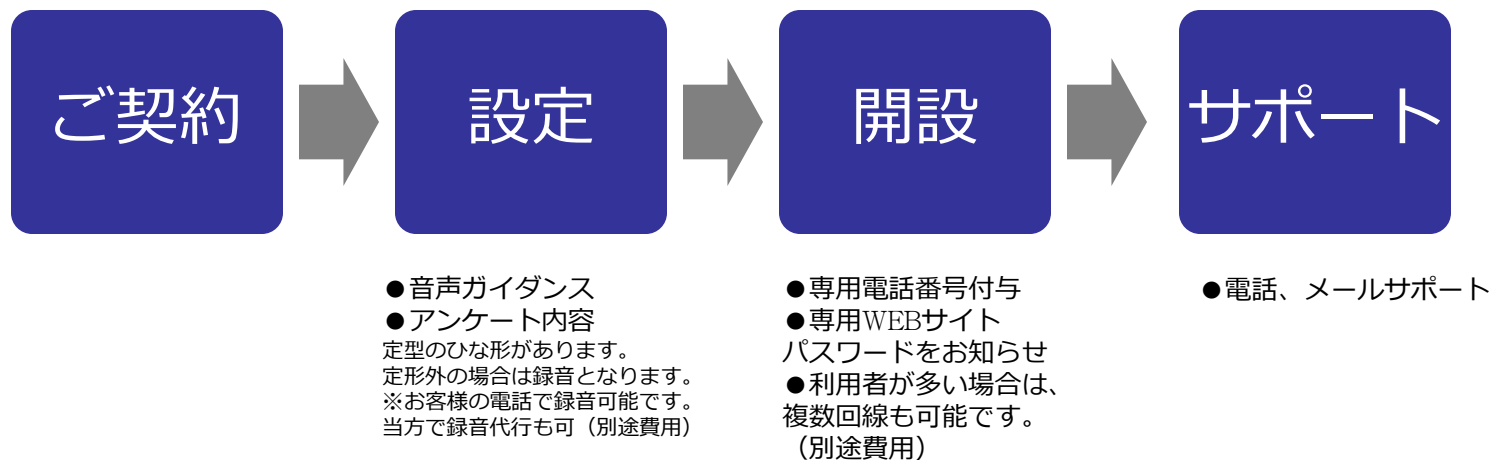
お客様電話番号入力

クーポンのお知らせ

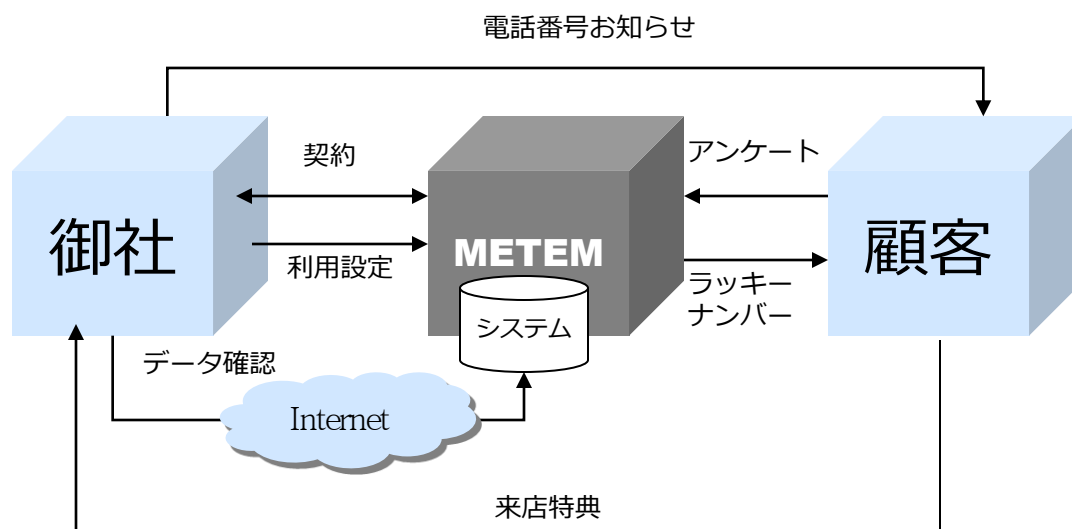
終了

【月額基本料】税込
1年契約 **29,800円**
半年契約 **32,800円**
1月契約 **35,800円**

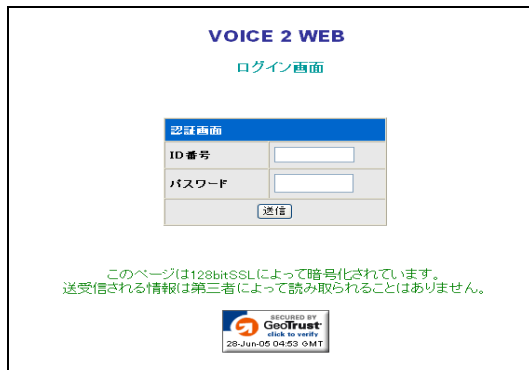
4ケタのラッキー
ナンバーをお知ら
せします。番号を
控え、次回ご来店
の際、クーポンと
してご利用くださ
い。



利用関係図



【パスワード認証】



VOICE 2 WEB
ログイン画面

認証画面

ID番号

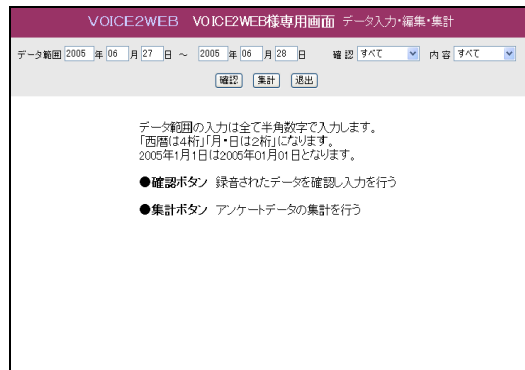
パスワード

このページは128bitSSLによって暗号化されています。
送受信される情報は第三者によって読み取られることはありません。

SECURED BY
GeoTrust
click to verify
28-Jun-05 04:53 GMT

IDとパスワードを入力してお客様専用画面にログインします。

【メニュー】



VOICE2WEB VOICE2WEB様専用画面 データ入力・編集・集計

データ範囲 2005年06月27日 ~ 2005年06月28日 確認 すべて 内容 すべて

データ範囲の入力は全て半角数字で入力します。
「西暦(4桁)月・日(2桁)」になります。
2005年1月1日は2005年01月01日となります。

- 確認ボタン 録音されたデータを確認・入力を行う
- 集計ボタン アンケートデータの集計を行う

日付を選択して、お客様の声、アンケートの集計をリアルタイムで確認することができます。

【利用履歴】



VOICE2WEB VOICE2WEB様専用画面 データ入力・編集・集計

データ範囲 2005年06月28日 ~ 2005年06月29日 確認 すべて 内容 すべて

この内容をクリックロード

確認画面

確認	日	詳細	内容	回数	コメント
●	06月28日	確認	クレーム	2	
●	06月28日	確認	サンクス	1	
●	06月28日	確認	クレーム	5	部長に報告
●	06月28日	確認	その他	1	
	06月28日	確認		0	
	06月28日	確認		0	
	06月28日	確認		0	
	06月28日	確認		0	
	06月28日	確認		0	
	06月28日	確認		0	
	06月28日	確認		0	

お客様の声の履歴を一覧で速やかに確認し、CSV形式でデータを保存することができます。

【音声の再生】

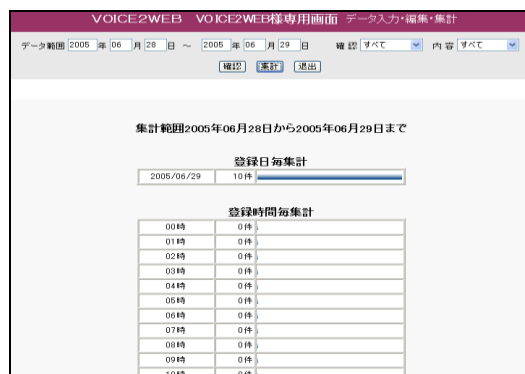


回答者詳細情報

登録項目	内容
確認	<input type="checkbox"/>
登録日時	2005/06/29-15:10
ナンバーディスプレイ	0356437025
音声質問	<input checked="" type="radio"/> クレーム
	<input type="radio"/> サンクス
	<input type="radio"/> サゼスチョン
	<input type="radio"/> その他
検索回数	5 1:非常に多い 2:多い 3:普通 4:悪い 5:非常に悪い
お店の雰囲気	4 1:非常に多い 2:多い 3:普通 4:悪い 5:非常に悪い
料金	1 1:安い 2:普通 3:高い
受付番号	1242
重要度	1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/>
コメント	部長に報告

お客様の音声をWEBから確認することができます。

【アンケート集計】



VOICE2WEB VOICE2WEB様専用画面 データ入力・編集・集計

データ範囲 2005年06月28日 ~ 2005年06月29日 確認 すべて 内容 すべて

集計範囲2005年06月28日から2005年06月29日まで

登録日毎集計

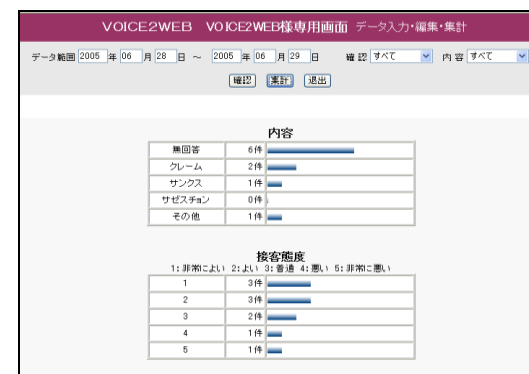
2005/06/29 10件

登録時間毎集計

時間	件数
00時	0件
01時	0件
02時	0件
03時	0件
04時	0件
05時	0件
06時	0件
07時	0件
08時	0件
09時	0件
10時	0件

時間別の着信履歴データをリアルタイムで確認することができます。

【利用状況分析】



お客様からのアンケートをリアルタイムで集計することができます。