

お客様コール窓口をお持ちの企業様へ

# Click Access

## サービス概要書

ボタンをクリックするだけで簡単にアクセスできる「Click Access」  
新しく便利なサービスで、コストダウン！顧客の満足度アップ！  
インターネットを利用した、通話料無料のコールセンター  
「ClickAccess」特許出願中！ 特願2009-151824 号

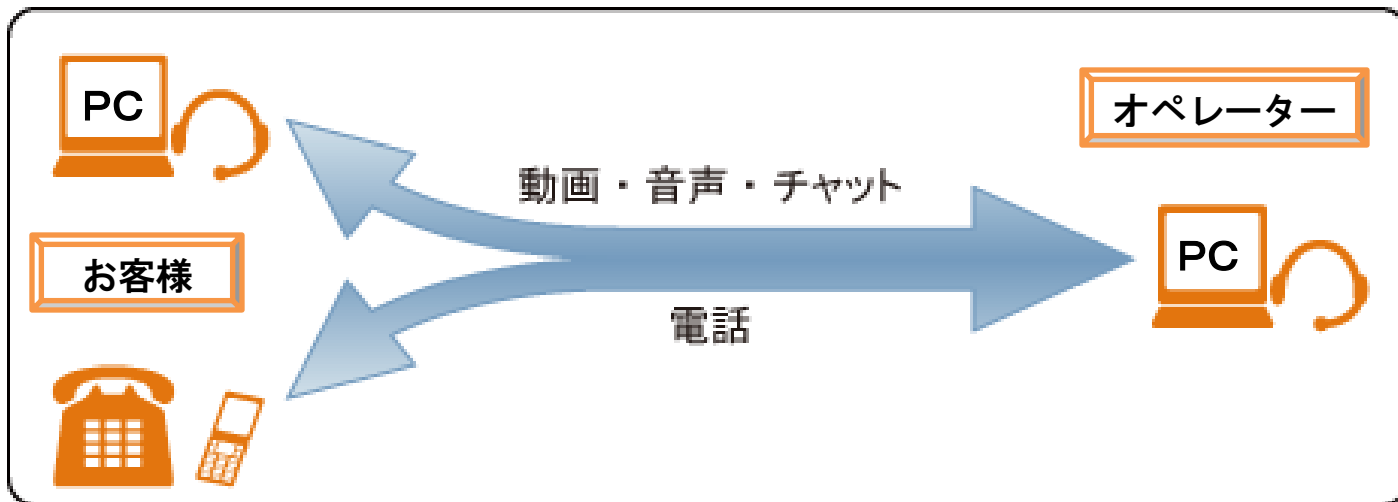
# ClickAccessとは？

## ■ インターネットを利用した通話サービスです

独自のシステムにより、お客様との高い意思疎通を可能にした、コールセンター向けサービスです。

# 何ができるのか？

■ 通話はPCのブラウザ上にて行います  
もちろん動画や文字のやり取りも可能です

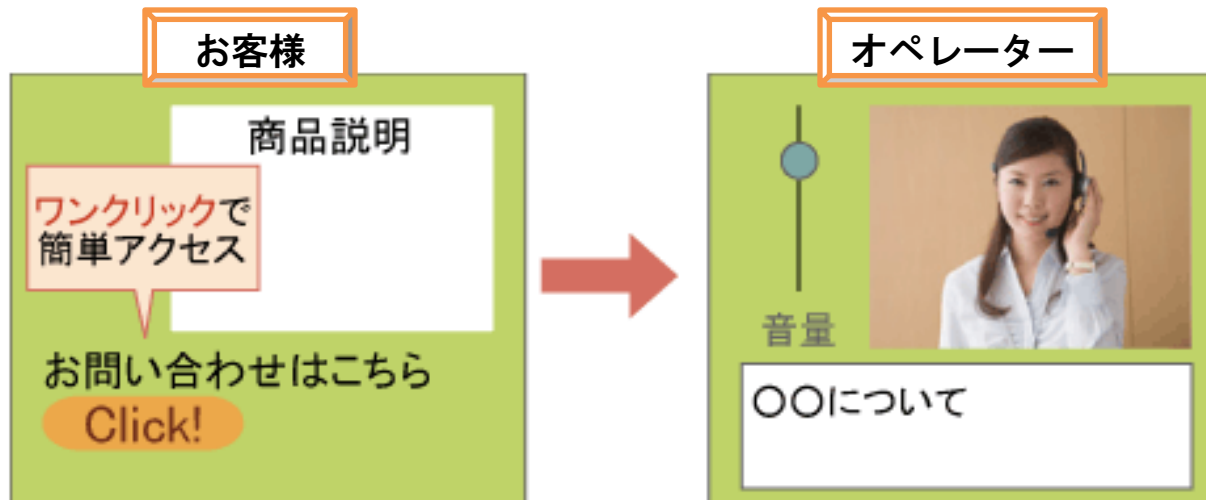


お客様が電話からお問い合わせをした場合にも  
オペレーターはPCのブラウザ上で対応が出来ます

(※次回バージョンにて対応予定)

# どこが新しいのか

## 聞きたいことが今すぐ聞ける webページからワンクリックで問い合わせ



お客様は特殊な作業やインストールの必要はございません  
問い合わせボタンを押せばオペレーターにつながります

(※回線が混み合っている場合は一旦待機画面になり、順番におつながります)

何が**オトク**なのか

■ 電話のように通話料金がかかりません  
電話機もいりません

かける側かけられる側のどちらにも通話料金はかかりません  
インターネットに繋がるPCがあれば大丈夫です

# なぜ導入が楽なのか

## ■ 面倒な準備は一切不要です あなたのPCで簡単に始められます

本システムはFlashを利用しております  
必要なのはFlash Playerのみですが、インターネットに接続された  
PCの98%以上に既にFlash Playerがインストール済みです

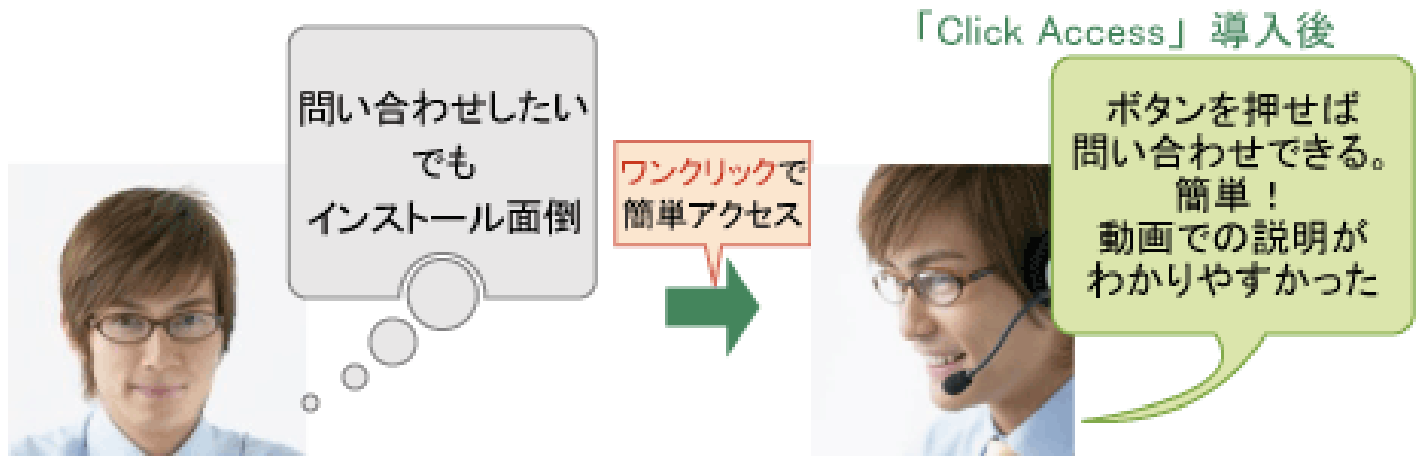
※インストールされていない場合はAdobeのサイトにて無償インストールが可能です



ADOBE FLASH PLAYERは  
アドビシステム社の商標です

# お客様のメリット

聞きたい事があるが手間がかかるのは…  
もうそんな必要はありません



特殊なソフトのインストールもなければ面倒な個人情報の入力もありません  
ボタンをクリックするだけで簡単に問い合わせ先につながります

# オペレーターのメリット

できるだけわかりやすく  
より多くのお客様の質問に答えたい



メールでの問い合わせなどは内容が難解である場合があります  
口頭での説明に加え、動画による身振り手振りで伝える事により  
お客様と高い意思疎通が図れます



# 企業へのメリット

## ■ 導入のリスクが最小限

既存のPCとインカムマイクがあれば準備していただくものではありません  
導入に際し、初期経費がかかりません

## ■ コスト削減に

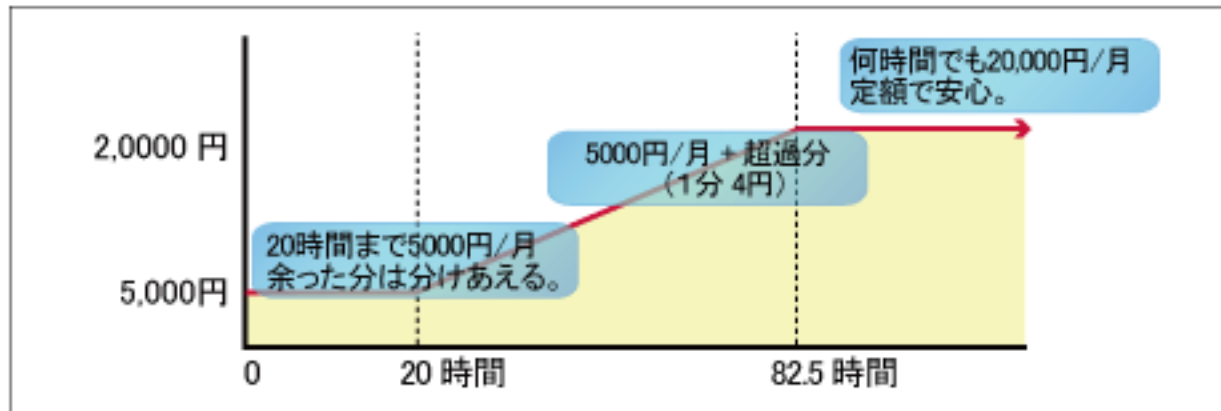
インターネット通話により、従来のような電話料金はかかりません  
フリーダイヤルにて対応をしていた企業にとってはその効果は明らかです

## ■ 顧客満足度がアップします

問い合わせに対するスムーズな解決が見込めます  
ひいては企業の信用性を向上させます

# ムダのない料金体系

## 使い過ぎても使わなくても 分け合ってお得な料金プラン



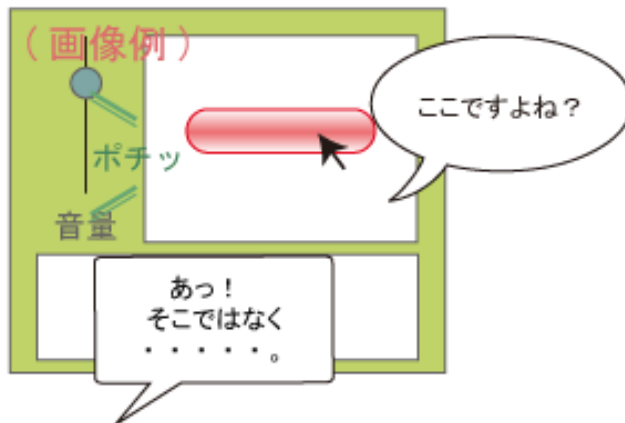
複数IDを契約の場合、各回線IDの通話時間数を平均した時間数で料金が請求され、無料分が無駄になりません。

例) 4回線(ID)契約し、ID1が30時間、ID2が15時間、ID3が40時間、ID4が5時間、通話した場合  
平均通話時間を計算する： $(30 + 15 + 40 + 5) \div 4 = 22.5$ 時間  
超過時間を計算する： $22.5$ 時間 -  $20$ 時間 =  $2.5$ 時間 = 150分  
契約回線全体の料金合計： $(5,000$ 円 +  $150$ 分  $\times 4$ 円)  $\times 4$ ID = 22,400円

# こんな場面で活躍します

## 見える通話により いままでにないサービスの可能性を

例えば……製品サポート窓口で



実物が見える事により、的確な回答ができます  
手間を減らし、お客様のストレスを軽減します

例えば……医療相談窓口で



症状の申告に加え、視覚による病状判断ができ  
一次の医療サービスにおいて補助となります

# よくあるご質問

**Q** 申し込み手続きや契約が面倒なのでは…？

**A** いいえ、登録手続きは書面ではなく、専用HP上で行います。  
利用規約をお読み合わせの上、申込フォームにお客様の情報をご入力下さい。  
弊社にて登録手続きを済ませ、IDと利用手順を発行いたしますのでそちらの通りに設定を行えばすぐに開始できます。

**Q** パソコンを使っている間はいつでも問合せが来るの？ 時間外の対応はできない…

**A** いいえ、オペレータの方がログインをしていなければ、お客様が問合せする事は出来ないようになっております  
席を外される際、問合せ受付時間が終了した際には、サービス管理画面よりログアウトしてください。

**Q** 動画で顔は見せたくないんだけど…

**A** 大丈夫です、webカメラでの動画機能を使用しなくても、音声通話とチャット機能のみでもお使いいただけます  
同様に、音声通話は使用せずに、動画とチャットのみなど、それぞれ単一機能でもお使いいただけます。

# 問合せはコチラ

## トラクション株式会社

〒332-0034

埼玉県川口市並木2-6-6グランドステータス高野6F

Tel : 048-452-4254

Fax : 048-452-4256

代表取締役： 篠原 義岳

E-mail : [info@traction.jp](mailto:info@traction.jp)

WebSite : <http://www.traction.jp/>

