

アイブリー導入まとめ（事務担当:福谷）

導入の流れ

- 7/17 無料トライアル申し込み
 - 利用料・番号維持費・オプション料が無料
 - 通話料・SMS 送信料は 500 円まで無料(上限到達で終了)
 - 主な設定:アカウント発行／オプション選択／プッシュ分岐作成／営業時間設定
- 7/22 担当者打合せ
 - プラン提案・費用概算・必要設定の説明
- 7/24 本人確認申請
 - 本人確認書類アップロード
- 7/28 本人確認完了 → 本格利用開始
 - 追加設定(固定電話への転送設定)
- 8/5 有料契約申込(スタンダードプラン)
 - 月額 4,980 円+番号維持費 500 円(トライアル終了日までは無料)
 - 機能:電話番号取得/維持、分岐最大 15、音声案内、録音、SMS、顧客管理、ホワイト/ブラックリストなど
 - 従量課金例:着信 3 円/分、固定転送 13 円/分
 - 500 円を超えた通話料・SMS 送信料はトライアル中でも課金

主な機能・特徴

- プッシュ分岐設定
 - 新規:質問対応(SMS)／営業連絡(録音)
 - 既存:担当者転送(失敗時の代替案内も可)
- 転送方法比較
 - ブラウザ・アプリ
 - 利点:安価、どこでも対応可能
 - 課題:ブラウザを開いていないと着信せず、取りこぼしあり
 - 携帯電話
 - 利点:外出中も対応可能、設定が簡単
 - 課題:通話料が高い
 - 固定電話
 - 利点:安定した通話品質
 - 課題:設定がやや複雑(ボイスワープ・ボイスワープセレクトの設定)

通話料金の詳細

ご利用料金の詳細（税別） ※050をご利用の場合

通話料	着信	050 を利用の場合	3円 / 分
	発信	固定電話・IP電話（03 や 06 などの 0ABJ番号, 050）への発信	10円 / 分
		携帯電話（070, 080, 090）への発信	25円 / 分
	転送	固定電話・IP電話（03 や 06 などの 0ABJ番号, 050）への転送	13円 / 分
		携帯電話（070, 080, 090）への転送	28円 / 分
		ブラウザ通話（アイブリーで取得した電話番号にブラウザで着信する場合）	5円 / 分
その他		自動文字起こし	3円 / 分
		SMS利用料（70文字あたり1通の計算）	12円 / 通
電話番号維持費		050 - XXXX - XXXX	500円 / 月

使用した主な機能・オプション

- 文字起こし(オプション)
 - 録音内容をテキスト化・要約
 - 精度にばらつき／有料
 - 通知機能(メール標準、LINE/Slack はオプション)
 - 着信・分岐・終了時に通知
 - 情報は残るが、即時性はチャットに劣る
 - 電話帳登録機能(標準)
 - 着信時に相手名を表示、応対効率化
 - ホワイトリスト(スタンダードプラン標準)
 - 登録済みの番号からの着信は、音声ガイダンスをスキップしてすぐに受電できる
 - 自動音声の操作に不慣れなお客様でも、ホワイトリストに入れておけば直接つながり、取りこぼしを防げる
 - ブラックリスト(スタンダードプラン標準)
 - 登録した電話番号からの着信を 自動的に拒否 できる機能(着信拒否)
 - 拒否時には、任意の音声案内を流すことも可能
 - 営業電話や迷惑電話を効率的にブロックし、不要な対応負担を削減
-

評価

メリット(良かった点)

- ・ トライアル期間中は実運用に近い形で機能を検証できた(分岐・録音・転送・文字起こし等)
- ・ 営業電話が大幅に減少(自動音声で遮断可能)
- ・ ブラックリスト活用で不要な転送をゼロ化
- ・ 録音機能で聞き直し・トラブル防止が可能
- ・ 営業時間/休日対応の切替が容易 → 休日負担の軽減
- ・ ブラウザ上での設定が簡単
- ・ 着信通知メールが自動で届き、記録が残る

デメリット・課題

- ・ トライアル無料枠 500 円は少なく、十分なテスト不可
- ・ 営業電話・確認テストにも費用が発生
- ・ ブラウザ電話は取りこぼしリスクあり(クレーム事例も)
- ・ 一部顧客に自動音声対応が不評(ホワイトリスト活用検討が必要)
- ・ OCR(文字起こし)は精度にばらつき、利用料を払うほどの効果は薄い

前提・補足

- ・ 固定電話転送利用には **ボイスワープ契約** が必要
- ・ ブラウザ電話には受話器やイヤホンマイクが必須、着信音設定が煩雑
- ・ Gmail 通知を利用すれば、Chatwork など外部ツールへの転送も可能(Google チャットは有料版のみ対応)
- ・ CSV ダウンロード機能は特に不要

総括

- ・ **効果:** 営業電話の激減、通話記録の明確化、休日対応の軽減など実運用に有効な点が多い。
- ・ **懸念点:** 費用負担(営業電話・テスト通話含む)と、一部顧客への印象悪化。
- ・ **対応策:**
 - ホワイトリストで重要顧客は直接対応
 - ブラックリストで不要な営業電話をブロック
 - 営業時間・休日ルールを活用して、対応コストを最小化
 - 録音・通知機能で対応漏れを防止し、顧客対応の質を担保

→ 総じて「導入効果は高いが、コスト管理と顧客対応設計が鍵」といえる。