



着信AIシステム 処理フロー

日本旅行 オーストラリア予約センター

+61-(0)2-7908-2553

複数の着信があった場合の対応

- 1) 電話はAI着信システムに転送されます。
- 2) 音声ガイダンスによりご用件をお伺いします。
- 3) スタッフが15分以内に折り返しご連絡いたします。

着信



通常のスタッフ対応

※ スタッフが電話に出られない場合、着信から10秒後にAIシステムが対応を引き継ぎます。

★ 基本的な音声ガイダンスにより以下の情報を収集します

- ・お客様名
- ・折り返し先のご連絡先
- ・お問い合わせ内容

※必要に応じて、予約番号などの情報も収集いたします。



コールセンタースタッフより15分以内に折り返しご連絡いたします。