

## 自動応答システム

2015.07.14

企業などの電話窓口において、着信をすると予め設定した音声ガイダンスが再生され、コンピューターによる自動応答を行うシステム。IVRとも呼ばれる。発信者は音声ガイダンスに従いダイヤル操作を行う。電話の受付窓口や資料請求など対応が高度でない電話応対に向いており、オペレーターの負担を軽減し、人員コストの削減が可能。また受け付けた内容はデータベースに記録され、データ処理の効率向上にもつながる。