

手続ナビゲーション

Visual IVR

問い合わせに応じた適切なチャネルに誘導

手続ナビゲーション
Visual IVRとは

多様な流入元を一元管理し、お客様自身で導線分析や改善が可能です。
また利用者は、適切なサービスに迷わずアクセスできます。

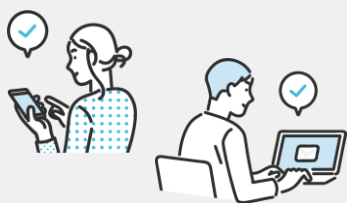


利用の流れ

問い合わせに応じたサービスへ迷うことなくアクセスできます。

STEP 01

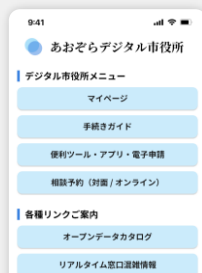
サイト内の各所に配置されたサービスの問い合わせ窓口が集約されて、迷うことなくアクセス



ワンストップサービスを実現

STEP 02

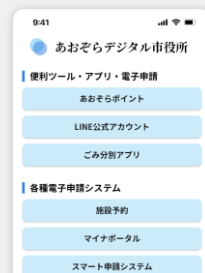
一覧化されたサービスメニューから、できることを確認



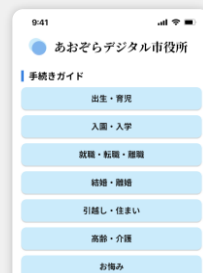
案内のハブとして機能

STEP 03

各メニューから、最適なサービスへ移行



A. 申請ページへ



B. FAQページへ

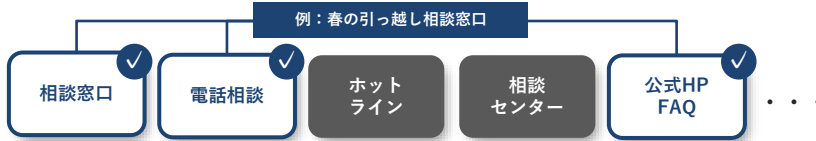
特長

現場担当者でメンテナンスと成長が可能なローコードサービス

point 01

既存のコンテンツを活用して、手間とコストを削減

既にあるチャネルを活用した導線整理



・点在した相談窓口や、申請手続きフローを活用して、導線を新しく整理することができます。

・マイナンバーカード申請・交付を中心にした導線に変えるなど、住民目線の導線づくりが可能です。



情報が乱立していてアクセスしづらい状態だが
1 から作り直すほどの予算や時間はない

**Visual IVRの活用で
簡単な導線整理を実現！**

point 02

担当者が直感的に操作し、現場で改善できる使いやすさ

分かりやすいGUI



導線マッピング



カスタム可能



・専門知識やコーディングスキルを持つ必要性はなく、直感的で分かりやすいGUIや導線マッピングを採用しています。

・災害時や補助金の交付など、突発的な事象に対しても即座に切り替えて対応することが可能です。



システムの運用改善を外部に委託しているため、
迅速な軌道修正や更新を現場でできていない

**ローコードだから職員自身で
メンテナンスや拡張が可能！**

point 03

アクセス数や利用フロー、流入元の統計データを可視化

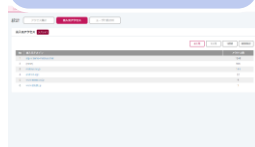
アクセス集計



利用者行動の可視化



流入元アクセス



・時間外のアクセス集計や、公式HP、チラシQRコードといった流入元を可視化することで、利用者の導線分析に役立ちます。

・分析と改善を繰り返すことで、外部の会社に頼らず内製の人材が育ちます。

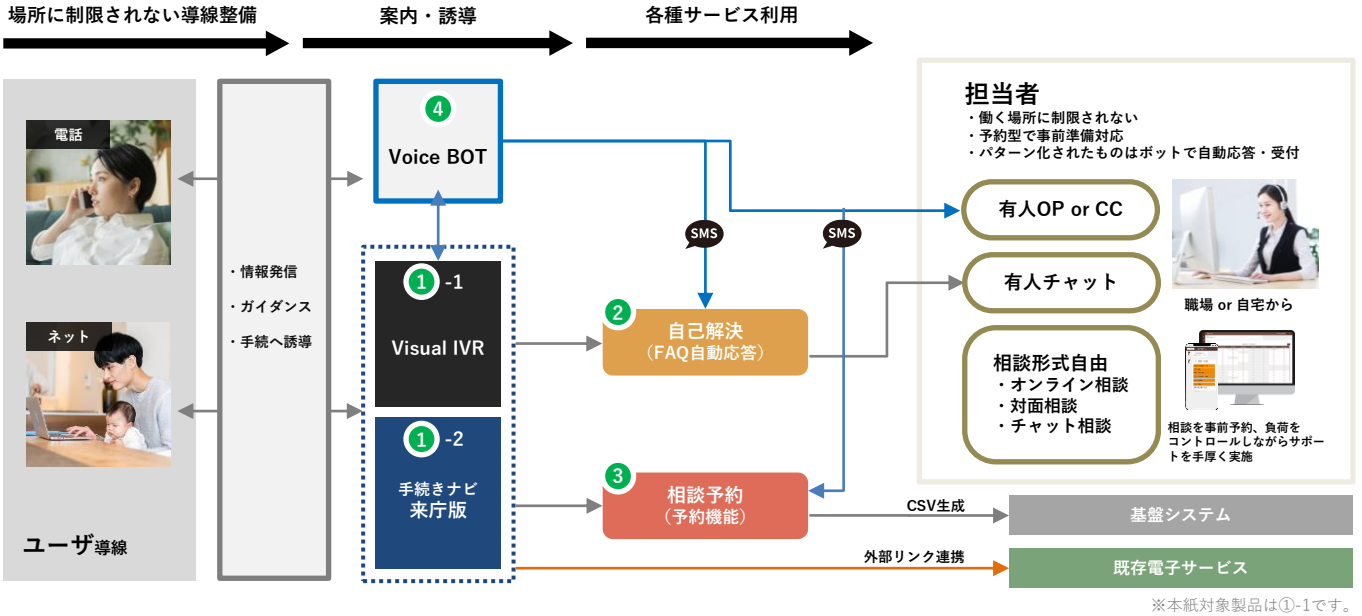


統計データ活用のノウハウがないため、
ユーザが求めるサービスへ成長・改善できない

**統計データの可視化・活用で、
サービスの成長と改善が可能！
担当者のノウハウとして貯まる！**

窓口チャネルのデジタル化 -全体像-

利用導線のコントロールから手続きへの誘導・申請、相談対応によるアフターフォローまで一貫してサポートする各種サービスをご用意しています。

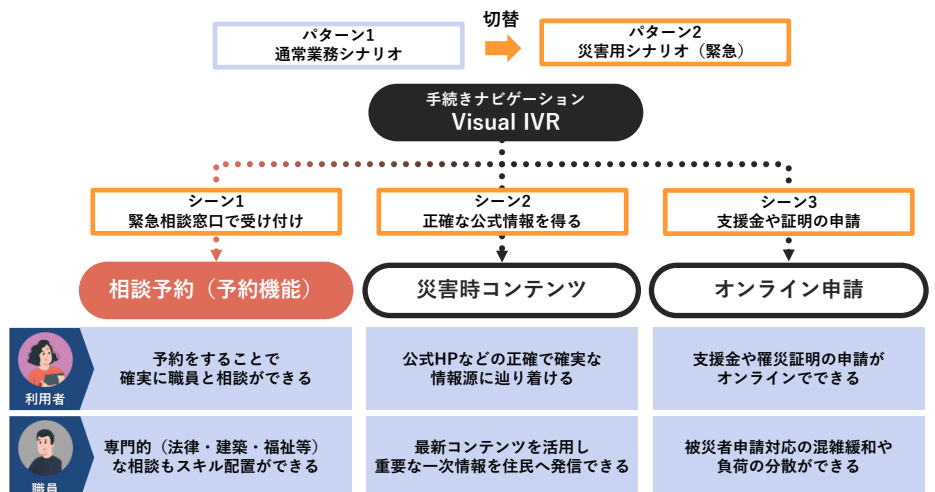


利用モデル例（自治体様利用イメージ）

各種サービスを組み合わせることで、来庁時も自宅からのネットアクセス時も同じ導線で必要な情報への誘導が可能。様々なシーンで利用者の利便性と事務の効率向上を実現できます。

CASE 01 災害時

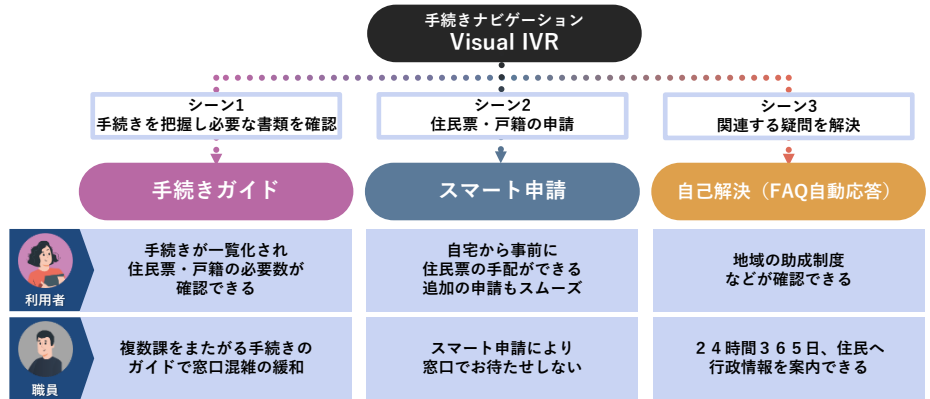
突発的な事態にも事前に用意しておいた災害用シナリオへ切り替えが可能。緊急度合いに合わせてチャネルの誘導方法を変更し、負荷分散を図ります。



CASE 02

住民票・戸籍関連の手続き

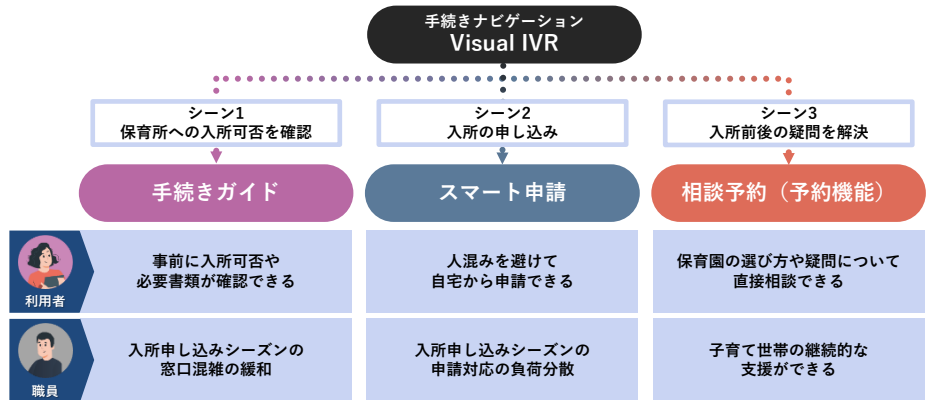
引っ越し等、様々なシーンで必要になる住民票や戸籍関連は
来庁時も自宅からのネットアクセス時も適切な誘導で迷わずスムーズに申請・発行。



CASE 03

保育所の入所

子育て中の限られた時間の中で、手元のスマートフォンからワンストップで疑問を解決。



CASE 04

おくやみ

住民の条件によって多岐にわたる窓口・手続きや準備物を適切にご家族へ案内できる。

