

# IVR 設定例

Ver.8

自動音声(IVR)設定の具体例を記載しています。  
IVRの設定の際にお役立て下さい。

# ■自動音声(IVR)設定例 目次

P.1 目次

P.2 IVR設定について

## <営業時間内、営業時間外のガイダンス設定>

P.3 パターン(1)平日のみ営業、土日祝休みの場合

P.4 パターン(2)平日と土日祝日で営業時間が異なる場合

P.5 パターン(3)土日祝営業、平日休みの場合

## <長期休業時のガイダンス設定 年末年始休業期間のアナウンスを流す場合>

P.6 パターン(1) 12月29日～翌年1月3日まで休業のアナウンスを流したい場合

P.7 パターン(2) 12月28日17時まで営業、12月28日17時以降～翌年1月3日まで休業アナウンスを流す場合

## ■IVR設定について

### 自動音声(IVR)設定

新規作成

1 1~2 / 2

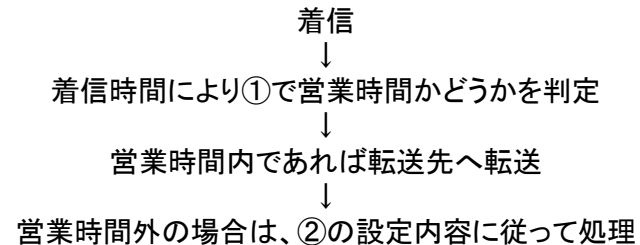
内部番号	説明	転送先	登録日	更新日	
7000	〇〇業務(営業時間内) ... ①	8001	2013-03-12 22:41:47	2015-01-28 19:32:22	↑ ↓
7000	〇〇業務(営業時間外) ... ②		2015-01-28 21:02:01	2015-01-28 21:02:18	↑ ↓

新規作成

営業時間内と営業時間外の2つのIVRは  
同じ内部番号で作成してください

同じ内部番号のあるIVRがある場合、上の段にある物が優先されます。

<上図の着信時の流れ>



IVRの設定方法については、下記をご一読の上で行ってください。

ドキュメント一覧 管理者向けサポート資料 「IVRの設定方法」

<http://bluebean.softsu.com/cloud-cti-callcenter-system-support/document/>

# ■営業時間内、営業時間外のガイダンス設定 パターン(1)平日のみ営業、土日祝休みの場合

## 自動音声(IVR)設定

新規作成

内部番号	説明
7000	問合せ窓口 営業時間内(平日10時~18時) ... ①
7000	問合せ窓口 営業時間外 ... ②

**【有効日に祝日を設定する場合の注意事項】**

「有効日」に祝日を設定する場合は、祝日にチェックを入れるだけでは機能しないため、曜日と組合せて設定する必要があります。具体的な設定方法に関しては、「自動音声(IVR)の設定方法」11ページをご参照下さい。

有効時間 00時00分 ~ 23時59分

有効日 月 火 水 木 金 土 日 祝

## ① 営業時間内の設定(平日10時~18時)の設定

## 自動音声(IVR)設定編集

内部番号 7000

説明 問合せ窓口 営業時間内(平日10時~18時)

音声ファイル  削除  
 ファイルが選択されていません。

転送先 8001  
複数転送先の場合は、“(カンマ)”で区切って記入してください。(例: 081)

備考

有効期間 2000-01-01 ~ 2030-12-31

有効時間 10時00分 ~ 17時59分

有効日 月 火 水 木 金 土 日 祝

## ② 営業時間外の設定

## 自動音声(IVR)設定編集

内部番号 7000

説明 問合せ窓口 営業時間外

音声ファイル  削除  
 ファイルが選択されていません。

転送先

備考

有効期間 2000-01-01 ~ 2030-12-31

有効時間 00時00分 ~ 23時59分

有効日 月 火 水 木 金 土 日 祝

# ■営業時間内、営業時間外のガイダンス設定

## パターン(2)平日と土日祝日で営業時間が異なる場合

自動音声(IVR)設定	
新規作成	
内部番号	説明
7000	問合せ窓口 営業時間内(平日 10時~18時) ...①
7000	問合せ窓口 営業時間外(平日) ...②
7000	問合せ窓口 営業時間内(土日祝 10時~19時) ...③
7000	問合せ窓口 営業時間外(土日祝) ...④

### 【有効日に祝日を設定する場合の注意事項】

「有効日」に祝日を設定する場合は、祝日にチェックを入れるだけでは機能しないため、曜日と組合せて設定する必要があります。具体的な設定方法に関しては、「自動音声(IVR)の設定方法」11ページをご参照下さい。

有効時間	00時00分 ~ 23時59分
有効日	<input type="checkbox"/> 月 <input type="checkbox"/> 火 <input type="checkbox"/> 水 <input type="checkbox"/> 木 <input type="checkbox"/> 金 <input type="checkbox"/> 土 <input type="checkbox"/> 日 <input checked="" type="checkbox"/> 祝

### ① 平日営業時間内(10時~18時)の設定

自動音声(IVR)設定編集	
内部番号	7000
説明	問合せ窓口 営業時間内(平日10時~18時)
音声ファイル	ダウンロード・再生 <input type="checkbox"/> 削除 参照... ファイルが選択されていません。
転送先	8001 複数転送先の場合は、“/”(カンマ)で区切って記入してください。(例: 031
備考	
有効期間	2000-01-01 ~ 2030-12-31
有効時間	10時00分 ~ 17時59分
有効日	<input checked="" type="checkbox"/> 月 <input checked="" type="checkbox"/> 火 <input checked="" type="checkbox"/> 水 <input checked="" type="checkbox"/> 木 <input checked="" type="checkbox"/> 金 <input type="checkbox"/> 土 <input type="checkbox"/> 日 <input type="checkbox"/> 祝
保存	

### ② 平日営業時間外の設定

有効期間	2000-01-01 ~ 2030-12-31
有効時間	00時00分 ~ 23時59分
有効日	<input checked="" type="checkbox"/> 月 <input checked="" type="checkbox"/> 火 <input checked="" type="checkbox"/> 水 <input checked="" type="checkbox"/> 木 <input checked="" type="checkbox"/> 金 <input type="checkbox"/> 土 <input type="checkbox"/> 日 <input type="checkbox"/> 祝

### ③ 土日祝営業時間内(10時~19時)の設定

有効期間	2000-01-01 ~ 2030-12-31
有効時間	10時00分 ~ 18時59分
有効日	<input checked="" type="checkbox"/> 月 <input checked="" type="checkbox"/> 火 <input checked="" type="checkbox"/> 水 <input checked="" type="checkbox"/> 木 <input checked="" type="checkbox"/> 金 <input checked="" type="checkbox"/> 土 <input checked="" type="checkbox"/> 日 <input checked="" type="checkbox"/> 祝

### ④ 土日祝営業時間外の設定

有効期間	2000-01-01 ~ 2030-12-31
有効時間	00時00分 ~ 23時59分
有効日	<input checked="" type="checkbox"/> 月 <input checked="" type="checkbox"/> 火 <input checked="" type="checkbox"/> 水 <input checked="" type="checkbox"/> 木 <input checked="" type="checkbox"/> 金 <input checked="" type="checkbox"/> 土 <input checked="" type="checkbox"/> 日 <input checked="" type="checkbox"/> 祝

# ■営業時間内、営業時間外のガイダンス設定パターン(3)土日祝営業、平日休みの場合

## 自動音声(IVR)設定

新規作成

内部番号	説明
7000	問合せ窓口 営業時間外(平日) ...①
7000	問合せ窓口 営業時間内(土日祝10時~18時) ...②
7000	問合せ窓口 営業時間外(土日祝) ...③

### 【有効日に祝日を設定する場合の注意事項】

「有効日」に祝日を設定する場合は、祝日にチェックを入れるだけでは機能しないため、曜日と組合せて設定する必要があります。具体的な設定方法に関しては、「自動音声(IVR)の設定方法」11ページをご参照下さい。

有効時間 00時00分 ~ 23時59分

有効日 月 火 水 木 金 土 日 祝

## ① 営業時間外(平日)の設定

### 自動音声(IVR)設定編集

内部番号 7000

説明 問合せ窓口 営業時間外(平日)

音声ファイル   削除  
 ファイルが選択されていません。

転送先 複数転送先の場合は、"."(カンマ)で区切って記入してください。(例: 0311)

備考

有効期間 2000-01-01 ~ 2030-12-31

有効時間 00時00分 ~ 23時59分

有効日 月 火 水 木 金 土 日 祝

## ② 営業時間内(土日祝10時~18時)の設定

有効期間 2000-01-01 ~ 2030-12-31

有効時間 10時00分 ~ 17時59分

有効日 月 火 水 木 金 土 日 祝

## ③ 営業時間外(土日祝)の設定

有効期間 2000-01-01 ~ 2030-12-31

有効時間 00時00分 ~ 23時59分

有効日 月 火 水 木 金 土 日 祝

## ■長期休業時のガイダンス設定

年末年始休業期間のアナウンスを流す場合

パターン(1) 12月29日～翌年1月3日まで休業のアナウンスを流したい場合

### 自動音声(IVR)設定

新規作成

内部番号		説明
7000	年末年始用	問合せ窓口(年末年始:2015/12/29~2016/1/3)
7000	通常営業用	問合せ窓口 営業時間内(平日9:00~17:00)
7000		問合せ窓口 営業時間外

通常営業で使用しているIVRと同じ内部番号で作成し、一番上に移動させて下さい。

## 年末年始休業中の設定

### 自動音声(IVR)設定編集

内部番号	7000
説明	問合せ窓口(年末年始:2015/12/29~2016/01/03)
音声ファイル	<input type="button" value="ダウンロード・再生"/> <input type="checkbox"/> 削除 <input type="button" value="参照..."/> ファイルが選択されていません。
転送先	複数転送先の場合は、“(カンマ)”で区切って記入してください。(例: 031
備考	
有効期間	2015-12-29 ~ 2016-01-03
有効時間	00 時 00 分 ~ 23 時 59 分
有効日	<input checked="" type="checkbox"/> 月 <input checked="" type="checkbox"/> 火 <input checked="" type="checkbox"/> 水 <input checked="" type="checkbox"/> 木 <input checked="" type="checkbox"/> 金 <input checked="" type="checkbox"/> 土 <input checked="" type="checkbox"/> 日 <input checked="" type="checkbox"/> 祝

## ■長期休業時のガイダンス設定

### 年末年始休業期間のアナウンスを流す場合

パターン(2) 12月28日17時まで営業、12月28日17時以降～翌年1月3日まで休業アナウンスを流す場合

### 自動音声(IVR)設定

新規作成

内部番号	説明	
7000	問合せ窓口(年末年始:2015/12/28営業終了後)	...①
7000	問合せ窓口(年末年始:2015/12/29～2016/1/3)	...②
7000	問合せ窓口 営業時間内(平日9:00～17:00)	
7000	問合せ窓口 営業時間外	

通常営業で使用しているIVRと同じ内部番号で作成し、一番上に移動させて下さい。

### ① 営業時間終了後の設定

### 自動音声(IVR)設定編集

内部番号: 7000

説明: 問合せ窓口(年末年始:2015/12/28営業終了後)

音声ファイル:   削除  
 ファイルが選択されていません。

転送先:   
複数転送先の場合は、“/(カンマ)”で区切って記入してください。(例: 031

備考:

有効期間: 2015-12-28 ~ 2015-12-28

有効時間: 17時00分 ~ 23時59分

有効日: 月 火 水 木 金 土 日 祝

### ② 年末年始休業中の設定

### 自動音声(IVR)設定編集

内部番号: 7000

説明: 問合せ窓口(年末年始:2015/12/29～2016/01/03)

音声ファイル:   削除  
 ファイルが選択されていません。

転送先:   
複数転送先の場合は、“/(カンマ)”で区切って記入してください。(例: 031

備考:

有効期間: 2015-12-29 ~ 2016-01-03

有効時間: 00時00分 ~ 23時59分

有効日: 月 火 水 木 金 土 日 祝



# お問い合わせ窓口

## ■ お電話でのお問い合わせ

受付時間: 平日10時～18時(土日祝日、夏季休業、年末年始は除く)

# 050-5810-7978

※ お電話が繋がりましたら、音声ガイダンスに沿ってお進みください。

## ■ サポートメールアドレス

# [bb-support@softsu.co.jp](mailto:bb-support@softsu.co.jp)

各種マニュアル、FAQを用意しております。是非ご活用下さい。

## ■ BlueBeanサポートページ

### ・サポートドキュメント

<http://bluebean.softsu.com/cloud-cti-callcenter-system-support/document/>

### ・よくある質問(FAQ)

<http://bluebean.softsu.com/faq/>



コールセンターで、すぐに使える便利な情報を紹介中！  
BlueBean公式Facebookページに「いいね！」をお願いします！  
<https://www.facebook.com/bluebeanofficial/>