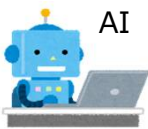


AIによる集荷電話自動受け付けサービス ～ 集荷お申し込み時の流れ ～

- 1 集荷専用フリーダイヤル（0800-0800-111）にお電話ください。
- 2 【固定電話からの場合】＊（米印）と「1」を押していただきます。
【携帯電話からの場合】以下のようにWEBもしくは音声によるお申し込みのご希望をお伺いします。
 - （1）WEBによるお申し込みをご希望の方は、「1」を押していただきますと、SMSによる送付可否を確認の上、WEB集荷サービスのURLを送信いたします。
 - （2）音声によるお申し込みをご希望の方は、「2」を押していただきますと、下記のガイダンスにおつなぎします。
- 3 新たに集荷をお申し込みの方は、「1」を押していただきます。
（既にお申込みいただいた方で、変更・キャンセルの場合は、「2」を押していただきます。）
- 4 AIのガイダンスにより、以下①～⑦の内容をお尋ねしますので、順にお話してください。
 - ①お客さま情報の確認
 - ②お荷物情報
 - ③お支払い方法
 - ④個数
 - ⑤サイズ
 - ⑥備品ご要望
 - ⑦集荷ご希望日・時間帯

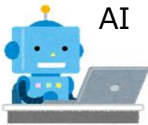
【AIとの会話例】



AI

ここからは、AIが集荷のお申し込みを受け付けます。
質問の後の「ピッ」という発信音の後に、声を出してお話しいただくと、お申し込みいただけます。

①お客さま情報の確認



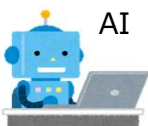
AI

まずはじめに、お客さまは、札幌市中央区旭が丘の、
佐藤商店様で、集荷にお伺いする住所は前回と同じで
よろしいでしょうか。よろしければ、「はい」、違う
場合は、「いいえ」と、お話しください。

お客さま



はい。



AI

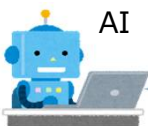
法人のお客さまは部署名とご担当者名を、
個人のお客様は、「なし」とお話しください。

お客さま



なし。

②お荷物情報



AI

例えば「チルドゆうパック」のように、
ご希望のサービス名だけを声に出してお答えください。

お客さま



ゆうパックです。



AI

ゆうパックですね。他に集荷をご希望のサービスは
ございますか？ある場合は「はい」、ない場合は、
「いいえ」と、お話しください。

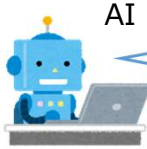
お客さま



いいえ。

【つづき：AIとの会話例】

③お支払い方法



AI

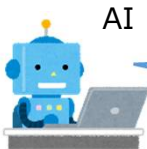
それではゆうパックについてお伺いします。
送料のお支払方法は、現金、切手、後納、
着払いのどちらでしょうか。わからない場合は、
「わからない」とお答えください。

お客さま



現金です。

④個数



AI

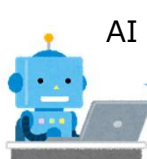
お荷物の全部の個数を、1個、のように
最後に「個」をつけてお話しください。

お客さま



3個です。

⑤サイズ



AI

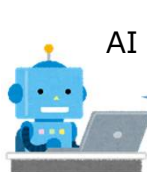
次に、一番大きいお荷物のおおよそのサイズを、
60センチ、80センチ、などのサイズで、
わからない場合は、「わからない」とお答えください。

お客さま



80サイズくらいです。

⑥備品ご要望



AI

集荷の際に合わせてお持ちした方がよいものがあれば、
例えば、こわれものシール、のように、
不要な場合は「なし」と、お話しください。

お客さま



なし。

⑦集荷ご希望日・時間帯



AI

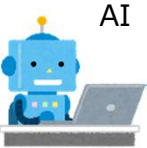
最も早くご指定いただける集荷希望日時は、
本日、10月7日の、13時から15時の時間帯です。
集荷をご希望の日付と、時間帯を、お話しください。

お客さま



明日の13時から15時で
お願いします。

AI



AI

ご希望のお日にちと時間帯は、明日10月8日の、
13時から15時でお伺いでよろしいでしょうか。
よろしければ「はい」とお答えください。

お客さま



はい。

AI



AI

集荷のお申し込みを受け付けました。
お申し込みいただいた内容については、
担当郵便局からご連絡を差し上げる場合が
ありますので、あらかじめご了承ください。
お電話、ありがとうございました。

※お客さまの利便性向上のため、ガイダンス内容を予告なく変更する場合があります。

【ご指定いただける集荷ご希望の時間帯】

お電話での集荷のお申し込みができる時間帯については、受付郵便局の所在地から集荷に向う場所までの所要時間により、郵便番号単位で次の2種類となっています。

○お電話での受付時間により集荷に向う時間帯が4つある地域

区別	お電話での集荷 申し込み受付時間	ご指定いただける集荷時間帯
1	9時～12時までの受付	当日「13時～15時」、「15時～17時」、「17時～19時」、翌日以降の時間帯にご指定できます。
2	12時～14時までの受付	当日「15時～17時」、「17時～19時」、翌日以降の時間帯にご指定できます。
3	14時～16時までの受付	当日「17時～19時」、翌日以降の時間帯にご指定できます。
4	16時～18時までの受付	翌日以降の時間帯にご指定できます。

※集荷時間帯のご指定がない場合であっても、16時を過ぎての受付では、翌日の集荷となります。

○お電話での受付時間により集荷に向う時間帯が2つある地域

区別	お電話での集荷 申し込み受付時間	ご指定いただける集荷時間帯
1	9時～15時までの受付	当日「13時～18時」又は翌日「10時～13時」、「13時～18時」、翌々日以降の時間帯にご指定できます。
2	13時～18時までの受付	翌日「10時～13時」、「13時～18時」、翌々日以降の時間帯にご指定できます。

※集荷時間帯のご指定がない場合であっても、15時を過ぎての受付では、翌日の集荷となります。