



シナリオテンプレート集

シナリオ作成のコツ

- シナリオの分岐は、できるだけシンプルに
 - 複雑な分岐は、発信者が離脱してしまう可能性があります。
- 思ったようにテキストを読み上げてくれないときは、表現を変えてみる
 - 自動音声で意図したとおりに読み上げられないときは、漢字・ひらがな・カタカナなどの表現を変えてみてください。
- テキスト入力以外の方法もあります
 - 合成音声どうしても自然に読み上げることが難しい場合は、代わりに録音機能や音声データのアップロード機能の利用をご検討ください。

シナリオの作成ガイドは[こちら](#)

代表電話の シナリオ例

お電話ありがとうございます。株式会社〇〇でございます。ただいまリモートワーク中のため、自動音声で対応しております。

〇〇に関するお問い合わせの方は1を。〇〇に関するお問い合わせの方は2を。そのほかのお問い合わせは、3を押してください。

1)

〇〇についてのお問い合わせは、録音で承ります。発信音のあとに、お名前、折り返し先の電話番号、簡単にご用件をお話ください。終わりましたら、そのままお電話をお切りください。その後、内容を確認し担当より折り返しのご連絡をさせていただきます。

録音

2)

〇〇についてのお問い合わせですね。担当におつなぎしますので、このまま少々お待ちください。

転送：070-0000-0000,050-0000-0000

3)

そのほかのお問い合わせについては、弊社ホームページの、お問い合わせフォームよりご連絡をおねがいいたします。ショートメッセージにてお問い合わせフォームをお送りいたしますので、ご確認ください。お電話ありがとうございました。

株式会社〇〇でございます。以下よりお問い合わせください。
<http://xxxxxxxxxxxxxx>

受付電話の シナリオ例

お電話ありがとうございます。〇〇、△△店でございます。ただいまのお時間は、自動音声で対応しております。

本日のご予約についての問い合わせは1を。新規予約をご希望の方は2を。そのほかの問い合わせは、3を押してください。

1)

本日のご予約に関するお問い合わせですね。店舗へおつなぎしますので、このまま少々お待ちください。

転送：070-0000-0000

2)

新規のご予約は、予約サイトより承っております。携帯電話の方には、ショートメッセージにてリンクをお送りします。ショートメッセージが届かない場合は、恐れ入りますが、ホームページをご確認ください。お電話ありがとうございました。

〇〇△△店でございます。以下よりご予約ください。
<http://xxxxxxxxxxxxxx>

3)

そのほかの問い合わせについては、ホームページの、お問い合わせフォームよりご連絡をおねがいたします。携帯電話の方には、ショートメッセージにてお問い合わせフォームをお送りしますので、ご確認ください。お電話ありがとうございました。

〇〇△△店でございます。以下よりお問い合わせください。
<http://xxxxxxxxxxxxxx>

営業時間で分岐 を活用した シナリオ例

お電話ありがとうございます。株式会社〇〇でございます。

営業時間で分岐

営) 音声ガイダンスに従って番号を押してください。〇〇についての問い合わせは1を。そのほかの問い合わせについては、2を押してください。

1)

担当へおつなぎしますので、このまま少々お待ちください。

転送：070-0000-0000

2)

そのほかの問い合わせについては、弊社ホームページの、お問い合わせフォームよりご連絡をおねがいいたします。ショートメッセージにてお問い合わせフォームをお送りいたしますので、ご確認ください。ショートメッセージが届かない場合は、恐れ入りますが、弊社ホームページをご確認ください。お電話ありがとうございました。

〇〇△△店でございます。以下よりご予約ください。

<http://xxxxxxxxxxxxx>

休)

本日の営業は終了いたしました。営業時間は平日〇時から〇時となります。誠に恐れ入りますが、営業時間内におかけなおしいただくか、発信音のあとに、お名前、ご用件、ご連絡先をお話ください。録音後、そのままお電話をお切りください。担当より確認後、営業時間内にご連絡いたします。

録音

シナリオ例 (土業編)

お電話ありがとうございます。〇〇法律事務所でございます。ただいまのお時間は、自動音声で対応しております。

裁判所、官公庁からのご連絡は1を。当事務所の受任案件の関係者のかたは2を。新規の法律相談のお問い合わせは、3を押してください。

1)

電話をおつなぎしますので、このままお待ちください。

転送：070-0000-0000

2)

電話をおつなぎしますので、このままお待ちください。

転送：070-0000-0000

3)

新規の法律相談のお問い合わせは、弊社ホームページの、お問い合わせフォーム、もしくは公式ラインより受付をしております。携帯電話の方には、ショートメッセージにてお問い合わせフォームをお送りしますので、ご確認ください。お電話ありがとうございました。

〇〇法律事務所です。以下よりお問い合わせください。

ホームページ：<http://xxxxxxxxxxxxxx>

公式LINE：xxxxxxxxxxxx

シナリオ例 (介護編)

お電話ありがとうございます。〇〇でございます。ただいまのお時間は、自動音声で対応しております。

介護相談、ケアマネージャーへのご相談は1を。ご利用者さま、そのご家族の方は2を。そのほかのお問い合わせは、3を押してください。

1)

のちほど、担当よりお電話させていただきますので、お名前とご用件をお話ください。録音後、そのままお電話をお切りください。なお、お急ぎの場合は、担当以外の職員からご連絡する場合もございますので、ご了承ください。

録音

2)

担当にお繋ぎしますので、このままお待ちください。

転送：070-0000-0000

3)

そのほかのお問い合わせについては、ホームページの、お問い合わせフォームよりご連絡をおねがいいたします。携帯電話の方には、ショートメッセージにてお問い合わせフォームをお送りしますので、ご確認ください。お電話ありがとうございました。

〇〇です。以下よりお問い合わせください。

<http://xxxxxxxxxxxxxx>

シナリオ例 (飲食業界編)

お電話ありがとうございます。〇〇、△△店でございます。ただいまのお時間は、自動音声で対応しております。

店舗の営業時間、アクセスについては1を。ご予約、ご注文については2を。そのほかのお問い合わせについては、3を押してください。

1)

恐れ入りますが、営業時間、アクセスについては弊社ホームページをご確認ください。携帯電話の方には、ショートメッセージにてホームページのリンクをお送りしますので、ご確認ください。お電話ありがとうございました。

〇〇△△店 公式HPIはこちら：http://xxxxxxxxxxxxxx

2)

ご予約、ご注文は、予約サイトより承っております。携帯電話の方には、ショートメッセージにてリンクをお送りします。ショートメッセージが届かない場合は、恐れ入りますが、ホームページをご確認ください。お電話ありがとうございました。

〇〇△△店 予約サイトはこちら：http://xxxxxxxxxxxxxx

3)

そのほかのお問い合わせについては、お問い合わせフォームよりご連絡をお願いいたします。携帯電話の方には、ショートメッセージにてリンクをお送りします。ショートメッセージが届かない場合は、恐れ入りますが、弊社ホームページをご確認ください。お電話ありがとうございました。

〇〇△△店 へのお問い合わせはこちら：http://xxxxxxxxxxxxxx

シナリオ例 (クリニック編)

お電話ありがとうございます。〇〇クリニックでございます。ただいまのお時間は、自動音声で対応しております。

予約、診療に関するお問い合わせは1を。薬局、病院など、医療関係の方は2を。そのほかのお問い合わせは、3を押してください。

1)

予約、診療に関するお問い合わせですね。受付へおつなぎしますので、このままお待ちください。

転送：070-0000-0000

2)

担当におつなぎしますので、このままお待ちください。

転送：070-1111-1111

3)

そのほかのお問い合わせについては、ホームページの、お問い合わせフォームよりご連絡をおねがいいたします。ショートメッセージにてお問い合わせフォームをお送りしますので、ご確認ください。お電話ありがとうございました。

〇〇クリニックでございます。以下よりお問い合わせください。
<http://xxxxxxxxxxxxx>

シナリオ例 (美容・サロン編)

お電話ありがとうございます。〇〇、△△店でございます。ただいまのお時間は、自動音声で対応しております。

すでにいただいている予約についての問い合わせは1を。新規予約、当店へのアクセス、営業時間を知りたい方は2を。そのほかのお問い合わせは、3を押してください。

1)

店舗へおつながりますので、このまま少々お待ちください。

転送：070-0000-0000

2)

新規予約、当店へのアクセス、営業時間については弊社ホームページよりご予約、ご確認をお願いします。携帯電話の方には、ショートメッセージにてリンクをお送りします。お電話ありがとうございました。

〇〇△△店の公式HP：<http://xxxxxxxxxxxxxx>

3)

そのほかのお問い合わせについては、ホームページの、お問い合わせフォームよりご連絡をおねがいたします。携帯電話の方には、ショートメッセージにてお問い合わせフォームをお送りしますので、ご確認ください。お電話ありがとうございました。

〇〇△△店の公式HP：<http://xxxxxxxxxxxxxx>