

## 受付時間が長く、お電話での注文が便利に 「自動電話注文ダイヤル」6/18よりサービススタート

生活協同組合コープさっぽろ(以下、コープさっぽろ)では、6月18日(火)午前4時より一部地域での宅配システムドックのコールセンターでの電話注文に関して、自動音声ガイダンスによる注文受付サービスを開始いたします。

現状、コールセンターでは、年間で約32万件の電話注文を受け付けております。このため、コールセンターオペレーターによる電話注文対応の負荷を軽減し、組合員さんからの問い合わせ対応にオペレーターがより多くの時間を割けるようにすることが必要となっておりました。また、雪害時や災害時には入電数が増加し、組合員さんの電話注文の機会損失が発生しておりました。

新サービスは、従来オペレーターが対応していた注文処理をIVR(自動音声応答)で無人対応できるようにしたものです。このサービス導入により、受付時間が長くなり、コールセンター営業時間外でも注文が可能となり、組合員さんの好きなタイミングでの注文が可能となります。混雑する時間帯の電話注文もお待たせすることなく「自動電話注文ダイヤル」で受け付けることができるようになります。また、注文は、電話のボタンのみで完結できるようになっており、組合員さんのお手間をとらせません。

つきましては、以下のとおり実施いたしますので、取材のほどよろしく願いいたします。

### 【概要】

サービス開始:2024年6月18日(火)午前4時より開始(利尻、礼文、奥尻、手稲センターのみ)

※全道サービス開始:2024年7月中旬予定

自動電話注文ダイヤル:0120-110-230 (毎日午前2:00～午前3:59を除き、ご利用可能)

### 【報道関係のお問合せ先】

生活協同組合コープさっぽろ 専務理事 小松 均 広報部 広報メディアグループ 小林恵莉 ・ 森ゆかり  
〒063-8501 札幌市西区発寒11条5丁目10-1 TEL 050-1741-5516(平日9時～18時)