

# 明確なビジョンとアジャイル開発で 急成長を遂げる電話DXサービス IVRy(アイブリー)

スモールビジネス事業者をターゲットにした『わかりやすい』サービスで  
2020年7月のローンチ以降、累積50万件の着電を達成

IVR(Interactive Voice Response)とは、自動音声応答システムのこと。着信時に自動応答メッセージを流し、ボタン操作や音声認識で着信先を選択、内容に合わせた対応を振り分けることができるシステムです。宅配便の集荷予約などで使用したことがある方も多いのではないのでしょうか。「24時間着信を受けることができる」「分岐次第では無人対応で完結できる」など多くのメリットがありますが、導入コストの高さやシナリオ制作の複雑さなどのデメリットもあります。そんな中、TwilioをベースにしたIVRサービスを開発し、低コスト&圧倒的な使いやすさで急成長を遂げている企業があります。今回は、その成功の秘密について取材しました。



## [ 株式会社IVRy ]

■ 本社所在地  
〒111-0056  
東京都台東区小島2-14-5 毛利ビル302

■ 設立  
2019年3月

■ 事業内容  
・人材における分析基盤のシステム開発  
・人材分析・組織開発のコンサルティングサービス  
・採用サイトの運用・開発・コンサルティングサービス  
・事業およびプロダクトのコンサルティング・システム開発サービス  
・電話自動応答(IVR)サービスの運営

アカウント数(6ヶ月前比)

**600%**

累計着電数

**50** 万件

## 人材不足へのソリューションに 電話のDXという選択肢を

株式会社IVRyが運営する電話自動応答サービス『IVRy』。PCやスマホからすぐに登録・設定でき、最短5分で利用開始可能です。自動応答の分岐を自由に設定し、電話履歴の確認、録音した音声確認、電話帳管理などの機能も備えています。今このサービスは、従業員数が10名に満たないスモールビジネス事業者を中心に、導入アカウント数が急増しています。

< <https://ivry.jp> >

どのようにしてこの『IVRy』の開発に至ったのか、代表取締役CEOの奥西亮賀氏に伺いました。

「少子高齢化によって日本の労働人口は年々減少しており、特に小売業・サービス業は根本的な人材不足を抱えています。こういったスモールビジネスこそDXが必要であり、実際、様々なITツールの登場によってDXを促進しやすい環境になっています。しかしその中で、『電話』についてはほぼ進化しておらず、かかってきた電話にはすべて対応が必要なおことから、コミュニケーションコストが削減できない状況が続いていました。電話の多くは営業電話や、簡単な問合せ、予約など、複雑な対応スキルが必要なものではありません。これらは十分に自動化できる余地があると考え、『IVRy』の開発に着手しました。」

## 『使いやすさ』へのこだわりが 圧倒的な強みを生み出す

『IVRy』以外にも電話の自動応答サービスは数多くありますが、競合と一線を画しているのはそのUI/UXとリーズナブルな価格設定であると奥西氏は語ります。

「開発において特にこだわったのは、ユーザーにとっての『使いやすさ』です。自社

## [ 導入事例 ]

HPを持っていない、問合せフォームを使っていない、というITにあまり詳しくない方でも直感的に操作できるUI/UXを重視しています。そのため利便性が向上しても、操作が複雑になってしまう場合は機能を追加しないということを徹底しています。また、フィジカルインタラクション(身体的インタラクション)とコグニティブインタラクション(認知的インタラクション)を最小化することにも注意しています。これは、あるアクションを完了させるためのクリック数や遷移数を最小化するということや、マジカルナンバー7±2(ミラーの法則)に則り、5〜9程度の情報の一覧性で収まるようにナビゲーションを整理するという事です。さらにデザインに関しても、堅苦しくない親しみやすいトーンにすることで、仕事であっても楽しく、抵抗感なく使えるようにしています。

もうひとつの強みは価格です。多くの人にとって役立つサービスでありたいという点から、1日100円、月額3000円から始められるリーズナブルな料金設定にしています。ここにも『使いやすさ』という点が大きく関わっており、自分ひとりでサービスを理解し、利用できる状態を作ること、こちら側から細やかなサポートを提供する必要がなくなるわけです。つまりサービスのオンボーディングにコストがかからないため、安価にサービスを提供できるという仕組みです。さらに運用がシンプルで使いやすいことは、ユーザーの離脱の少なさにも繋がっていると思います。」



奥西 亮賀氏

## 1 アジャイル開発と親和性が高いTwilioがサービスの根幹を支える

『IVRy』では、電話番号の取得、IVR、音声ファイルのアップロード、SMSの自動送信、電話の複数転送、音声録音、ブラウザ通信など、主要な機能のほとんどでTwilio カスタマエンゲージメントプラットフォームを使用しています。サービスのメインとなる機能の根幹にTwilioを選んだ理由は何だったのでしょうか？

「他のサービスも検討しましたが、開発者目線で比較した時に圧倒的に使いやすそうだったのがTwilioでした。世界中で利用されているサービスであり、コミュニケーションプラットフォーム専門として歴史が深いため知見が多かったのがまずひとつ。そして多種多様なAPI及びSDKが揃っており、今後様々な機能に活用できそうだったことがTwilioを選んだもうひとつの理由です。TwilioのAPIは非常にわかりやすく、ロジックの部分だけであれば1〜3日で作ることができるという手ごたえを得ることができました。電話機能を一から作ろうと思ったらとてもこの料金設定にはできませんが、Twilioを使うことで工数を抑え、導入しやすい価格帯にすることができていると思います。そういった開発しやすさもあり、アイデアの企画からわずか2週間でサービスをリリースすることができました。

私たちが開発において大切にしているのは、仮説を言語化して明確にし、シンプルに検証できる状態を作ること、的確な改善を重ねることです。その点に関して、豊富なAPIから自由に必要なものだけを選択し、機敏に開発できるTwilioは私たちのスタイルにマッチしており、使いやすいと感じています。

今後Twilioに期待したいこととしては、日本語のサポートがさらに充実するといいですね。また、現在は050番号しか取得できませんが、0ABJ番号\*も取得できるようになると、より顧客満足度が高まるのではないかと考えています。」

\*0ABJ番号...日本の電話番号の標準形式のひとつで、一般の加入電話(固定電話)に割り当てられる、0から始まる10桁の電話番号(東京=03、大阪=06など)



## 1 多業種での導入が広がりさらなる展開に期待が高まる

『IVRy』は様々な業種のおお客様にご活用いただいております、すでに興味深い導入事例がたくさん集まっています。

新型コロナワクチンの問合せ受付を行っているクリニックからの引き合いは多く、ワクチンについての問合せ対応と既存の患者様からの電話を分けて受けることで、スタッフが本来の業務に集中することができると聞いています。

またある老舗日本茶メーカー様では、カスタマーに高齢者が多いため折込チラシやDMを使ったご集客に注力されていますが、その受け皿として『IVRy』で簡易コールセンターを作り、月300件以上の受電を可能にしています。

マッサージ店や動物病院など1〜2名で業務を回しているところでは、接客・診察中に電話対応をしなくて済むことで、提供するサービスの質を保つことができます。

さらに、美術展などでの一時的な問合せ対応にご活用いただくなど、私たちも想像しなかったような広がりを見せており、さらなる展開が楽しみです。

IVRyの導入事例はこちら < <https://ivry.jp/case> >

マーケティング面で言うと、直近では営業を代行いただけるパートナー企業やフリーランス人材なども積極的に募集しており、より多くの方に使っていただけるような仕組み作りをしていきたいと考えています。

IVRyのパートナー制度はこちら

< <https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfK75ndw-QWWHneiLWLSFztHhGpqrR4-1RP8elgqxqZKOcg/viewform> >

また開発面では、今後よりサービスを拡充させていくために、ブラウザからアプリへの移行、音声ファイルのテキスト化、着信データの分析などの機能追加も検討しています。

Twilioのスケラブルな機能を活用して、より多くのビジネスを支援していきたいと考えています。」



Twilioはビジネスコミュニケーションの未来を切り開き、Web、デスクトップ、モバイルソフトウェアへの電話、VoIP、メッセージングの統合を可能にします。全世界で数百万人の開発者が、Twilioを使用してコミュニケーションの魔法を紡ぎ出し、ヒューマンエクスペリエンスを改善しています。

Twilio Japan

〒151-0051

東京都渋谷区千駄ヶ谷 5-27-5 リンクスエア新宿 16F

[www.twilio.com/ja](http://www.twilio.com/ja)

GLOBAL SCALE,  
GLOBAL PRESENCE

14か国に24のオフィスを展開しているTwilio