

自動音声注文に関するよくあるご質問

Q 自動音声注文とは何ですか？

A 商品のご注文や変更・キャンセル・注文中の商品の確認を行う無人注文窓口です。
※変更・キャンセルは自動音声窓口でご注文いただいた商品のみの可能。

めーむをお届けした日からご注文が可能です。ご利用いただくためには、「コープこうべの宅配サービス」にご加入いただく必要があります。
※eふれんず会員登録とは異なります。

通話内容は、業務品質向上のため録音させていただいています。訪問日翌日のご注文締切時間を過ぎてのご注文は承れませんので、ご了承ください。

なお通話が大変混み合い、すぐに電話がつかない場合がございます。ご迷惑をおかけしますが、お電話の際には下記をご参照ください。
【電話の混雑する時間帯】
夕方18時以降の時間帯

Q 自動音声注文で注文できない商品がありますか？

A 一部商品がご注文いただけません。下記をご参照ください。

- 1) 定期購入・友の会
(※リースキン・コープステーションのみ注文可)
- 2) 自動注文(マイとーろく)
- 3) インターネット専用商品
(WEBめーむやWEB限定セレクション、本・CDなどのインターネット限定商品)
- 4) マイプリント(年賀状印刷・裏中はがき印刷など)

※『現在、受付できない商品番号です。～』の自動音声アナウンスが流れます。

Q 音声で注文すると、数量10個で届いたことがあるのですが？

A 誠に申し訳ございません。まれに1個を誤認識することがあります。ご注文時に、商品番号のみお話しいただくと、確実に数量1個と認識します。

自動音声の誤認識で届いた場合は、担当者へお問合せいただければ返品対応いたします。

Q 間違った商品番号が復唱されたのだけど、キャンセルできますか？

A 中面の『③ 注文変更など』をご確認ください。注文途中の場合は、一度『おわり』とお話しいただき、ご注文内容復唱後に『いいえ』とお話しいただくと、『③ 注文変更など』に進みますので、キャンセル選択ができます。

Q 注文途中で電話を切ってしまったのだけど、注文できていますか？

A 「無人注文窓口が受付しました」とアナウンスが流れると注文が確定します。注文途中で電話を切った場合は、注文が確定しませんのでご注意ください。

Q 自動音声注文では注文以外に、商品の変更はできますか？

A ご注文を行っている場合は、「商品の変更やキャンセル、注文中の商品の確認」ができます。ただし、自動音声注文でご注文いただいている商品に限ります。

※ご注文締切時間を過ぎての変更・キャンセル・確認はできませんので、ご了承ください。操作方法は、中面をご覧ください。

Q 何度電話しても「現在自動音声応答で注文をお受けすることができません」というコールが流れるのですが？

A つながらない原因は以下が考えられます。必要に応じて、各電話会社あるいはご使用の電話機製造元にお問合せをお願いします。

- 1) IP電話・公衆電話から電話している
→ 固定電話からお電話をおかけください。
- 2) その他
→ ご利用の電話契約が電話機の仕様による原因がある場合がございます。恐れ入りますがご契約中の電話会社、あるいはご使用の電話機製造元にお問合せください。契約内容の見直しやACR・LCR機能をOFFにすることでつながるようになります。

※J:COMをご利用の場合、ご契約内容により自動音声注文フリーダイヤルをご利用できません。
※以前0088等のマイラインのご契約をされた方でACR・LCR機能がONの状態(一番お安くなるラインを自動選択)だと自動音声注文フリーダイヤルをご利用できません。



朝7時から
夜12時まで
注文できる

自動音声注文ガイド

音声でも プッシュでも、どちらでもご注文いただけます



実際にしゃべって注文できるから簡単！
ほかにもいろんなメリットがあって
とっても便利ね！

メリット① 混み合う時間帯が少なく

注文しやすい！

朝7時から受付しているため、電話がつながりやすく注文しやすいです。



メリット② 音声注文もできて

注文が簡単！

どちらの注文方法も選べて便利！



※商品の変更やキャンセルは自動音声で注文した商品に限ります。

メリット③ 夜12時までと

受付時間が長い！

有人注文窓口が終了後の
20:00~24:00 に
注文ができます！

※ご注文の締切時間にご確認ください。



メリット④ 携帯電話からも

無料ダイヤルで！

携帯電話からも自動音声注文が無料ダイヤルでご利用できます。

自動音声注文
無料ダイヤル
0120-99-1158



自動音声注文が利用できない場合は、電話注文センターもご利用ください

自動音声注文の操作方法是中面を！

自動音声注文の使い方

- お手元に組合員証をご用意ください。●ご登録の電話から番号通知いただくとスムーズです。
- 音声案内の途中で「#」ボタンをプッシュすると、アナウンスをスキップすることができます。

無料ダイヤル **0120-99-1158**
 【受付時間】月～土曜日 7:00～19:00 / 20:00～24:00

※IP電話・公衆電話からは無料ダイヤルにお繋ぎできません。 19:00～20:00の注文締切後および24:00～7:00はメンテナンスのためご利用できません。

注文書提出日の翌日**19:00**まで
 ご注文の締切

※土曜日訪問の方は翌月曜日19:00まで(定休日:日曜日)



商品のご注文は
電話注文センターもご利用ください
 無料ダイヤル **0120-950-523**
 【受付時間】月～土曜日 8:30～19:00
 ※営業時間外は自動音声(無人窓口)での注文に切り替わります。(メンテナンス時間を除く)

ご注文の締切
 注文書提出日の翌日**19:00**まで
 ※土曜日訪問の方は翌月曜日19:00まで(定休日:日曜日)
 ※携帯電話・IP電話・公衆電話からは無料ダイヤルにお繋ぎできません。
0570-09-2600(有料)へおかけください。

しゃべって注文編

〈音声ガイダンスにしたがって、「ピッの音の後に」声でお話してください〉

はじめに

1 登録の電話番号をお聞きします
 登録電話番号をお話しください。
 078 123 4567

登録の電話番号が確認できない場合はお聞きします
 01234567

めーむの企画回を選択
2 「〇月〇回号ですか」とお聞きします
 合っていれば… はい
 間違っていれば… いいえ

該当する項目のアナウンスが流れます
 新規ご注文の方 → **A ご注文**
 注文した商品の変更・キャンセル・確認をされる方 → **B 注文変更など**
 注文途中で切電・中断された方 → **C 中断した注文確認**

A ご注文

3 ご注文される商品番号と数量をお聞きします
 「商品番号」→「数量」をお話しください。
 ※数量1個を注文される場合は、商品番号のみお話しください。(商品番号のみお話しされると、数量は1個で注文されます)
 567番2個

4 ご注文内容を復唱します
 注文を復唱後「続けてどうぞ」と言います。
 続けて注文の場合は… 〇番〇個
 注文が間違っていれば… ちがう
 ご注文終了は… おわり

5 ご注文を確定させます
 「はい」「いいえ」でお話してください。
 注文確定の場合… はい
 変更がある場合… いいえ

6 ご注文確定のアナウンスが流れます
 無人注文窓口が受け付けました。お電話ありがとうございました。
 アナウンス途中で電話を切られますと、注文が確定されませんのでご注意ください。

B 注文変更など

変更 キャンセル 確認 からご用件をお聞きします
 商品の追加・数量変更… へんこう
 注文のキャンセル… きゃんせー
 自動音声の注文確認… かくにん

※ご注文を行っている場合、企画回選択後にメニューが選択できます。

変更の流れ
 新たに追加したい商品または数量、変更したい商品番号と、お届け時に必要な数量をお聞きします
 追加の場合(最終数量を発売)
 「商品番号」→「数量」をお話しください。
 567番2個
 数量を「0個」にしたい場合
 「商品番号」→「0個」または「キャンセル」とお話しください。
 123番0個

実際にしゃべって変更できたからわかりやすく助かったわ!

次のご注文は… 〇番〇個
 注文が間違っていれば… ちがう
 ご注文終了は… おわり

キャンセルの流れ
 「商品番号」をお話しください。
 123番
 キャンセルしたい商品番号をお聞きします
 注文した商品の一斉キャンセルはできません。ひとつずつキャンセルしてください。

確認の流れ
 変更・キャンセルをされる場合は、ご訪問日の翌日19時頃までに上記の方法で行ってください。
 自動音声注文以外で注文をした商品の変更・キャンセルはできません。
 ※OCR注文書・インターネット・電話注文センターオペレーター対応で注文したものは電話注文センターまでご確認ください。

C 中断した注文の確認

「ご注文が途中で止まっています。内容を確認しますか」とお聞きします
 ご注文内容の確認… はい
 ご注文途中のものを… いいえ
 すべて削除

●ここでご紹介した流れは簡単にまとめた内容となっています。実際の音声とは異なります。

プッシュで注文編

〈音声ガイダンスにしたがって、プッシュで入力してください〉

はじめに

1 登録の電話番号をお聞きします
 登録電話番号→#の順番でプッシュしてください。

登録の電話番号が確認できない場合はお聞きします
 組合員番号(8桁)→#の順番でプッシュしてください。

めーむの企画回を選択
2 「〇月〇回号ですか」とお聞きします
 合っていれば… 1 #
 間違っていれば… 2 #

該当する項目のアナウンスが流れます
 新規ご注文の方 → **A ご注文**
 注文した商品の変更・キャンセル・確認をされる方 → **B 注文変更など**
 注文途中で切電・中断された方 → **C 中断した注文確認**

A ご注文

3 ご注文される商品番号と数量をお聞きします
 商品番号→*→数量→#の順番でプッシュしてください。
 ※商品番号のみ入力すると、数量は1個で注文されます。

4 ご注文内容を復唱します
 復唱を待たずにプッシュできます。
 続けて注文の場合は… 同様にプッシュ
 注文が間違っていれば… 0 *
 ご注文終了は… 0 #

5 ご注文を確定させます
 注文確定の場合… 1 #
 変更がある場合… 2 #

6 ご注文確定のアナウンスが流れます
 無人注文窓口が受け付けました。お電話ありがとうございました。
 アナウンス途中で電話を切られますと、注文が確定されませんのでご注意ください。

B 注文変更など

変更 キャンセル 確認 からご用件をお聞きします
 商品の追加・数量変更… 1 #
 注文のキャンセル… 2 #
 自動音声の注文確認… 3 #

※ご注文を行っている場合、企画回選択後にメニューが選択できます。

変更の流れ
 新たに追加したい商品または数量、変更したい商品番号と、お届け時に必要な数量をお聞きします
 追加の場合(最終数量をプッシュ)
 「商品番号」→*→「数量」→#の順番でプッシュしてください。
 数量を「0個」にしたい場合
 「商品番号」→*→0→#の順番でプッシュしてください。

急な来客のときでも変更できたから助かったわ!

次のご注文は… 同様にプッシュ
 注文が間違っていれば… 0 *
 ご注文終了は… 0 #

キャンセルの流れ
 「商品番号」→#の順番でプッシュしてください。
 キャンセルしたい商品番号をお聞きします
 注文した商品の一斉キャンセルはできません。ひとつずつキャンセルしてください。

確認の流れ
 変更・キャンセルをされる場合は、ご訪問日の翌日19時頃までに上記の方法で行ってください。
 自動音声注文以外で注文をした商品の変更・キャンセルはできません。
 ※OCR注文書・インターネット・電話注文センターオペレーター対応で注文したものは電話注文センターまでご確認ください。

C 中断した注文の確認

「ご注文が途中で止まっています。内容を確認しますか」とお聞きします
 ご注文内容の確認… 1 #
 ご注文途中のものを… 2 #
 すべて削除

●ここでご紹介した流れは簡単にまとめた内容となっています。実際の音声とは異なります。