

# ビデオトーク サービスのご紹介

NTTコム オンライン

# ビデオトークとは

# ビデオトークとは

すべてのスマホを、お客さま対応窓口。

## ▶ ビデオトーク

確認のために  
ビデオ通話用SMSを  
送りますね！

1 エンドユーザーは届いた  
SMSのURLをクリックする

2 すぐにビデオ通話が開始



コンタクトセンター  
オペレーター



エンドユーザー側  
イメージ



エンドユーザー側  
イメージ



企業側イメージ

不動産の内覧業務、医療機関の診療、引っ越しの事前見積もり、保険の相談など  
対面業務のオンライン化に活用できるB2C向けのスマホビデオ通話サービスです

# ビデオトークの特徴

## 電話番号だけで必ずつながる

携帯電話番号に通話用URLをSMS送信して、URLを1クリックするだけでビデオ通話スタート。電話番号だから、誰とでもつながることができます。

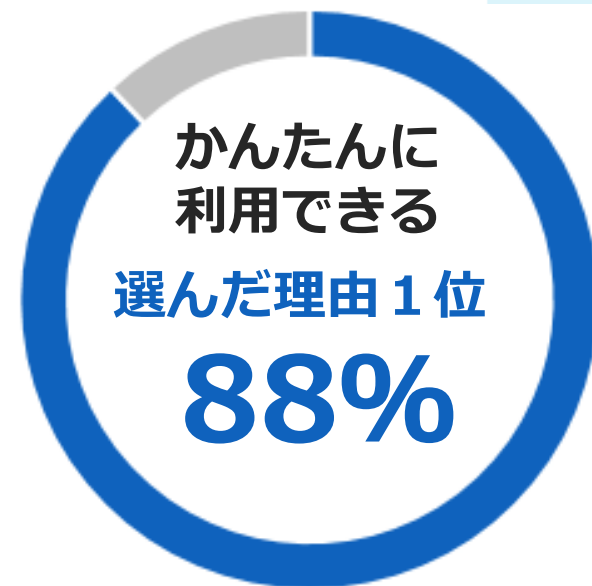
## アプリ・アカウント不要でかんたん

アプリインストールやアカウント作成といった面倒な事前作業は不要です。ユーザーの使い勝手を考えて選ぶならビデオトークです。

## アウトカメラで状況がよくわかる

スマホのアウトカメラを使用することで、ユーザーの状況が一目瞭然です。電話やメールでは伝わらないことも映像を通してリアルタイムに伝わります。

## ▶ ビデオトーク

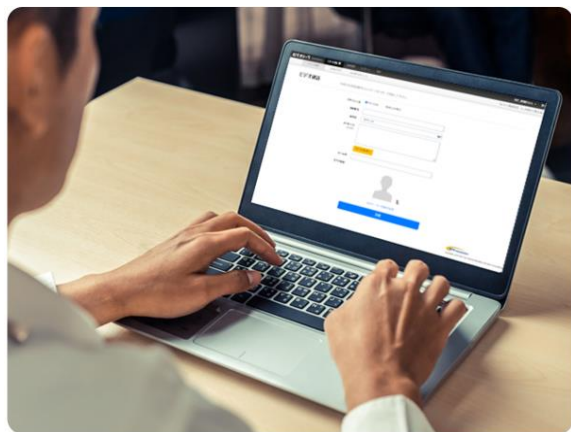


# ビデオ通話までのかんたんステップ

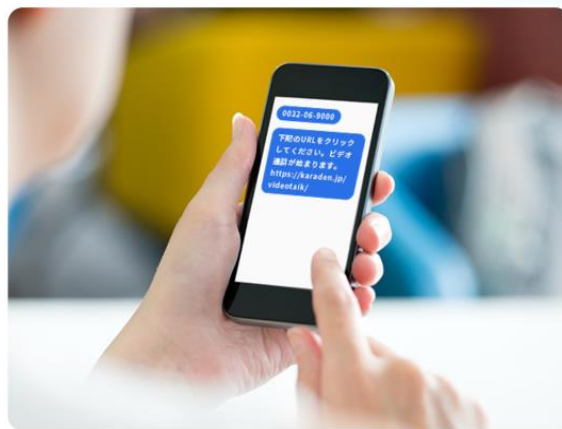
専用アプリやアカウントは不要。SMSから1クリックですぐにビデオ通話が始まります。

オペレーター/発信者

ユーザー/受信者



①ポータルから通話用URLを  
SMSで送信



②スマホに届いたSMSの  
URLをクリック



ビデオ通話スタート

※ SMSを受信できないデバイスと通話する場合は、通話用URLをメールやチャットなどで共有してください。

# 画面イメージ（オペレーター/発信者側）

PCカメラのIN/OUT 切替

テキストチャット

画面共有

複数通話

カメラのON/OFF

音声のON/OFF

録画のON/OFF

受信画像の確認  
※発信者が送信した場合

閉じる

文章を送る

画面を共有

参加者追加

ビデオON

マイクON

録画ON

データ

画面リロード

終了

オペレーターの映像を表示  
※画面共有した場合は画面の映像を表示

ユーザー側の映像を表示

ユーザー側の映像を撮影し静止画保存できます。

写真を撮る

# 画面イメージ（ユーザー/受信者側）

スマホカメラの  
IN/OUT 切替



カメラ撮影送信



テキストチャット



位置情報送信



カメラのON/OFF



音声のON/OFF



ユーザーの映像を表示



オペレーターの映像を表示

※画面共有した場合は  
画面の映像を表示

# 提供機能・仕様



# マルチデバイス対応

さまざまなデバイスに対応しているため、多くのユーザーとビデオ通話が可能です。



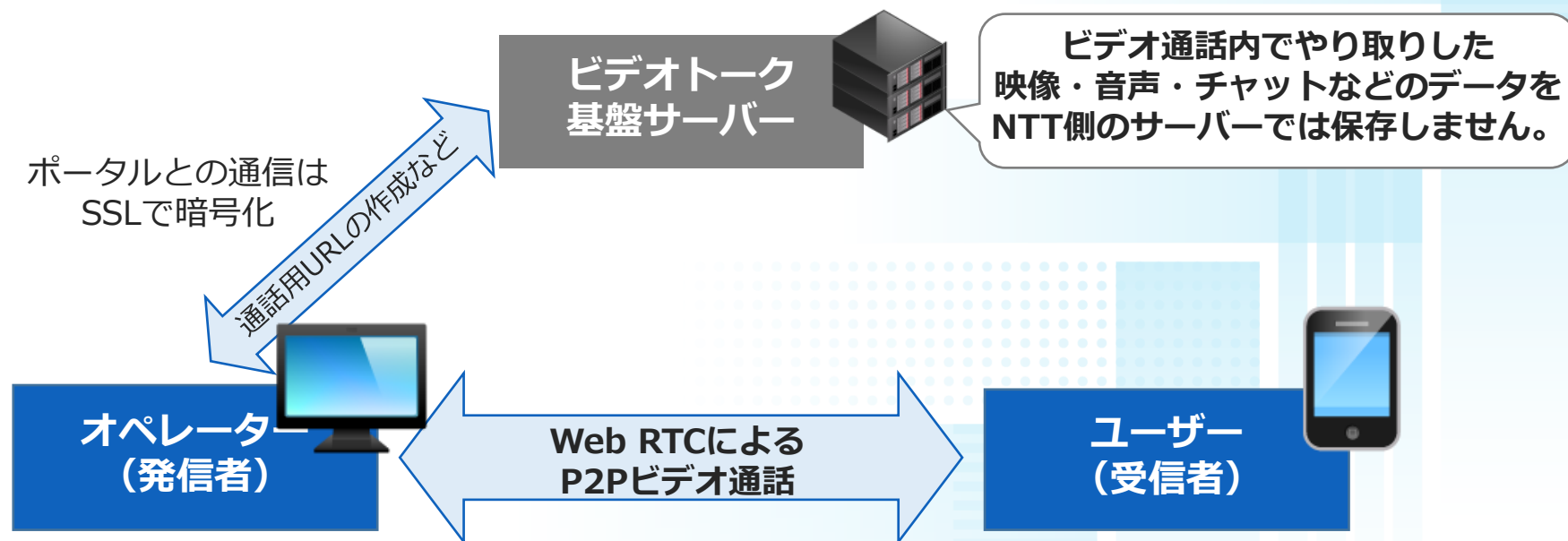
受信者環境	スマートフォン	タブレット	パソコン
OS	<ul style="list-style-type: none"><li>• iOS</li><li>• Android</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• iOS</li><li>• Android</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Windows</li><li>• Mac OS</li></ul>
ブラウザ	<ul style="list-style-type: none"><li>• Chrome</li><li>• Firefox</li><li>• Safari</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Chrome</li><li>• Firefox</li><li>• Safari</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Chrome</li><li>• Firefox</li><li>• Safari</li><li>• Edge</li></ul>

※ガラケーとのビデオ通話はできません。

※送信者環境はパソコン、タブレットのみに対応しております。

# セキュアな通信

映像・音声データの暗号化による安心・安全なビデオ通話をNTT品質でご提供



映像・音声データはSRTPで暗号化  
第三者による盗聴や情報漏洩のリスクがありません。

※ビデオ通話の映像・音声の録画やチャットなどの保存を行う場合は、発信者（企業側）PCのブラウザのキャッシュに保存されます。

# 主な機能

利用権限	機能	利用シーン
ユーザー	カメラ撮影送信	通話中にユーザーが撮影した写真をオペレーターに送信できます。お申込み等の申請書類や現場状況の記録として活用できます。
ユーザー	位置情報送信	ユーザーの位置情報をオペレーターに送信し、Google Mapで表示します。事故対応や自動車などの故障対応のシーンでご利用いただけます。
ユーザー オペレーター	テキストチャット	お互いにテキストチャットを送ることができます。伝えづらいURLや型番なども正確に伝えることができます。
オペレーター	画面共有	オペレーター側の画面を共有する事ができます。ユーザーと資料やパンフレットを共有しながら会話できます。
オペレーター	リモートスクリーンショット	オペレーターがユーザー側のカメラの映像を撮影し、静止画で保存できます。両手がふさがっているときなどユーザーの写真撮影の負担が軽減できます。
オペレーター	複数通話	ビデオ通話中にオペレーターが追加で1名をビデオ通話に招待できます。オペレーターが別のスタッフや別の場所のお客さまをその場でビデオ通話に招待
オペレーター	録画録音	ビデオ通話の映像・音声をデータで残すことができます。後ほど通話内容をレビューしたり、重要な記録データとして保存できます。
オペレーター	アバター表示	オペレーターは任意の画像をアバターとして表示することが可能です。オペレーター自身の顔を表示せずにビデオ通話ができます。
管理者	通話モニター	ビデオ通話を音声・映像ともにリアルタイムにモニタリングすることができます。ビデオ通話中のオペレーターへの適切な指示やフィードバックが可能になります。
管理者	通話状況レポート	利用状況や通話履歴を管理ポータルから確認できます。各オペレーターの対応管理の把握などに活用できます。
管理者	終話画面カスタマイズ	通話終了後の画面で任意のテキストやURLを表示させることができます。顧客満足度調査のアンケートなどへの誘導にご利用いただけます。
管理者	ロゴ設定機能	通話終了後のサービスロゴを任意のロゴに変更することができます。自社サービスとしてブランディングして提供できます。

# 終話画面カスタマイズ・ロゴ設定機能のイメージ

自社サービスとしてブランディングして提供できます

ロゴ設定機能で  
変更できる部分

ビデオトーク

通話終了

ご利用、ありがとうございました。  
よろしければ本サービスの使用感に関するアンケートにご回答ください。

アンケートに回答する

終話画面カスタマイズで  
変更できる部分

ロゴ設定機能で  
変更できる部分



Copyright© 2018 NTTCom Online Marketing Solutions Corporation

## 通話用URL発行

通話用のURLをAPIで発行します

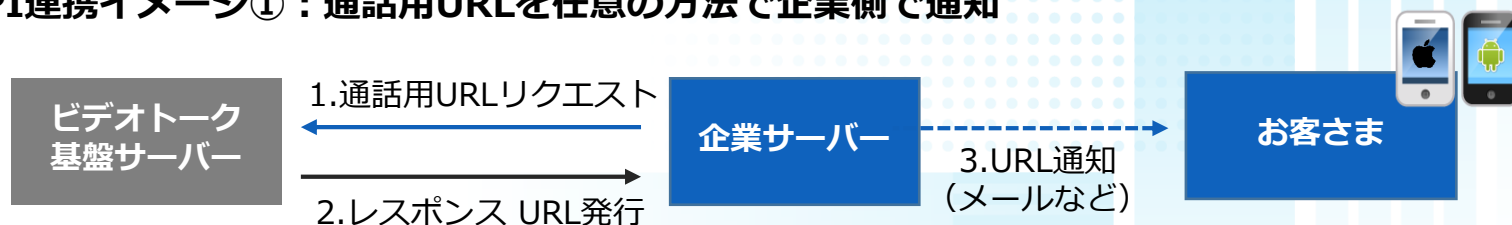
## 通話用URL送信 (SMS)

発行した通話用のURLをSMSで送信します

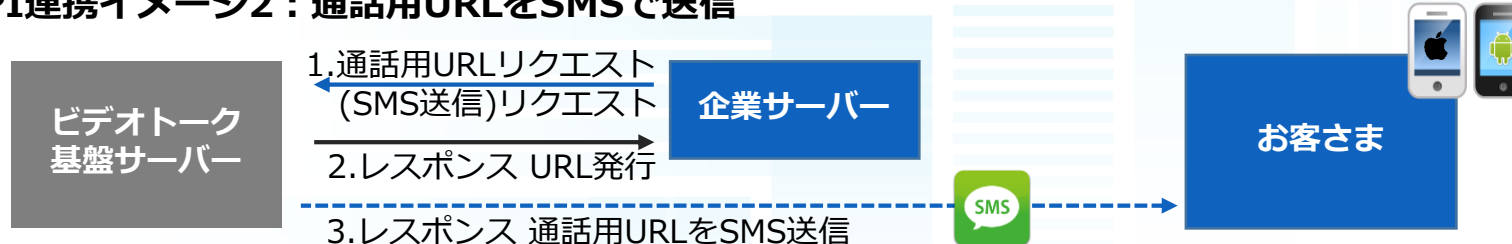
## 通話履歴確認

通話履歴（通話開始・終了時間など）を確認します

### API連携イメージ①：通話用URLを任意の方法で企業側で通知



### API連携イメージ2：通話用URLをSMSで送信



# サービス仕様

サービス	サービス基盤	AWS (JPリージョン) ※SMS送信サービス「空電プッシュ」 WebRTCサービス「SkyWay」との外部連携あり
	通信方式	ビデオ通話：インターネットを介したWebRTC(Web Real-Time Communication) ポータルへのアクセス：HTTPS
	暗号化方式	ビデオ通話：SRTP (Secure Real-time Transport Protocol) ポータルへのアクセス：SSL
	通話時間	最大180分
	通話回数	通話用URL 1 つにつき1回のみ (一度通話が終了したURLの再利用は不可)
	録画データ保存先	発信者側のクライアント環境 (ブラウザのキャッシュ)
	最大録画時間	発信者側のクライアント環境による
	API	リクエスト：HTTPS/POST レスポンス：JSON
推奨環境	発信者側 (オペレーター)	パソコン OS：Windows 8.1以上、Mac OS X10.13以上 タブレット OS：iOS 11以上 ※iOSでは録画、画面共有機能の利用不可 ブラウザ：Chrome、Firefox、Safari、Edgeの安定版の最新バージョン
	受信者側 (ユーザー)	スマートフォン、タブレット OS：iOS 11以上、Android 5.0以上 ブラウザ：Chrome、Firefox、Safari、Edgeの安定版の最新バージョン
保守/監視	お問い合わせ	平日10:00~17:30 (メール受付)
	故障受付	24時間365日 (メール受付)
	監視体制	24時間365日 (有人監視による異常検知)
	故障通知	なし
	工事通知	専用ポータルの「お知らせ」に掲載
契約	契約者	法人に限る
	契約形態	個別契約 (空電プッシュサービス利用規約)
	利用ガイドライン	利用の可否に関して空電提供ガイドラインに基づき当社が独自で判断します
	最低契約期間	1ヶ月
	納期	約2週間
	日割り請求	なし (月割り)

# よくある質問

Q. SMSを受信できないデバイスとは通話できないですか？

A. 通話用URLをメールやSNSなどで共有すれば通話可能です。

Q. SMSが届いていないようです。どうすればいいでしょうか。

A. SMSの到達保証はできかねます。その場合は再度SMS送信をするようお願い致します。

Q. 一度通話した通話用URLはまた使えますか？

A. 通話が終了した通話用URLの再利用はできません。新しく通話用URLを発行してください。

Q. 対応ブラウザにIEがありません。対応予定はありますか？

A. IEがビデオ通話規格（WebRTC）のサポート対象外のため、今後対応予定はございません。

Q. ビデオ通話に伴うデータパケットはどれくらいですか？

A. 映像品質にもよりますが、おおよそ10MB/分（You tube視聴と同程度）です。※当社調べ

Q. 海外との通話はできますか？

A. 本サービスは日本国内での利用を想定しており、海外でのビデオ通話の利用は保証できかねます。

# 提供価格



# 提供価格

## 初期費用

項目	価格	備考
初期費用	100,000円(税込110,000円)	お客さま契約（プロファイル） 毎

## 月額利用料

項目		価格	備考
月額プラン 基本料	3セッションプラン	36,000円(税込39,600円)	同時に利用したいビデオ通話の数「セッション数」に応じてプランをお選びください。 ※通話用URLをSMSで送信する場合のSMS送信料は基本料に含まれてます。
	5セッションプラン	55,000円(税込60,500円)	
	10セッションプラン	100,000円(税込110,000円)	
	50セッションプラン	400,000円(税込440,000円)	
	100セッションプラン	600,000円(税込660,000円)	
ビデオ通話 利用料	回数課金	25円/回(税込27.5円/回)	回数課金と時間課金の合計がビデオ通話利用料になります。 ※時間課金は1通話ごとではなく月間の総通話時間で計算いたします。
	時間課金	2円/分(税込2.2円/分)	

# 利用例

# ビデオトークの実際のご利用例

業種・業態	具体的な用途	メリット
損害保険	事故や災害時の家屋の損害状況をオンライン鑑定	スマホ カメラで 状況確認
引越し	見積業務や物損時の現況確認、引越し作業の下見	
リユース・中古車販売	ブランド品・中古車などの買取品の査定	
医療機器メーカー	義足製品の使い方サポート	
楽器メーカー	修理担当者への本社からのオンライン技術支援	
不動産	オンライン内覧や賃貸物件退去時の状況確認	
介護施設	老人ホーム入居者と家族のオンライン面談	電話番号で 気軽につながる
医療	AGA治療（発毛・脱毛抑制）のオンライン初診	
自治体（消防・救急）	搬送車の様態確認、心臓マッサージのケア	
結婚相談所	結婚相談所のオンライン面談	
司法書士法人	オンライン法律相談	

# ビデオトークによるメリット

## 顧客接点の増加

コロナ禍や移動時間などが原因でユーザーに対面するのが難しい場合でも時間や場所を問わずにオンラインで対面できます。

## 商圈の拡大

拠点や店舗がない地方や遠隔地であっても、ビデオ通話でサービス提供が可能です。

## お客さま満足度の向上

スマホのカメラでユーザーの状況が一目瞭然。言葉で伝えることが難しいことでも映像でストレスなく伝えることができ、ユーザーの満足につながります。

## コストの削減

顧客訪問する際の交通費や移動時間の人件費など、さまざまなコストの削減につながります。

すべてのスマホを、お客さま対応窓口に。

## ビデオトーク

NTTコム オンライン・マーケティング・ソリューション株式会社  
ビジネスメッセージ・サービス部

E-mail : [info\\_kara\\_push@nttcoms.com](mailto:info_kara_push@nttcoms.com)

導入事例のご紹介や競合サービスとの違いのご説明、  
ビデオトークのデモや無料トライアルも可能です。

どうぞお気軽にご連絡ください。