

ビジュアルモール ビジュアルトーク ご説明資料

SB C&S株式会社

2022年3月

 SoftBank

ソフトバンクは、お客さまのプライバシーを 最優先に考えます

パーソナルデータの活用は、今日の社会において
あらたな価値の創造や技術発展の原動力となっています。

私たちソフトバンクは、セキュリティ対策や社内データ管理体制の強化に取り組み
専門家の活用やパートナー企業との連携強化を行うなど
お客さまのプライバシー保護に努めてまいります。

ソフトバンク株式会社

アジェンダ

- サービス概要
- 機能紹介
- 活用例
- デモンストレーション
- ご利用料金

サービス概要



「リモート」「非接触」「人手不足解消」が キーワードとなる製品が広まっている



リモートワーク



ステイホーム推奨



非接触サービス



人手不足



技術継承問題



コールセンターの高度化

① 新型コロナの影響で
人との接触を避ける製品や
サービスニーズが急騰

② 少子高齢化社会
慢性的な人手不足や
長時間労働の問題



遠隔で、2者が同じ画面を見ながら チャットや会話ができる革新的なリモート支援ツール



相談者

オペレーター



状況を
リアルタイムに共有しながら
コミュニケーション



コンセントの配線が
よくわからないんです
今の状況は
この通りです

ありがとうございます、
状況がよくわかります
まず右のプラグを…



SMSで参加用のリンクURLを送付してすぐに利用開始 アプリ不要で誰でも簡単に参加できます

相談者

オペレーター

相談者



SMSを送付



これね

もしも
先日購入した
テレビの設置方法で
お聞きしたいことが...

お問い合わせ
ありがとうございます
ただいまお送りした
URLからお入りください

オペレーター側の画面



機能紹介



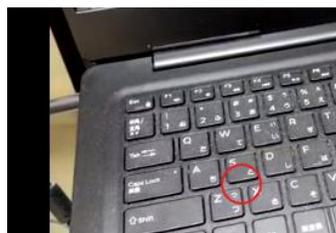
ペン・消しゴム



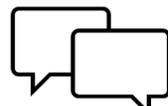
ペンをツールを使って説明したい部分にマーキングを行う。不要になったマーキングは消しゴムツールで消去



ポインター



ポインターで説明箇所を明示



チャット



音声で伝えにくい場合にはテキストでのコミュニケーション



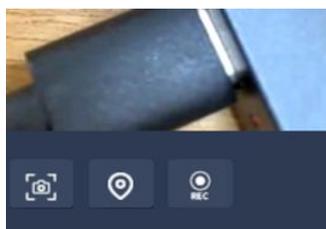
資料共有



パソコンに表示されているデスクトップ、ウィンドウ、ブラウザのタブ等を相手の端末に表示して説明



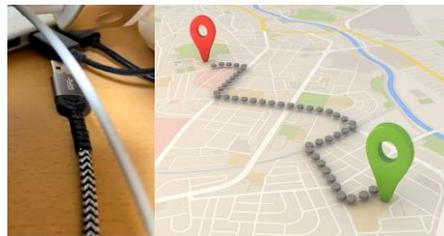
通話録画



通話中の映像と音声を録画して後で視聴可能



位置情報連携



顧客の場所を地図で表示



画面キャプチャ



画面をキャプチャー(静止画)



OCR



文字データのテキスト化、QRコードの読み取り



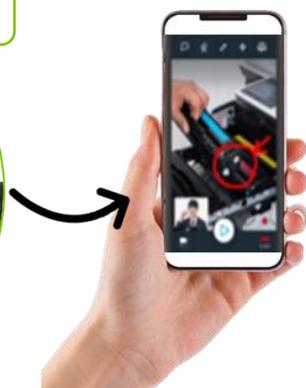


端末の遠隔制御機能

オペレーター



こちらで操作
させていただきますね



スマホの操作に
不慣れな
お客様にも対応

- スマートフォンのカメラ(前面/背面)切替
- カメラのズーム機能 ※アンドロイド端末のみ対応
- 音声のオフ/オン
- スマートフォンのストロボのオフ/オン
※アンドロイド端末のみ対応
- カメラ映像/写真アプリ内の写真の表示
※スマートフォン使用者の操作が必要です。
- 映像表示のオフ/オンと一時停止(静止画表示)

通話履歴の管理機能



通話時に取得した
様々なログを
後から確認

NO	ID	ユーザの電話番号	開始時間	通話時間	保存ログ	コールID
1	MN010	リンク発行	2021-09-05 16:13:57	00h 03m 27s		11-17-kknzbod
2	MN010	080*****	2021-09-05 16:11:13	00h 01m 57s		11-17-fc7f8iiu
3	MN010	080*****	2021-09-05 15:53:05	00h 03m 39s		11-17-0mxhxdon
4	MN010	080*****	2021-09-05 14:55:54	00h 00m 17s		11-17-jcngaeht

- 通話履歴(通話時間、相手の電話番号等)
- 録画した映像
- 通話中に残したメモ
- 通話中に行った画面キャプチャー画像
- 通話中に行ったチャットログ



他社製品との機能比較

		L	V	T	VisualTalk	
基本機能	ビデオ通話	○	○	○	○	
	テキストチャット	○	○	○	○	
遠隔サポート	ライブ映像への書き込み	△ ※有料op	×	△	○	双方向での書き込み可能
	スマートフォンカメラ(前面/背面)切替	○	○	×	○	
	写真撮影・送信	×	○	×	○	撮影リクエストを送り 写真共有までのサポート可能
	その他遠隔制御	-	-	-	○	フラッシュ制御 (Android) 映像ズーム制御 (Android)
その他オプション	録画・録音	○ ※有料op	○	×	○	
	位置情報取得	○ ※有料op	○	○	○	



Web会議システムとの機能比較

		Web会議システム	VisualTalk
利用方法	アプリ	アプリケーションの事前インストールが必要	ブラウザ上で動作するサービスのため アプリケーションのインストール不要
	アカウント	ID・PWでのログインを必要とし、 アカウントは個人に紐づけられるケースが多い	URLをタップするだけで通話開始 ID等の入力は不要（リモート側） ※オペレータ側はログイン必要 アカウントは個人に紐づかず、複数名で使いまわしが可能
機能	通話	多人数での通話が可能	基本は1対1での通話 そこにゲストを追加し、最大三者での通話が可能
	資料・画面共有	各参加者が画面やウィンドウを共有可能	<ul style="list-style-type: none"> ■ ローカル側→リモート側 ・画面、ウィンドウ、イメージ共有が可能 ■ リモート側→ローカル側 ・写真の共有が可能
	その他遠隔制御	-	<ul style="list-style-type: none"> ・リモート側の位置情報取得 ・映像の一時停止 ・リモート側への写真撮影リクエスト ・フラッシュ制御（リモート側がAndroidの場合のみ） ・映像のズーム制御（リモート側がAndroidの場合のみ）

活用例



お客様の状況を正確に把握・指示することで早期問題解決、顧客満足度向上

before

after

お客様

通話

オペレータ

お客様

ビジュアルトーク

オペレータ



配線方法が分からないのですが…
(どう説明したらいいのかしら?)



状況を教えていただけますか?
(今どういう状況なんだろう?
どう説明したら分かりやすいのか…)



今こういう状況なんです

こちらですと、この丸で囲った部分
の配線を…



課題

- 通話だけだとお客様の状況をなかなか把握できず、対応に時間がかかってしまう
- お客様側では、現状を説明することが負担になる

解決

- お客様の状況を一目で正確に把握でき、お客様とのコミュニケーションをスムーズに早期に解決
- お絵かき機能を活用することで正確に指示することが可能
- お客様側では、撮影するだけで説明する負担が軽減される



現地訪問にかかる時間・コストを削減、非対面でお客さま負担を減らし新たな機会を創出

before



- ①お客さまから問い合わせ
- ②訪問スケジュールを調整
- ③現地訪問
- ④見積り作成

after



- ①お客さまから問い合わせ、
ビジュアルトークでそのまま
現地を確認
- ②見積り作成

課題

- お客さま問い合わせから現地訪問まで**リードタイムがある**
- 訪問するのに**時間とコストがかかる**
- **現地訪問を嫌がる**お客さまもいる

解決

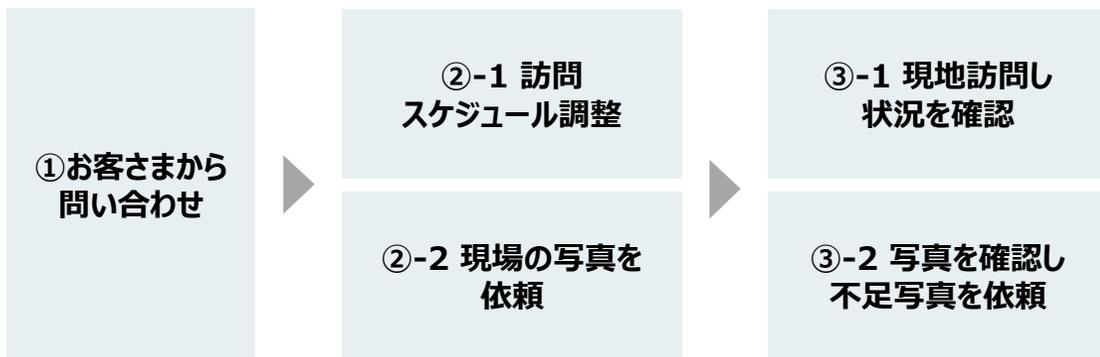
- お客さま問い合わせからすぐにビジュアルトークで現地の状況を確認できるので、**現地訪問までのリードタイム、移動にかかる時間・コストを削減**
- **スケジュール調整や現地訪問対応などお客さま負担を軽減**



訪問・写真確認の手戻りを無くし、損害査定業務を効率化

before

after



課題

- ・ 訪問するのに**時間とコストがかかる**、1日に数件しか対応できず非効率
- ・ 写真を送ってもらっても意図した写真ではなく、**何度も撮り直し**、**送ってもらうというやり取りが発生する**
- ・ 現地訪問を嫌がるお客さまもいる

解決

- ・ 確認が必要な箇所など**リモートでお客さまに撮影してもらい即座に確認**
- ・ 通話録画や画面キャプチャ、メモなどを残しておくことで**後から再度確認可能**
- ・ 三者通話で**専門の査定担当を追加可能**



現場との正確な情報共有と指示で作業ミスを軽減、現場対応を最小限に

before

現地エンジニア

通話

本社エンジニア



すみません、どう対応すればいいのかわからないのですが…

今どういう状況ですか？よく分からないな…現場に行かなきゃダメかな…)



after

現地エンジニア

ビジュアルトーク

本社エンジニア



今こういう状況なんです

ああ、その表示は故障していることを表しているから交換が必要だね



課題

- 現地のエンジニアだけでは解決できない場合、別のエンジニアが駆けつけなければいけない
- 現地エンジニアとの情報共有がうまくいかず、作業ミスをする可能性がある
- 一人で可能な作業もダブルチェックのために二人体制にしなければいけない

解決

- 現場の状況を正確に把握し、お絵かき機能で認識齟齬なく指示することができ、駆けつけなしで早期に課題解決ができる
- リアルタイムに映像を共有することで遠隔でダブルチェックが可能
- 通話を録画することで作業ログとして保存が可能



リモートで現場の状況を正確に把握、トラブル時も即座に指示が可能

before

after

現場：施工会社

自社

現場：施工会社

ビジュアルトーク

自社



現状のレポートを作成して
メールで共有



レポートを確認し、
メール、電話で指示
トラブルの際は現場に駆けつけ



現在の進捗はこのよう
な感じです

了解しました。〇〇の
ところの状況も
確認したいのですが...



課題

- 現場ではレポートを作成する工数がかかる
- レポートでは全て把握しきれないところがある
- トラブルの際は状況確認のため駆けつける必要があり、時間がかかり、すぐに対処できない

解決

- 現場の状況をリアルタイムで把握でき、気になった点を即座に確認できる
- 録画や画面キャプチャ、メモしておくことで後から確認でき、レポートの代わりにできる
- トラブルの際もすぐに状況を共有・把握でき、ロスタイムを軽減

デモンストレーション



実際に様々な機能を駆使しながらデモをいたします

お客様役



※本日はSB本社をお客様宅と想定しています

オペレーター役



※本日はSB社員にてコールセンターのオペレーター役を演じます



ペンと消しゴム

ポインター

通話録画

画面キャプチャー

位置情報の取得

通話履歴

録画した動画の視聴

キャプチャーした画像の閲覧

チャットログの閲覧

保存したメモの閲覧

スマホ映像を見ながらサポートする様子を再現します

ご利用料金



※表示は全て税抜

パッケージ料金

月額料金
初月無償

	ビジュアルトーク 基本パッケージS	ビジュアルトーク 基本パッケージM	ビジュアルトーク 基本パッケージL
初期費用	事務手数料 30,000円 (全プラン共通)		
月額料金	45,000円	100,000円	210,000円
利用人数	3 ID	7 ID	15 ID
SMS通数	500 通	1,000 通	2,000 通
ストレージ	2 GB	5 GB	10 GB

※本サービスの最低利用期間は、サービス開始日から3か月間を経過した日が属する月の末日までの間です。
 ※上記パッケージのお申込みは必須となります。また、パッケージの複数契約はできません。
 ※数量により別途お見積もりをいたします。
 ※ご購入後のプラン変更は変更手数料が発生いたします。(30,000円/回)

月額オプション

ID追加

メニュー
+5ID、500通

月額料金
75,000円 / 5 ID

アカウント5 ID、SMS 500通が含まれます。

ストレージ追加

メニュー
+50GB

月額料金
15,000円

50GB毎にストレージ容量を追加いただけます。

SMS送信数追加

メニュー
+600通

月額料金
10,000円 / 600 通

600通毎にSMS配信を追加いただけます。

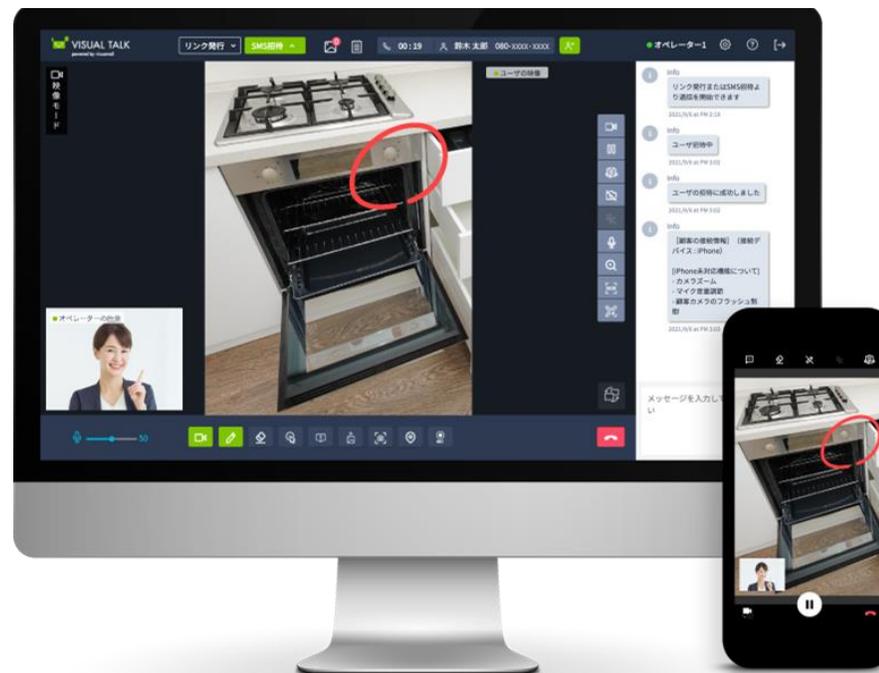


無料トライアルのご案内

SoftBank

最大2カ月間
(開通月+翌月)
無料!

まずはビジュアルトークを
ご体験ください!



アカウント 3ID

SMS配信 500通

ストレージ 2GB

Webからお申し込み受付中!

<https://www.visuamall.com/trial/vt/trial-vt-form/>



オンライン個別相談会のご案内

SoftBank



どんなことでもお気軽にご相談ください！

1社のみでの個別開催

ご説明内容は
ご希望にあわせて

オンライン開催！
参加人数の制限なし

オンライン個別説明会開催中！

Webからお申し込みください

<https://www.visuamall.com/form/online-seminar-vt/>

Appendix



技術・一般問い合わせ

受付方法：お問い合わせフォーム、お電話
対応時間：弊社営業日 10:00～19:00

障害時問い合わせ

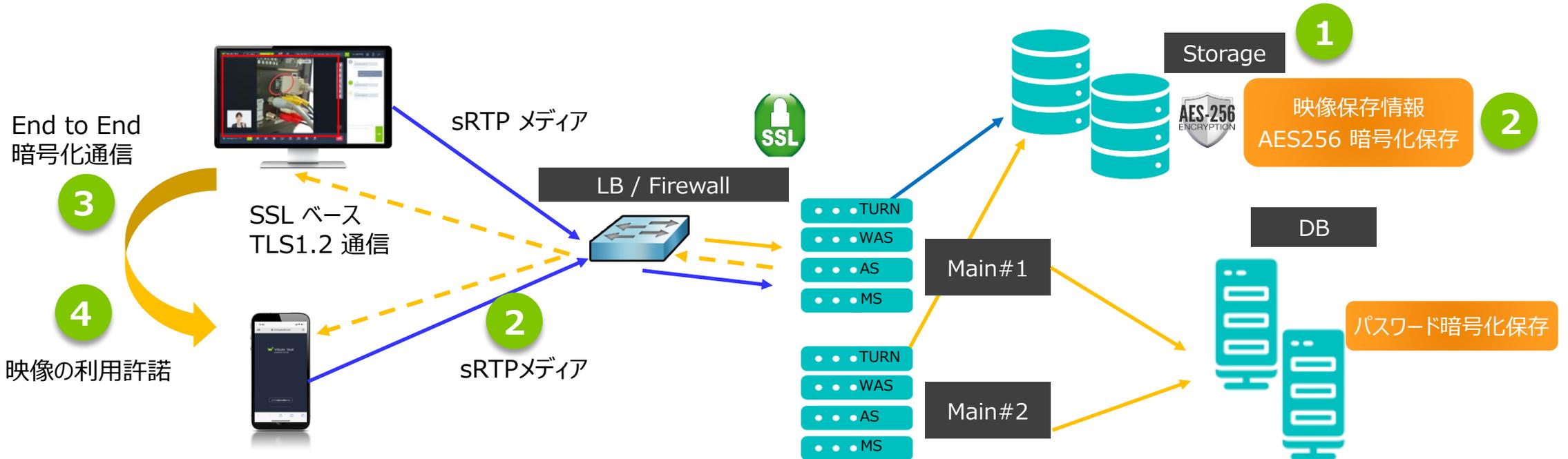
受付方法：お問い合わせフォーム、お電話
対応時間：24時間365日

ご契約内容に関するお問い合わせは、弊社営業までご連絡ください。



- ①データは国内に保管されますか？
- ②データは暗号化されているのか？
- ③盗聴の恐れはないのか？
- ④映像は利用者の許諾を得ているか？

- 日本国内
- 映像はsRTP 暗号化通信、保存はAES256暗号化保存
- End to End の暗号化通信
- 接続時に許諾を得る仕組み





■データ通信量

利用内容	データ通信量
通話中のスマートフォン側データ通信量	5分間の通話で約56MB ※データ通信費用はスマートフォンご利用者様のご負担となります

■ストレージ利用量

利用内容	ストレージ利用量
通話の録画	15分間の録画で約60MB
ビデオ通話中の画面キャプチャ画像	キャプチャ画像 1枚あたり約500KB
写真共有で共有された写真のキャプチャ画像	キャプチャ画像 1枚あたり約1～1.5MB

※いずれの数値も目安となり、デバイスや通話状態により異なる場合があります。



カテゴリ	機能	概要	管理者	オペレータ
管理	ダッシュボード	契約内容やSMS、ストレージの使用状況の確認	○	○
	メンバー管理	オペレーターの情報に登録・更新・参照	○	×
	通話履歴確認	通話履歴（録画映像・メモ・チャット・キャプチャーイメージ）の確認	◎※1	○※1
	通話履歴の削除・ダウンロード	通話履歴（録画映像・メモ・チャット・キャプチャーイメージ）の削除、ダウンロード	○	×
	環境設定	通話開始モードのデフォルト設定、画面（ロゴ・カラー・規約文言）の設定、SMSのメッセージ設定	○	×
	お知らせ設定	お知らせ事項の確認	○	○
	サポート（専用ヘルプデスク）	オンラインマニュアル・FAQ・専用ヘルプデスクへのお問合せフォーム	○	○
セキュリティ	ログイン認証	ID・PWによるログイン認証方式（オペレータ側）	○	○
招待	URL発行	URLを発行し、そのURLをメール等で顧客に送付してアクセスして頂く方法	○	○
	SMS発行	払い出したURLをSMSで送りアクセスして頂く方法	○	○

※1 管理者は全員の通話履歴を、一般のオペレータは自分のアカウントでの通話履歴のみを確認可



機能一覧

カテゴリ	機能	概要	管理者	オペレータ
通話開始モード	顧客背面カメラ共有	オペレーター画面非表示で顧客背面(スマートフォン)の映像表示でスタート	○	○
	顧客前面カメラ共有	オペレーター画面非表示で顧客前面(スマートフォン)の映像表示でスタート	○	○
	オペレータカメラ共有	顧客画面非表示でオペレーター映像表示でスタート	○	○
	ビデオ会議	オペレーター画面表示、顧客前面(スマートフォン)の映像表示でスタート	○	○
通話機能	ビデオ通話		○	○
通話支援機能	ローカルカメラの制御	ローカル側のカメラのON・OFF変更	○	○
	ペン・消しゴム	ビデオ上への書き込み、書き込んだ内容の削除	○	○
	ポインター	ビデオ上へのポインター表示	○	○
	画面共有・イメージ共有	ローカル側の画面、ウィンドウ、イメージを共有	○	○
	画面キャプチャー取得	画面のキャプチャーを取得、保存	○	○
	位置情報取得	リモート側の位置情報取得	○	○
	録画	通話の内容を録画	○	○
	ローカルマイク制御	ローカル側のマイクのON・OFF設定	○	○
	リモートカメラの制御	リモート側のカメラのON・OFF変更	○	○



機能一覧

カテゴリ	機能	概要	管理者	オペレータ
通話支援機能	映像の一時停止	共有中の映像を一時停止	○	○
	リモートカメラの向きを変更	リモート側のカメラの前面・背面を切替	○	○
	フラッシュ制御	リモート側のフラッシュのON・OFF制御（リモート側Androidのみ）	○	○
	リモートマイク制御	リモート側のマイクON・OFF制御	○	○
	リモート映像のズーム制御	リモート映像の拡大・縮小	○	○
	OCR	リモートのOCR機能をON（文字の読み取り）	○	○
	QRコード	リモートのQRコード読み取りをON	○	○
	チャット	テキストでのコミュニケーション	○	○
	操作ログの表示	リモート側の操作ログや接続状況等のログを表示	○	○
	メモ	通話内容をメモに保存	○	○
	ゲスト追加	SMSによるURL送信で通話にゲスト（最大1名）を追加	○	○
その他				



■ ローカル側

端末種別	OS	ブラウザ
Windows PC	Windows10	Google Chrome 81.0以上、Edge ver81.0以上
iPad mini2以降, iPad Pro,iPad,iPad air	iPadOS13以上	Safari ver13.0以上

■ リモート側

端末種別	OS	ブラウザ
iOSデバイス	iOS12.5以上	Safari ver12.5以上
Androidデバイス	Android5.0以上	Google Chrome 81.0以上



 SoftBank