

2023年2月24日

各位

株式会社 USEN NETWORKS

当社カスタマーセンターへ ビデオ通話システム「VIDEO CONNECT (ビデオコネクト)」の導入を決定 —お客様満足度向上を目的としたオンライン接客開始のお知らせ—

株式会社 USEN-NEXT HOLDINGS（本社：東京都品川区、代表取締役社長 CEO：宇野 康秀）のグループ会社である株式会社 USEN NETWORKS（本店：東京都品川区、代表取締役社長：神田 一樹、以下、USEN NETWORKS、以下、当社）は、株式会社メディア 4u（本社：東京都中央区、代表取締役社長：奥岡 征彦、以下、メディア 4u）が提供するビデオ通話システム「[VIDEO CONNECT \(ビデオコネクト\)](#)」を当社カスタマーセンターへ導入し、2月24日より、オンライン接客を開始します。



■背景

昨今、コロナ禍でのお客様対応において、従来の直接対面型コミュニケーションから、非対面型コミュニケーションへ急速にシフトしています。直接対面型ではない場合、コミュニケーションロスが生じるケースも見受けられます。

顔が見えるビデオ通話は、遠隔でも相手の表情や反応が確認できるため、自然なタイミングに適切なコミュニケーションが可能となります。これにより、お客様満足度の向上やコンバージョンの向上へとつなげることが可能です。また、現在お客様のインターネット環境は PC からスマートフォン端末に大きくシフトしていることから、スマートフォン端末の利便性にフォーカスしていくことも重要になってきています。

上記を踏まえ、より多くのお客様からのお問い合わせの対応をストレスなく円滑に進めていくため、このたび、メディア 4u の提供するビデオ通話システム「VIDEO CONNECT」を導入し、オンライン接客を開始します。

■特徴

「VIDEO CONNECT (ビデオコネクト)」は「WebRTC」(※1)により、スマホの標準ブラウザで本格的なビデオ通話が可能なサービスです。エンドユーザーは、アプリインストールやアカウント作成などの手間なく、ビデオ通話が始められます。

また、「ビデオ通話予約システム」により、ユーザーサイトにて空き状況が確認出来るため、エンドユーザーが直接予約することも可能です。予約当日には、システムが自動でビデオ通話のための URL をエンドユーザーにお届けします。ビデオ通話開始時間前の、リマインド SMS の送信機能も備えています。WebRTC によるビデオ通話を活用することで、お客様満足度の向上を目指します。



(※1) WebRTC とは「Web リアルタイムコミュニケーション」の略称で、「音声や映像のすべてをコントロールするための技術・規格」です。プラグイン無しで、Web ブラウザだけでリアルタイムでのコミュニケーションを可能にします。

■活用シーン

- ①オンライン接客：スマホのアウトカメラで、書面に記載されている内容やサービス名が正確に確認ができ、的確に案内することが可能です。また、エンドユーザーへ届いたレンタル機器の型番や返却物の確認なども画面越しで行えます。
- ②オンライン設定サポート：ネットワーク設定、当社製品の設置サポートや、レンタル機器の故障状況の確認や配線回りの確認など、遠隔サポートをスムーズに行えます。

■今後の展開について

当社カスタマーセンターにおけるお客様満足度の向上に取り組み、お客様に寄り添ったカスタマーサービスの実現を目指します。非対面型の場合でも、スマホのインカメラ／アウトカメラを活用することで各種営業提案や商談が可能となり、時間の調整が難しいお客様でも、「VIDEO CONNECT」にて場所を選ばず、準備のお手間やご負担なく、ご都合に合わせたお打ち合わせを実現していきます。

当社は法人向け光回線サービス『USEN 光 plus』、個人向け光回線サービス『USEN 光 01』をはじめとする、様々な通信サービスの提供を通じて、SDGsの目標の1つでもあるインフラ整備（※2）に貢献し、働く環境に左右されないディセントワークの推進（※3）に努めております。

※2 SDGsの中でも、本件はゴール9に貢献します。

※3 SDGsの中でも、本件はゴール8に貢献します。

■株式会社メディア 4u 会社概要

会社名：株式会社メディア 4u
 本社：東京都中央区築地三丁目17番9号 興和日東ビル 9階
 設立：2005年11月
 事業内容：SMS送信サービスの提供・インターネット広告代理事業、
 各種ウェブアプリケーション開発、CRMシステムの開発・提供、
 上記事業に付帯関連する企画制作業務など一切の業務
 コーポレートサイト URL：<https://www.media4u.co.jp/>

■株式会社USEN NETWORKS 会社概要

会社名：株式会社USEN NETWORKS
 本社：東京都品川区上大崎三丁目1番1号 目黒セントラルスクエア
 代表者：代表取締役社長 神田 一樹
 設立：2017年6月16日
 資本金：1,000万円（2023年2月1日現在）
 事業内容：法人向け通信事業、販売代理店事業
 コーポレートサイト URL：<https://usen-networks.co.jp>
 法人向けサービスサイト URL：<https://usen-networks.ne.jp>
 個人向けサービスサイト URL：<https://01.usen-networks.ne.jp>

【報道関係者からのお問い合わせ先】

株式会社USEN-NEXT HOLDINGS
 広報部 滝口、飯岡
 TEL：03-6823-2010
 E-MAIL：unhdpr@usen-next.jp

【サービスに関するお問い合わせ先】

株式会社USEN NETWORKS
 商品企画統括部 マーケティング推進部 石川
 E-MAIL：unw_eisui@usen-networks.jp