



ビデオコンタクトセンター クラウドサービス

ニューロネット株式会社

エクゼクティブ チーム

前川博文 CEO



外資系2社を代表取締役としてゼロから起業。

その後産総研のスタートアップアドバイザーとして本事業化に取り組む。

久保田秀和, Ph. D. CTO



京都大学, 独立行政法人産業技術総合研究所において、情報可視化、会議支援およびグループウェアシステムの研究員を歴任

Web会議

SaaSBoard

既に400社以上の導入実績



は弊社の
リセラーです

どちらの人から買いたいですか？

いらっしゃいませ



A



B

見えることは信頼感！

MoshiMoshi Interactive

ビデオコンタクトセンター



ChatrActive

e-commerce用



VideoActive

カウンターショップ用



SmartrActive

カスタマーサービス用

さまざまなビデオチャット



ビデオチャットとCTIのギャップ

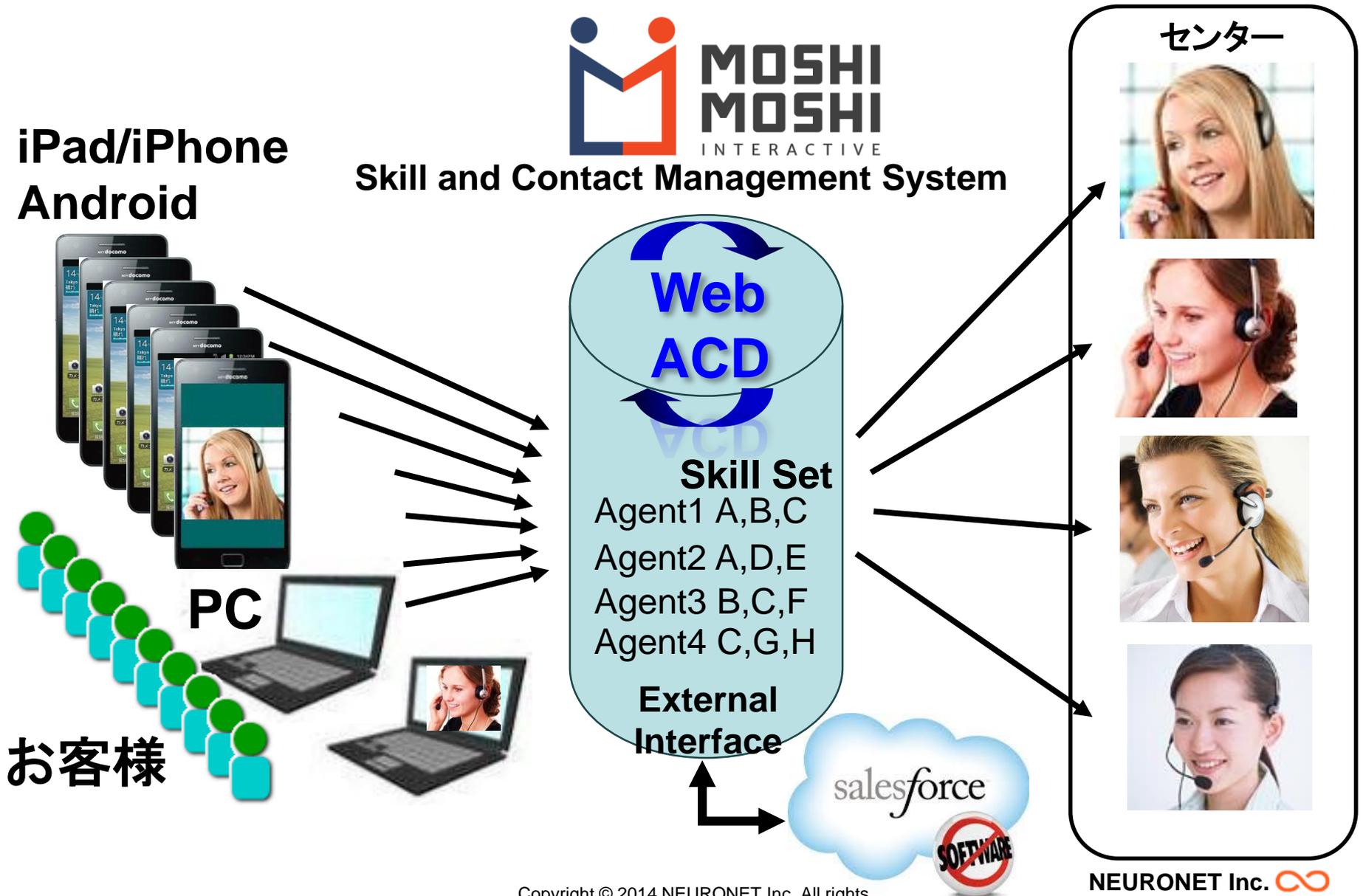
- ・ビデオチャットはACD(Auto call Distributor)無し
- ・ビデオチャットはエージェントのIDを知らなければ繋がらない
- ・ビデオチャットはモニタリング機能無し
- ・ビデオチャットは転送機能無し
- ・ビデオチャットはコンタクト履歴/ログ機能無し
- ・ビデオチャットは課金情報機能無し
- ・ビデオチャットはCRMシステム機能無し



は上記全て持っています。IPも。

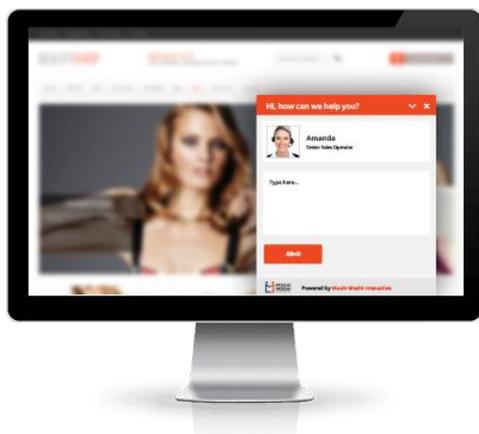
Web ACD は最適のエージェントとユーザーを自動的に接続します。

クラウド型コンタクトマネージメントシステム



MOSHI MOSHI INTERACTIVE ラインナップ

”オムニチャンネル双方向映像・音声顧客サービス“



ChatActive

**E-commerce
向け**



VideoActive

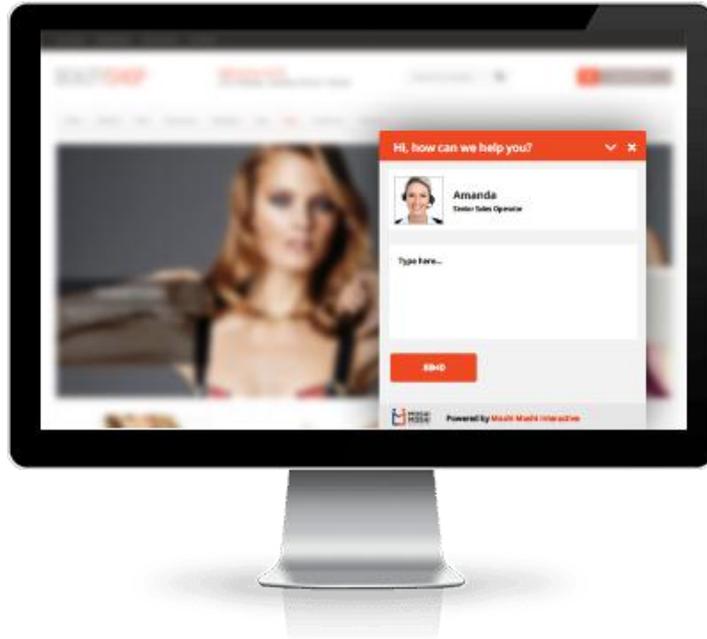
**カウンター
ショップ向け**



SmartActive

**カスタマー
サービス向け**

モデル① ChatActive(チャットアクティブ)



ChatActive

ホームページに来客されたお客様を
確実にキャッチし、売上へと換えます

ホームページを通してお客様と直接会話ができます。映像、音声、テキストチャット、資料の共有、画面共有 あらゆるコミュニケーション手段が使えるので、複雑な商品やサービスも、高い理解度が得られます。映像を通してのコミュニケーションは信頼感、安心感を作り出し、契約合意の基盤を作り出します。

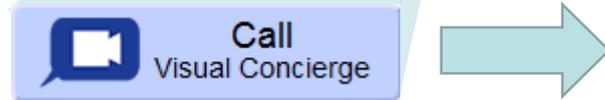
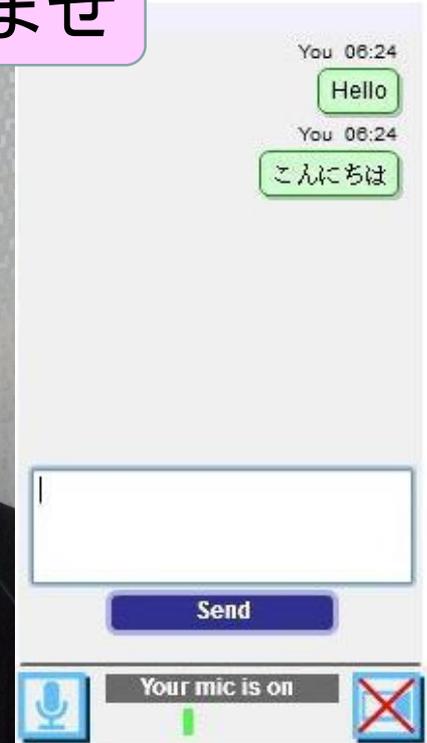
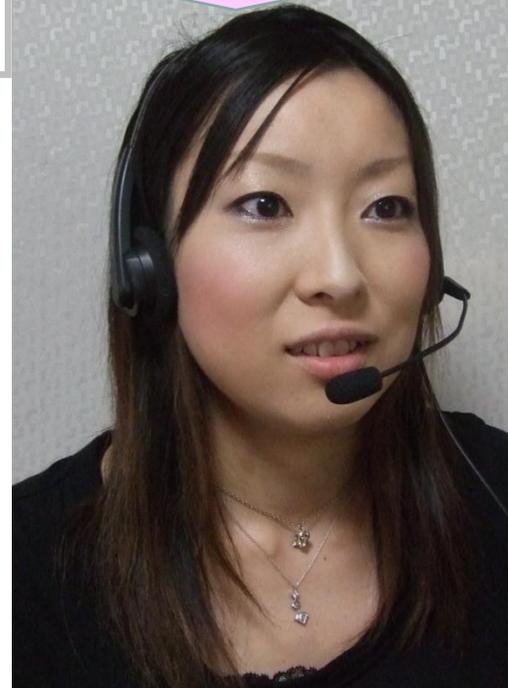
Chat Button モデル

Webサイトの営業窓口化

Webページ



いらっしゃいませ



Click !

ChatActive 利用手順

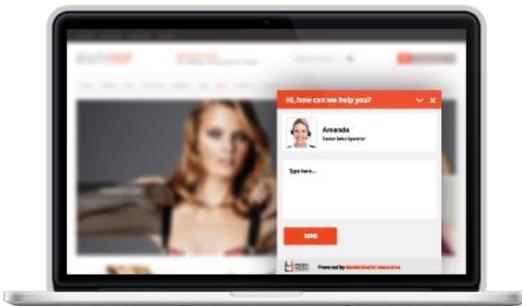
< CHATTRACTIVE CODE >



AGENT LOGIN



USER VISIT AND CHAT



① わずか5行程度のスクリプトで書かれたチャットボタンをあなたのウェブサイトにも埋め込み、設置。

② 提供エージェントIDを使用してエージェント側の操作画面にログイン。

③ ユーザーがあなたのウェブサイトを訪問すると、チャットダイアログが自動的にポップアップし画面に表示。

④ ユーザーとエージェントは、テキストやビデオおよび音声チャットなどユーザーの希望する方法で双方向での遠隔コミュニケーションが可能。

モデル② VideoActive(ビデオアクティブ)



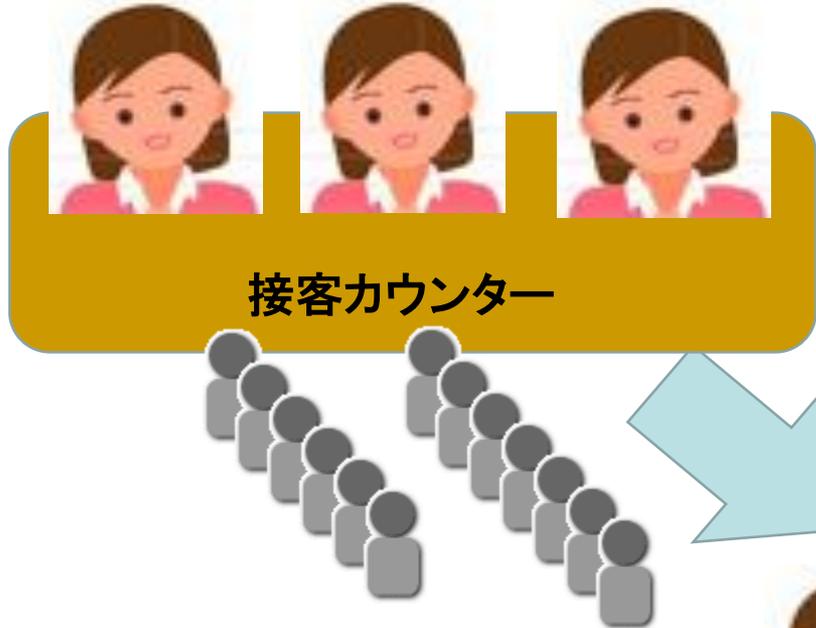
VideoActive

ご来店されたお客様を待たせることなく、
親切丁寧で確実な対応で顧客を維持します

タブレットを通してお客様と直接会話ができます。お客様を待たせてしまっている店頭カウンターデスク、例えば、スマートフォン店頭販売、証券・保険受付、旅行代理店の店頭で、お店のスタッフに代わって対応します。映像、音声、テキストチャット、資料の共有、画面共有あらゆるコミュニケーション手段が使えます。

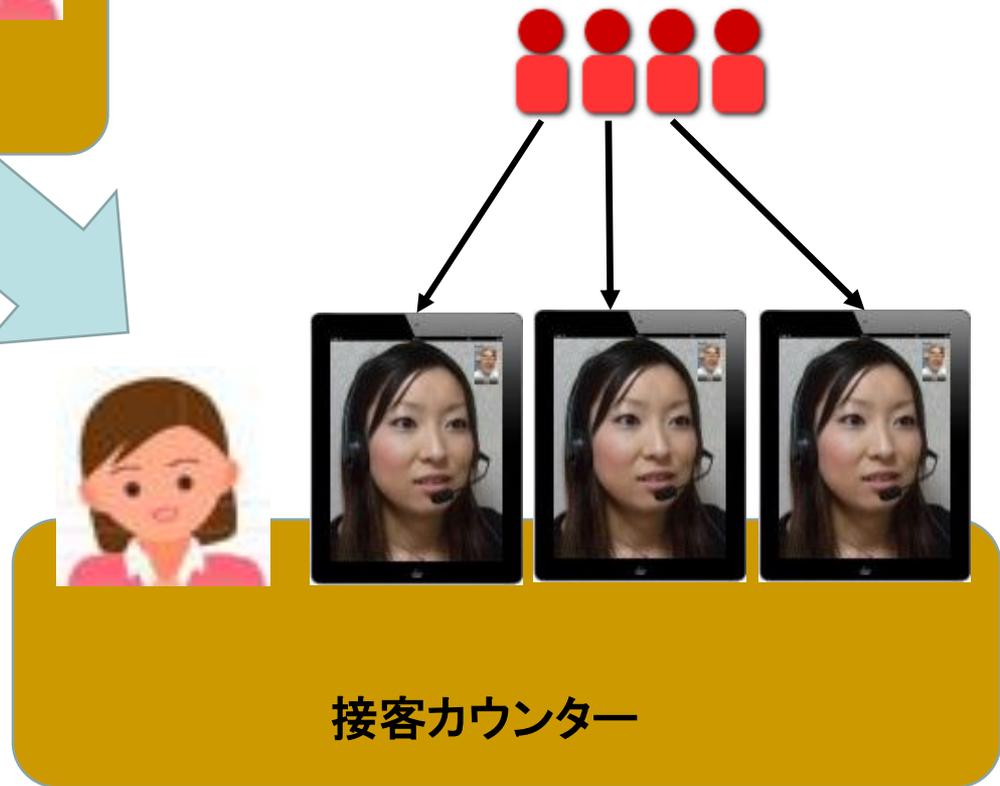
KIOSK モデル

お店(ドコモショップなど)

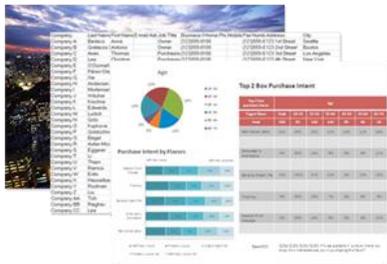
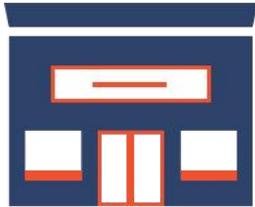


店頭窓口業務の効率化

セールスセンター



VideoActive 利用手順



①専用アプリケーションをインストールしたタブレット端末を店頭カウンターに設置。

②タブレット上にある呼出ボタンが押されると、コールは遠隔地にいるコンタクトセンターのオペレーターに接続。

③お客様とオペレーターは、ビデオとボイスチャットで双方向での通信を開始。

④エージェント側で文書、写真、Webコンテンツやビデオなどの資料を活用しながら説明することで、効率的に商品やサービスのご案内をすることが可能。

モデル③ SmartActive(スマートアクティブ)



SmartActive

スマートフォンからの映像・音声コールで、
お問い合わせ頂いたお客様に安心感と信頼感
を与えます

スマートフォンを通してお客様と直接会話が出来ます。音声だけだったコールセンターが、映像、音声、テキストチャット、資料の共有、画面共有、あらゆるコミュニケーション手段が使えるセンターに変わります。お客様はセンター番号を入れるだけ。WebACDが最適なエージェントへつなぎますから信頼、安心の対応です。

SmartActive 利用手順



INPUT NUMBER AND CALL



①スマートフォンに専用アプリケーションをダウンロード、そのお店が提供するサービス番号を入力してアクセス。

②コールはコンタクトセンターのエージェントを呼び出すため転用。

③Auto Call Distribution (自動コール振分け機能)によりスキルに合わせて最適なエージェントを自動的に選択。

④ユーザーは、テキスト、音声またはビデオチャットのいずれかの方法でスマートフォンにエージェントが表示され、双方向でのコミュニケーションが可能。

ビジネスモデル



ChatActive

⇒ “Webサイトの営業窓口化”

VideoActive

⇒ “店頭窓口業務の効率化”

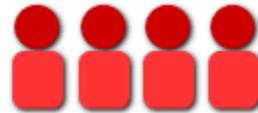
SmartActive

⇒ “カスタマーサービスの見える化”

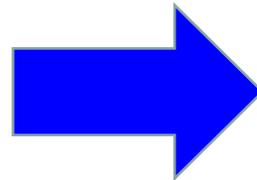
“エージェント席”を月額料金で販売・提供

事例 (KIOSK モデル)

セールスセンター



売上
+35%



競合状況

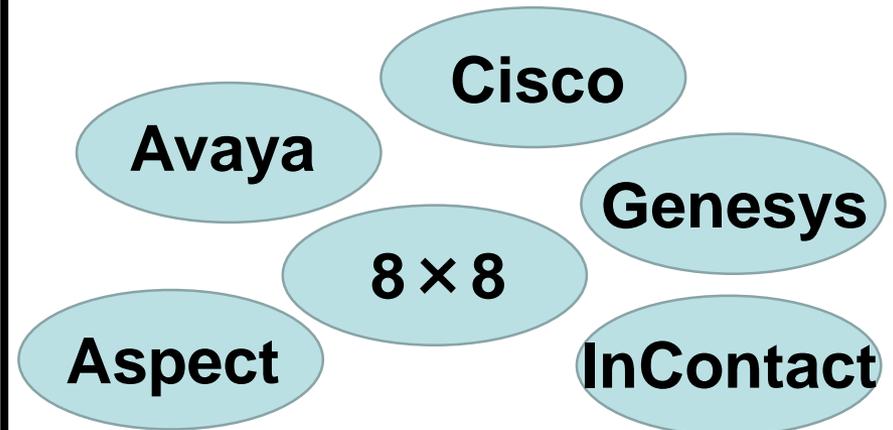
競合

VEE24



- 特殊専用機器
- 導入時のコスト大
- 業務場所限定

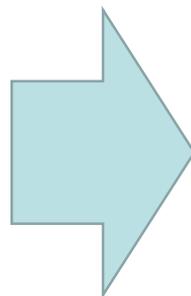
他一般



- WebRTC
 - 限られたブラウザでしか動作しない
- ⇒ iPad/iPhone動作しない

クラウドPBX

高価なPBX

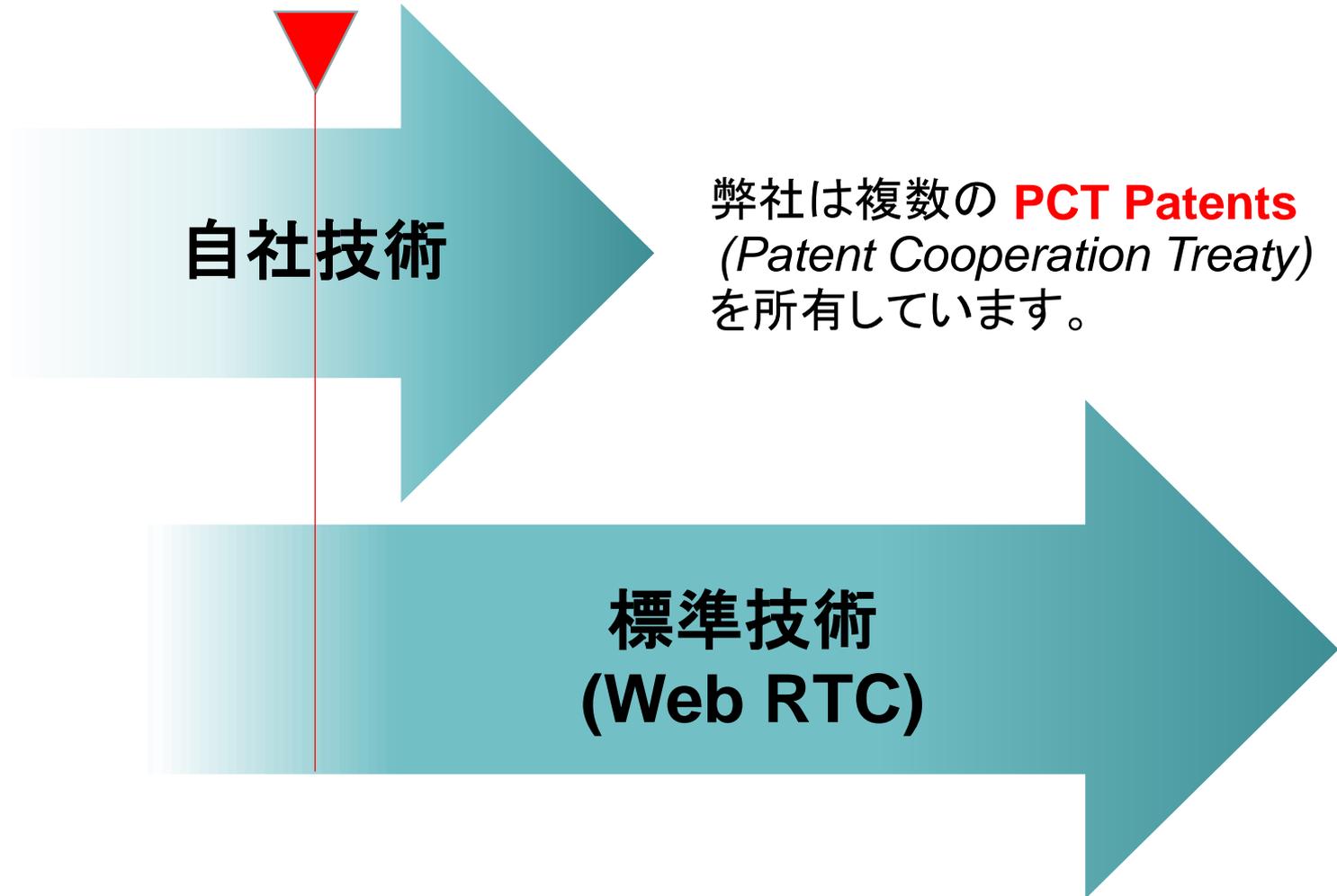


クラウドPBX



技術戦略

自社技術と標準技術の融合

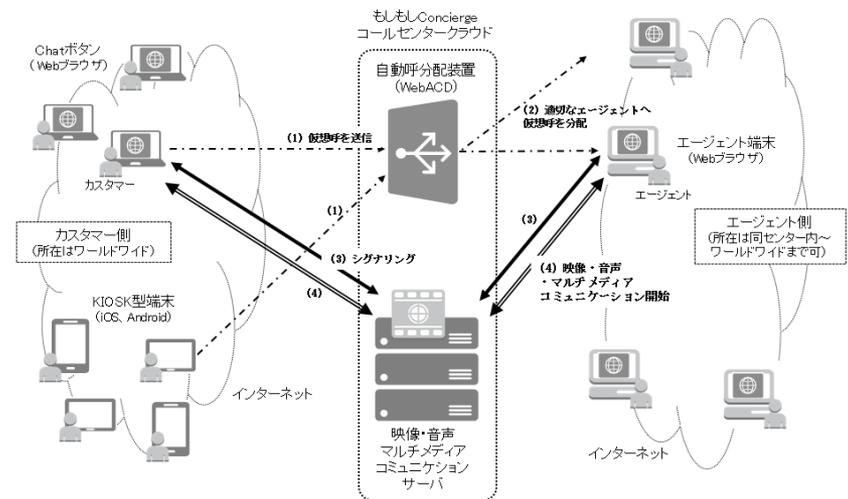


技術的特徴 (1) WebACD

WebACD 国際特許出願中 登録商標5573110

ACDのための通信とコミュニケーションのための通信を分離することにより、Webをはじめ多様なコミュニケーションの状況にACDを適用できる技術。

- ・ **マルチプラットフォーム** (Web、スマートフォン、電話、IP電話等)
- ・ **マルチメディア会話** (音声、映像、文字チャット、資料プレゼンテーション、デスクトップ共有等)
- ・ **多人数会話** (1対1～三者会話～多対多)
- ・ **Web上のボタンやページ遷移から要件、顧客属性を取得**
(従来技術は自動音声応答のみで取得)



技術的特徴 (2) 通信品質測定制御技術

通信品質測定制御技術 (国際特許出願中)

- ・ 通信状況の測定部を、通信状況の測定結果に基づいて制御
- ・ 低速・不安定なインターネット環境においても、音声・映像通信サービスへの悪影響を最小限に抑えた通信品質制御を可能とする。
- ・ HIS社導入に際して本技術による映像音声会話の切れにくさが決め手に。

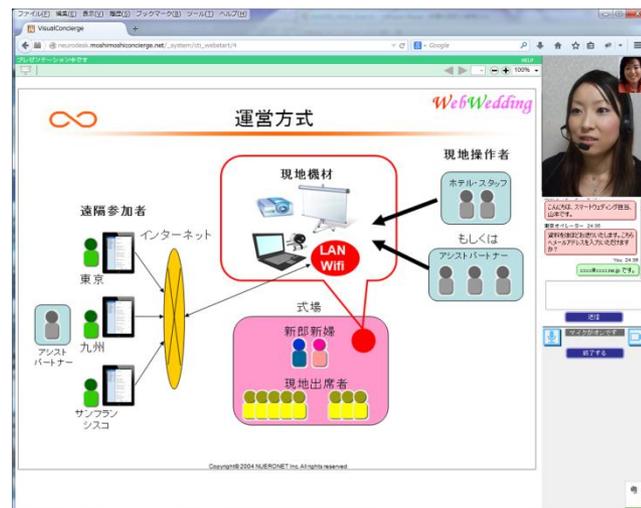
技術的特徴 (3) プレゼンテーション

インタラクティブマルチメディアプレゼンテーション技術

- ・クラウド型のセールスセンター実現のために、セールスコミュニケーションに想定される多様なプレゼンテーション機能を備える。
- ・映像・音声・テキストチャットコミュニケーションに加え、
オフィスドキュメント(Excel、PowerPoint、Word、PDF)、手描き・図形・文字書き込み、写真・ムービー資料、デスクトップ共有、をリアルタイムでプレゼンテーション可能(Webボード)

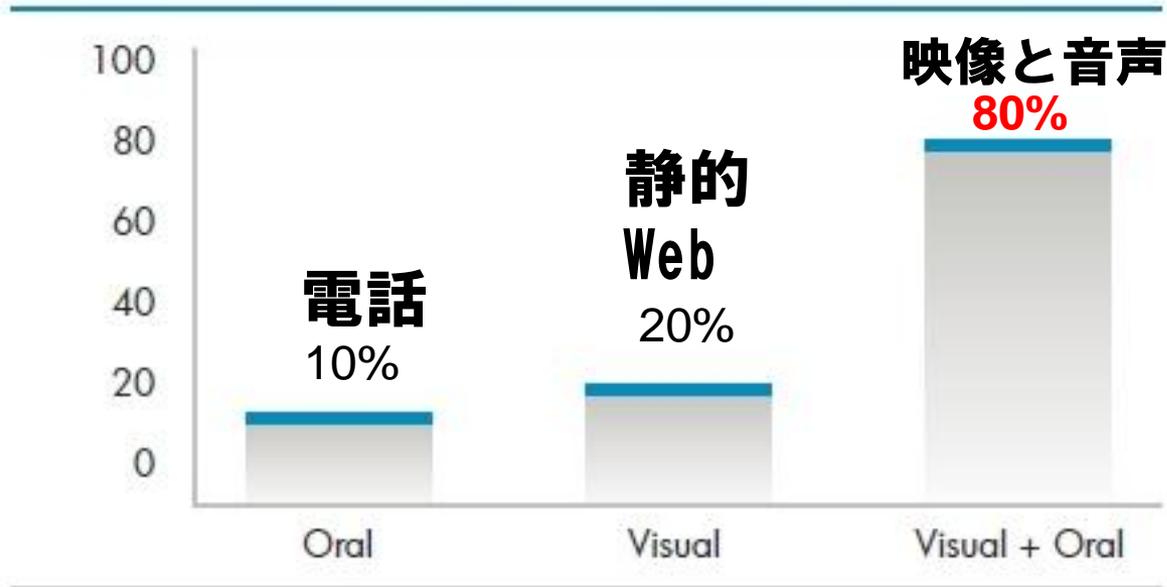


資料領域 (Webボード表示)



ビデオの力

Oral and Visual Information: Percentage Retained



Source: Jerome Bruner, as cited by Paul Martin Lester in "Syntactic Theory of Visual Communication"

- ・ **32% 受注率の増加**
- ・ **5 倍のコンバージョン率**

推定市場規模

グローバルコンタクトセンター市場

+

Video広告市場

||

200兆円

5%

>> 10兆円 潜在市場

弊社の期待

MoshiMoshi Interactiveを・・・

1. 御社のビジネスに適用いただけますか？
2. 販売を御一緒いただけますか？
3. 投資・資本提携を御検討いただけますか？

ありがとうございます



ニューロネット株式会社

<http://moshimoshiinteractive.com>

042-785-4737