

# QR Talk

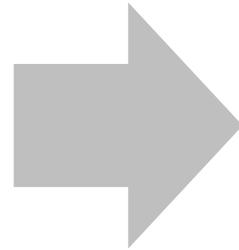
現場で起きている課題を今すぐ解決するための、オンライン接客ツールです。

# 「QR Talk」とは

インストール不要。QRコードをワンタッチ。

約5秒で音声・ビデオ通話がはじまるサービスです。

QRコードを読み込む



The screenshot shows the QR Talk service interface. On the left, there is a sidebar with options: 案件 (Cases), ユーザー (Users), お知らせ (Notifications), and パスワード変更 (Change Password). The main area displays a video call with a participant. Below the video, there are controls for mute (mute on/off) and a chat log on the right. The chat log shows messages such as "お申し込みユーザーが参加" (Registered user joined) and "会話を開始しました。" (Conversation started). At the bottom, there are input fields for name, email address, phone number, and address, along with a status dropdown menu.

- ・相互音声、映像通話
- ・顧客ごとの対応ログ管理

# 「秒速！オンライン」の特徴

リアルタイムに映像を共有することで、現場の状況を素早く把握できます。  
お客様が「言葉で説明しにくい」現場の状況を映像で把握することで、  
お客様との課題解決スピードを高めることができます。

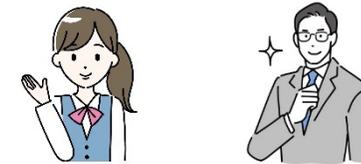
相談者



あそこのあれが変な感じになっていて・・・

私は見たことない機械なので  
よくわからないもので・・・

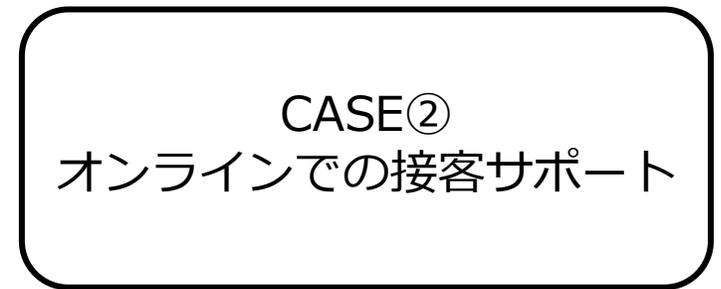
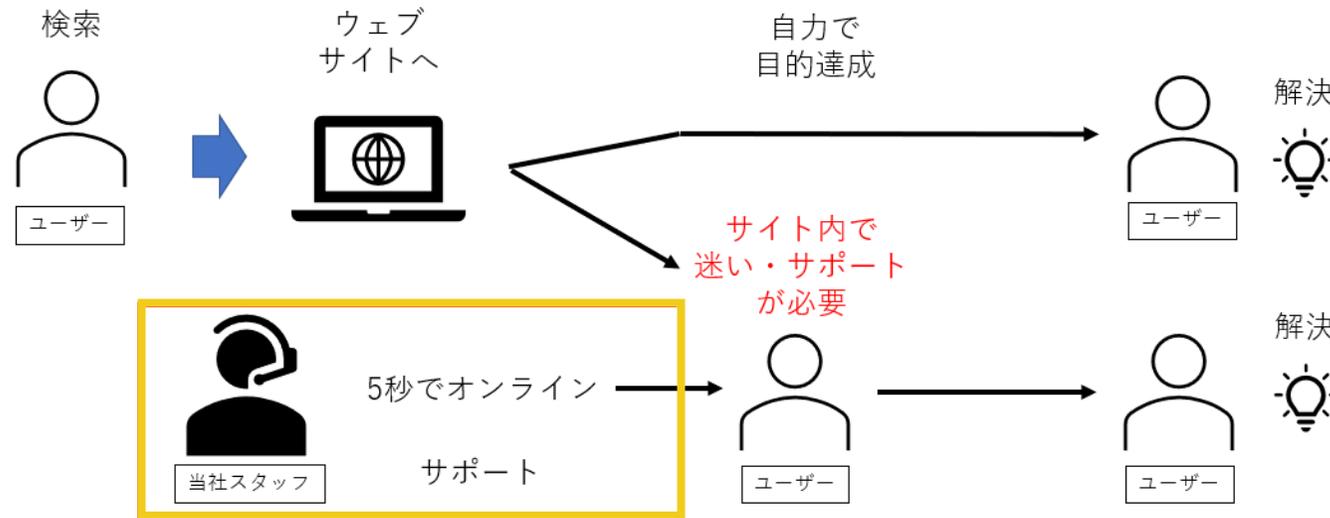
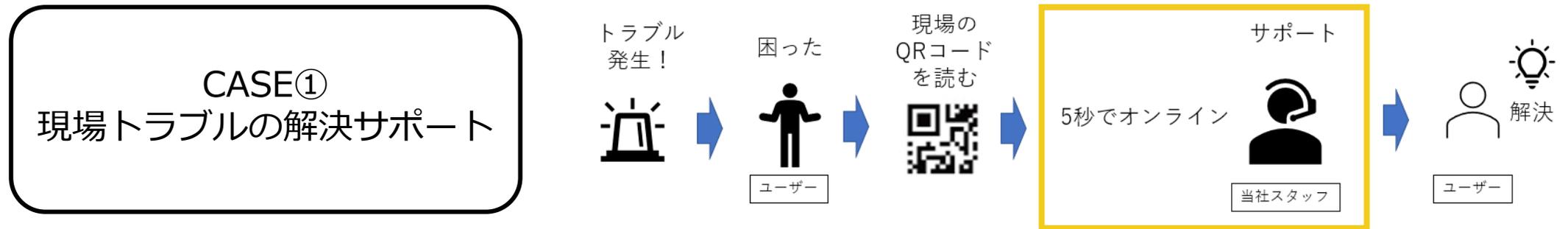
対応者



\*\*についてカメラを向けていただけますか？

\*\*のボタンを押すとどうなるか。  
を撮影していただけますか？

# 「秒速！オンライン」が解決できる課題



# どんな場面で使える？CASE①現場トラブルの解決サポート

現場への出勤回数を減らすことができるかもしれません。

「行かなければわからない」を、ITの力で「行く前にわかる」へ変えることができます。

## ①トラブルサポートの現場で

電気・ガス・水道・消防設備etc。世の中のあらゆる設備が壊れてしまったとき。お客様からトラブルの連絡が届きます。「すぐに来てくれ！何とかしてくれ！」いや、すぐに行きたいけど、今は人手が足りないな。何とかお客様に解決方法が提供できればいいのだが。

## ②あらゆる見積提出の現場で

「すみません、見積してほしいのですが！」「かしこまりました。いつがよろしいですか？」「今日来てほしいのよ！」お客様の問い合わせはいつも突然。そしていつも急いでいます。できるだけ素早く、お客様の要望に応えることで競争相手に打ち勝つ方法はないだろうか？

## ③アフターサポートの現場で

購入された製品を使っているお客様からの電話。しかし製品自体の故障なのか、お客様のご都合なのか判断がつかない！どうしよう。郵送してもらってもいいけど、コストがかかるしスピードも遅くなる。もう少し解決へのヒントがないだろうか？

## ④専門家とスタッフをつなぐ現場で

貴社の業務の中で俗人的な部分や、専門性の高い分野はありませんか？そしてそれが一部のスタッフに集中している。なんてことはありませんか？優秀なスタッフの体や時間は限られます。遠隔対応が可能な仕組みを作ることで簡単に解決することができます。

システムに加えて、当社のカスタマサポートスタッフを合わせて提供可能です。

# どんな場面で使える？CASE②オンライン接客

遠隔にいるスタッフが、リアルタイムに映像で会話することで、接客が可能です。  
お客様の興味関心の最後の一押しのために。

有人接客を求めるお客様への安価なサービス提供が可能です。

## ①ECサイトでの最後の一押しに

「この製品のサイズはなに？在庫はどれがあるの？この色はないの？価格はいくら？」いや、全部サイトに書いてあるでしょ！なんで聞いてくるのかなー。いくら努力を尽くしても、文字では理解できない人もいます。そしてそういう方こそ意外と売上があがるもの。接客の選択肢を安価に増やせます。

## ②リアルな場の接客フォローのために

新規スタッフの採用がどんどん難しくなり採用コストが上がっていませんか？より少人数でより多くの現場を回していくために。例えばテーブルオーダーシステムと組み合わせて接客スタッフを厨房に配置することで省力化。ショッピングセンターの受付を1か所に集中配置して問い合わせを対応等。少人数化を実現するための選択肢があります。

システムに加えて、当社のカスタマサポートスタッフを合わせて提供可能です。

# 導入事例・・・出張買取リサイクルショップの場合

before

## ■現状

問合せが発生したら、まず訪問。

リサイクルショップの商談では、物を見なければスタートとしないが、LINEで写真を送ってもらうのは手間なので、どうしても訪問する必要があった。

訪問して物を見た結果、ニーズの不一致などが発生し、営業効率が悪いという側面がある。

after

## ■サービス導入後の変化

問合せが発生したら、まず動画で会話

お客様との認識や摺合せができた段階で訪問とした。

その結果、**ガソリン代・移動時間・対応時間など、無駄な訪問に対するコストが減った。**  
**何より、時間がねん出できたことが最大の効果。**

# 導入事例・・・無人運営の宿泊施設

before

## ■現状

宿泊顧客からの質問において、どうしても現場を見ないと判断できないことが多かった。

- ・エアコンから水が漏れている
- ・\*\*が汚れている
- ・\*\*の使い方がわからない

施設側の不手際なのか、お客様の使い方なのか。この切り分けが電話では難しかった。かといって、わざわざラインで友達になって。というのもハードルが高かった。

after

## ■サービス導入後の変化

問合せに対して、状況の切り分けをすることができた。お客様は初めて訪れ、初めて見る設備でも、施設側には慣れがある場面も多い。

**問合せに対する現場出動回数を、半分程度に減らすことができた。特に深夜の駆け付けはスタッフへの負荷も大きく、素早く対応できることで負担が減ったことが大きい。**

# 主な機能一覧

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、使用状況の確認	○	○
	メンバー管理	オペレータの情報を登録・更新・参照	○	×
	顧客情報入力	対応状況を顧客別に管理することができます。	○	○
	通話履歴確認	通話履歴（メモ・チャット）の確認	○	×
	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、	○	×
	お知らせ設定	お知らせ事項の設定	○	×
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	○	○
	QR発行	QRコードの払い出し	○	○
通話機能	ビデオ通話	PC、スマートフォンのカメラを利用してビデオ通話	○	○
	チャット機能	映像通話中にチャットを通して会話することができます。	○	○
	3者通話	対応者側のエスカレーションとして、管理者が参加することができます。	○	○

# 料金体系

初期費用	¥150,000
導入補助費	¥100,000
システム連携費用	¥50,000

プラン名	月額費用	通話可能数	URL発行数
ライト	¥10,000	60分×200回 (3人:60分×70回)	1
ベーシック	¥30,000	60分×600回 (3人:60分×210回)	3
プロ	¥50,000	60分×1000回 (3人:60分×350回)	5

※1 3人とは1対1の会話の中に、管理者が入った状態のことを指します。

※ユーザー数は無制限です。

※プラン変更時は、1回当たり30,000円を頂戴します。

※カスタマーサポートを付与するプランは、個別にお見積りいたします。

# お問い合わせ先

---

MAIL : [qrtalk@si-jp.co](mailto:qrtalk@si-jp.co)

営業時間 : 10:00～17:00

合同会社Si

〒150-0043 東京都渋谷区道玄坂1-10-8

渋谷道玄坂東急ビル2F-C

# 【参考】WEBシステムとの違い

		他社サービス	QR Talk
利用方法	アプリ	ZOOM : アプリケーションの事前インストールが必要 Googlemeet : メールアドレスが必要 LINE : 友達登録が必要	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	<b>URL</b> 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、最大3人での通話が可能
	資料・画面共有	各参加者が画面やウィンドウを共有可能	■ローカル側→リモート側 ・映像共有、チャットが可能 ■リモート側→ローカル側 ・映像共有、チャットが可能

# 【参考】動作保証

---

## ■ローカル側（オペレータ側）

端末種別	OS	ブラウザ
Windows PC	Windows 10	Google Chrome 81.0以上
iPad mini 2以降, iPad Pro, iPad, iPad air	iPad OS 13以上	Safari ver13.0以上

## ■リモート側（ユーザ側）

端末種別	OS	ブラウザ
iOSデバイス	iOS 12.5以上	Google Chrome 81.0以上、Safari ver12.5以上
Androidデバイス	Android 5.0以上	Google Chrome 81.0以上