

# 株式会社オプテージ 様

テキストベースのQ&Aでは説明しにくい  
スマホ操作のお困りごとをビデオチャットでサポート



開発課題であるスピードとコストに対応  
**SDKだから実現する短納期・低予算・高品質**

SDKでありながら、自由度の高い設計が可能  
**デザイン面・機能面のカスタマイズに対応**

気軽にアクセスできて、サポートの幅が広がる  
**ID不要でスマホでもPCでも操作可能**



株式会社オプテージ様が採用した「agora.io」とは？

スマホアプリやWebサイトなどにビデオ通話機能やライブ配信機能を追加できるSDK。

ライブ配信や双方向ビデオチャットなどの機能を、低コストかつ低遅延の安定した通信で手軽に実装できる。

## Corporate Data

### 株式会社オプテージ

格安スマホ/SIMサービス「mineo」（マイネオ）や、光ファイバーネットワークを用いた情報通信サービス（関西エリアで展開）などを提供する電気通信事業会社。「mineo」は、ユーザーと共にサービスを創り上げる「Fun with Fans!」をコンセプトに、シンプルでわかりやすい料金で自分のスタイルに合った、パケット容量や端末を選択できるサービス。

■設立 1988年4月

#### ■主な事業内容

電気通信事業、有線一般放送事業、小売電気事業、情報システム、電気通信ならびに放送に関するシステム開発、運用、保守業務の受託

#### ■URL

<https://optage.co.jp/>

# ビデオチャットで進化したQ&Aサービス Face to Faceのサポートを実現

オプテージが提供する格安スマホ/SIMサービス「mineo」(マイネオ)は、「Fun with Fans!」をブランドステートメントに掲げ、顧客とのコミュニケーションサイト「マイネ王」を展開。顧客と共に魅力的なサービスを創り出すというコンセプトで、数ある格安スマホ事業社との差別化を図ってきた。新たな施策「サポートアンバサダー制度」は、仲間と助け合い、仲間と創るという顧客を軸としたユニークなサービス。そのひとつが、既存ユーザー(ファン)がアンバサダーとなり、「mineo」を利用する端末に必要な初期設定など、利用時の困りごとをサポートするサービスだ。既存のテキストによるQ&Aにおける文字で伝えることの難しさを課題に、Face to Faceの可能性を探り、たどり着いた解決策が「agora.io」のビデオチャットである。

## 格安スマホ/SIM事業における顧客サービスの課題

### 1 スマホの初期設定など 対面サポートが困難

顧客自身による端末の初期設定が初心者へのハードルとなっているが、店舗数に限りがあり、対面でのサポートをすべてのユーザーに行うのは難しい。

### 2 テキストのQ&Aでは 操作説明がしづらい

テキストや画像によるQ&Aだけでは、多数の端末ごとの設定や多岐に渡る状況を説明しづらく、解決が困難なケースがある。

### 3 スピード感をもった 情報提供方法がない

事業やサービスの改善をファンと共に創り上げてきた「mineo」らしい新たなコミュニケーションとスピード感のある情報共有ツールがなく、新規開発も難しい。

## 「agora.io」でこう解決！

### ビデオチャットによる 対面のようなコミュニケーション

ビデオチャットでのFace to Faceコミュニケーションで、初心者も安心できるサポートが可能に。



初心者にとってハードルの高い端末の初期設定の課題をビデオチャットで解決。場所や時間を選ばず、対面でのサポートに近い感覚でコミュニケーションを取ることができる。

### PCブラウザを共有したサポートで 難しいスマホ操作を快適に

スマホ操作をしながらPCブラウザを介してやりとりできる、「agora.io」のビデオチャット機能。



Q&Aの課題だったテキストで伝えることの難しさを、ビデオチャットにより、操作のプロセスを画面や音声で確認しながら進めることで解決。

### リアルタイムの情報をライブ配信 メディア機能を実装

記者発表など自社の情報を顧客へライブ配信。n対1のコミュニケーションツールとして活用。



いち早く情報を届けるためのツールとして導入したビデオ配信機能。リアルとバーチャルを融合した参加型イベントなど、さまざまなシーンで活用の可能性が広がる。

## Point of Selection

# 「agora.io」選定のポイントは？

### スピード感を重視して 既存のプログラムに追加実装できるか？

開発スピードが早く、自社のサービスに合わせたカスタマイズが可能なこと。

✓ SDK組み込みだから、短期開発でコストも低減

✓ UIや機能面のカスタマイズも柔軟に対応

### 新たにIDを取得せずに利用できるか？

できるだけお客様の手間を省いたサービスが提供できること。

✓ PCブラウザベースでビデオチャットが可能

✓ ID不要、URLクリックで簡単アクセス

### スマホ操作を快適にサポートできる機能か？

ビデオチャットで顧客サポートを行うために必要な性能が備わっていること。

✓ ユーザー 50万人もの負荷にも耐えられる高スペック

✓ もしものトラブルに備えたビデオ録画機能

## User's Voice

# ビデオチャットによるサポートで顧客サービスを充実

私たちは、単に速くて安いだけのサービスをお客様に提供したいと考えているわけではありません。私たちは、「mineo」「マイネ王」をお客様にご利用いただく中で「うれしいことや楽しいことがあった」という「情緒的価値」を感じていただき、「mineo」に愛着をもっていただきたいと考えています。そのため、独自のさまざまな取り組みに挑戦しています。

新たに導入した「アンバサダー制度」では、顧客と弊社、または顧客同士が事業やサービスを一緒に創り上げていける制度を目指しています。現状の格安スマホ/SIM事業には、メガキャリアに比べてサポート店舗数や端末の初期設定など避けることのできない課題があります。

従来のテキストベースでユーザー同士が質問・回答できるQ&Aを拡大させたのが「サポートアンバサダー制度」です。新規顧客の困りごとに既存ユーザー（ファン）が応えていただくことで、助け合いの輪が広がり「mineo」を愛していただけのファンの拡大を目指しています。このサポートシステムは、「agora.io」のSDKによるビデオチャット機能を採用しましたが、開発の過程においては非常に柔軟に対応いただけたと満足しています。

株式会社オプテージ モバイル事業戦略部 モバイル事業運営チーム マネージャー 谷 真治 氏



# SDK選定要件をリスト化、満点だったのは「agora.io」だけ



私は、コミュニティサイト「マイネ王」の運営やブランド、サービスの開発を担当しています。「サポートアンバサダー」システム開発での、「agora.io」の機能性とカスタマイズ性には十分満足しています。

パートナー企業を選定する際は、7~8社の中から必要な要件を満たしているかどうか、リストを作成して検証を行いました。結果的にすべてが備わっていたのは「agora.io」だけでした。

また、開発を進めていく中で「こういうことをやりたい」というイレギュラーな要望に対しても、常に実現できる方法を一緒に考えようという姿勢で取り組んでくれました。

たとえば、ビデオチャットで顔を映したくないユーザーのためのモザイク機能では、「マイネ王」のコミュニティで使用しているオリジナルのアイコンを使用できないかと相談し実現しました。

顧客とのコミュニケーションを築いていく上で、また企業のブランドとして、どうしてもこだわりたいことがあります。ブイキューブは我々のこうした思いにも前向きに取り組んでもらえるパートナーであると感じています。

株式会社オプテージ モバイル事業戦略部 モバイル事業戦略チーム ファン創りの伝道師 高谷 一朗 氏



# コミュニティサイト「マイネ王」における「agora.io」を組み込んだビデオチャットサポート

オペレーターが運営する格安スマホ/SIMサービス「mineo」では、他の格安スマホ事業者との差別化を図るため、ファンとのコミュニケーションサイト「マイネ王」を展開。「マイネ王」で特徴的なのは、「サポートアンバサダー」に就任した既存ユーザー（ファン）が、SIMカードの装着やスマホの設定などをビデオチャットを通じてサポートする点だ。

## 「サポートアンバサダー」によるビデオチャットサポート

「マイネ王」にはテキストや画像によるQ&A方式のサポートページもあるが、「テキストでは伝わりにくい」「スマホの機種やユーザーの環境によって記載内容が千差万別で膨大な情報量になる」といった課題があった。「サポートアンバサダー」によるビデオチャットサポートであれば、店舗などでの対面サポート同様のレベルで、ユーザーごとに最適なサポートを提供することができる。



「マイネ王」のサイトには「サポートアンバサダー」の一覧が表示される。「サポートアンバサダー」が得意とする機種やサポート内容などを表示しているため、ユーザーはサポートを受けたいアンバサダーを選択できる。



ビデオチャットによるサポートでは、顔はアイコンでマスクングすることができる。

「agora.io」はSDKでありながら、柔軟なカスタマイズもできるため、マスクング用のアイコンは「マイネ王」で使用しているオリジナルのイラストを組み込んでいる。

サポートを受けたいユーザーは、「サポートアンバサダー」にスマホ端末やSIMカードを映して状況を説明することが可能になるため、専門用語などを知らなくても、質問したいことを伝えやすくなる。

## マイネ王の「サポートアンバサダー制度」

<https://king.mineo.jp/ambassadors/support>

詳しくは

