

遠隔接客システム

RICOH
imagine. change.

RICOH Remote Concierge System



接客サービスを、遠隔で
品質を保ちながら柔軟かつ効率的に

ミニマム規模からでも手軽にスタート。 臨機応変に活用できる、遠隔接客専用システムです。

専門的スキルを持つ人材の有効活用や、店舗業務のスリム化・効率化などの接客課題をお持ちの方へ。

RICOH Remote Concierge Systemは、遠隔からでも対面式で接客でき、
バーチャル窓口などに活用いただけるシンプルで運用負荷がかからない、
使いやすさが特長の接客専用システムです。



いつでも・どこからでも・簡単に
疑似対面スタイルでお客様に対応できます。

店舗向け アプリケーション

お客様はボタンを選んで押すだけのシンプル画面で、
操作に迷わずご利用いただけます。

- **専門的なスキル・人材の有効活用**
スペシャリスト・ベテランのスキルを、場所にとらわれずにご提供
- **サービス・人員の補完や窓口拡充**
店舗業務スリム化による、サービスや人員配置の補完



コールセンターなど
拠点A



コンシェルジュ向け アプリケーション

接客専用の様々な機能をシンプルなインターフェースで活用し、
サービスを提供できます。

- **場所にとられない柔軟な運用スタイル**
コールセンターのような集中型はもちろん、各勤務地・在宅といった分散型や混合型でも、自由な運用が可能
- **管理負担が少ないシンプルなシステム**
クラウドだからサーバー不要、複雑な構成・設定がなく導入・維持管理のしやすいシンプルなシステム



管理コンソール

店舗やコンシェルジュの登録・変更・削除をはじめ、
システムを一元管理できるWebアプリケーションです。

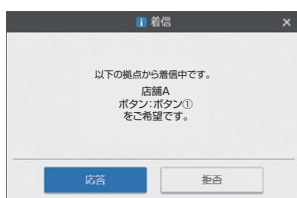
コンシェルジュ向けアプリケーション

どこからでも、お客様と様々なコミュニケーションができる機能をご提供します。



呼び出しの店舗名と専門を確認して応答

店舗から呼び出しを受けると、着信音とともに、着信画面に呼び出し元の店舗名と専門名(ボタン名)が表示されます。コンシェルジュは「どこから」「何を」求められているのか確認して、呼び出しに応答できます。



確認事項などが生じた場合は保留可能

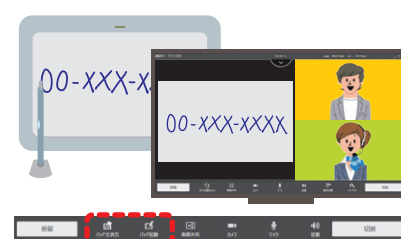
[保留] ボタンにより、一時保留ができます。保留中は、コンシェルジュ側の映像・音声はお客様には伝わりません。逆に店舗側の映像・音声は確認できるので、様子を見ながらの作業や迅速な対応が可能です。[解除] ボタンで、すぐに対話に戻れます。



個人情報などは手書きで共有

お客様が手書き*した情報を、画面で共有。電話番号や住所といったお客様の個人情報などを、周囲に聞かれることなく受け取れます。情報は確認後に[全消去]ボタンにより、遠隔でコンシェルジュ側から消去し終了します。

* 対応機種についてはホームページでご確認ください



再接続や、複数での対応も簡単

もし途中で接続が切れても、[直前の接続先を呼出]のクリックにより店舗と再接続し、店舗は自動応答します。また複数の専門知識が必要な時は、他のコンシェルジュに交代したり、追加参加により複数で対応することもできます。



*コンシェルジュの参加人数に上限はありません。

接客中の録音が可能(自動/手動)

対応中の内容を、音声データとして録音できます。内容の確認やエビデンスとしての活用など、業務に応じてご利用いただけます。自動の場合は応答から切断まで自動で録音され、手動の場合はメニューから録音を選択し任意のタイミングで録音/終了することができます。

※自動録音/手動録音の設定は管理者が行ないます。



※画面は手動録音設定時のものです。

店舗側のカメラの切り替えが可能

店舗側にお客様を映すカメラに加え、書画カメラのようなサブカメラが設置されている場合、状況に応じてカメラを自由に切り替えて見ることができます。紙文書や手書きの情報などの利用で、一層コミュニケーションがスムーズになります。



コンシェルジュ側から切り替え操作

店舗の画面をキャプチャー New

コンシェルジュ側から、店舗側カメラの映像をスクリーンショットとして保存できます。書画カメラにつなげば、身分証明書やお客様持参の書類なども、必要時に画面をキャプチャーして保存し、マーケティングやセキュリティー状況資料・エビデンスとして活用可能です。



店舗とコンシェルジュの双方向で、手書きのやり取り New

言葉だけでお客様に伝わりにくいことは、文字や図を手書きして画面共有し、わかりやすく説明できます。指示を書き込んだり、お客様に表示したPDFのフォーマット上に書き込んでいただくことができます。書き込んだページをPDFで保存することもできます。

※手書き入力には、タッチディスプレイや入力用デバイスが必要になります。動作確認済み対応機種はホームページでご確認ください。

	店舗側 サブディスプレイなし	店舗側 サブディスプレイあり
コンシェルジュ側 サブディスプレイなし	双方向書き込み/お客様メモも 利用不可	お客様メモのみ 利用可
コンシェルジュ側 サブディスプレイあり	双方向書き込み/お客様メモも 利用不可	双方向書き込み/お客様メモも 利用可(設定で切り替え可)



コンシェルジュ側で
双方向書き込み/お客様メモを切り替え

画面共有時、資料の上書き込みが可能

パンフレットやホームページなどを共有している画面に、線を引く・丸で囲う・コメントを書くなど、一時的に書き込むことができます。説明したい箇所を示したり、強調したくても言葉だけでは伝わりにくい時、スムーズなコミュニケーションが可能になります。

※本機能の使用にはサブディスプレイ(画面拡張)が必須です。



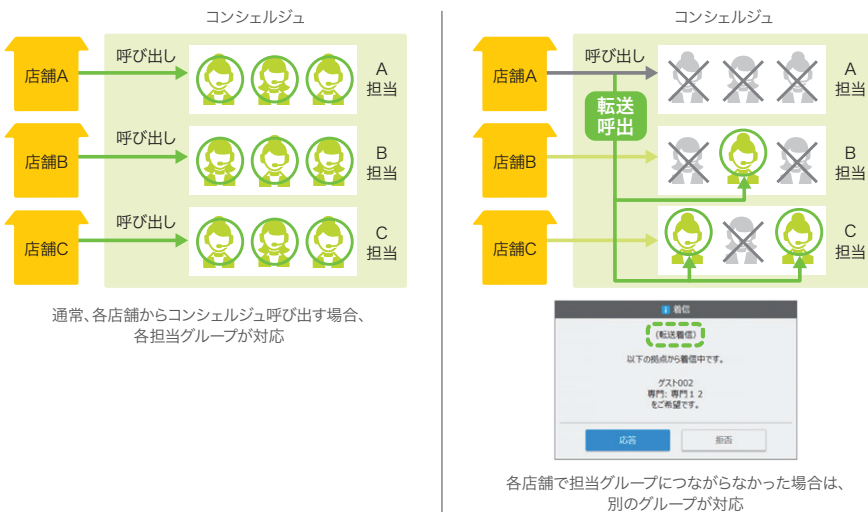
メインディスプレイ(アプリケーション画面)

サブディスプレイ(共有資料画面)

担当コンシェルジュが応答できなくても、他のコンシェルジュへ転送可能

店舗ごとに担当するコンシェルジュを割り当てることができます*。もし、全員が接客中など何らかの事情により、担当コンシェルジュが誰も呼び出しに応じることができなかった場合、一定時間後その他のコンシェルジュに転送され代理応答することによって機会損失を防ぐことができます。

* 割り当てるコンシェルジュは「サブグループ」で構成する必要があり、管理者が設定します。



通常、各店舗からコンシェルジュ呼び出す場合、
各担当グループが対応

各店舗で担当グループにつながらなかった場合は、
別のグループが対応

万が一の接続障害時にはスピーディーに通知

万が一の接続障害時はポップアップで表示し、状況を確認して迅速な判断・対応が可能になります。



店舗向けアプリケーション

“密”を避けながら、シンプルな操作性で
簡単・手軽にコンシェルジュを呼び出せます。



お客様はボタンを選んで押すだけ

来店のお客様は、ご希望の内容に応じたタッチパネルのボタンを選び、コンシェルジュを呼び出すだけの2ステップ。操作に迷うことなくご利用いただけます。

店舗用アプリケーションは自動起動

パソコンを起動すると、アプリケーションがフル画面で自動起動・自動ログイン。店舗のご担当者の面倒な設定操作は不要です。

※あらかじめ、アカウントなどの情報が設定されている必要があります。



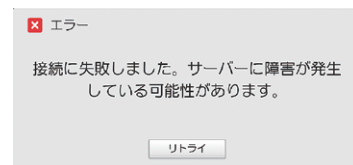
書画カメラなどサブカメラの接続が可能

店舗側でお客様を映すメインカメラに加え、サブカメラとして他のカメラ機器を接続できます。書画カメラを接続すれば、手持ちの紙文書などをコンシェルジュ側に共有することが可能です。メインとサブのカメラ切り替えは、コンシェルジュ側で行ないます。



万が一の接続障害時にはポップアップでお知らせ

万が一の接続障害時は、お客様にポップアップでお知らせ。メッセージ表示でお客様のリトライを抑止し、お待たせするご迷惑を低減します。



管理コンソール

接客状況を把握し、環境変化に柔軟に対応できる
管理機能をご利用いただけます。



●店舗・コンシェルジュ・管理者を一元管理

各アカウントの登録・変更・削除などを一括して管理。コンシェルジュの専門登録（ボタンとの紐付け）や録音設定なども、ここから行ないます。

●店舗・コンシェルジュの最終ログイン日時を確認が可能

各店舗・コンシェルジュが最後にログインした日時が表示され、アカウントの利用状況が管理できます。

●バージョンアップの実行日時を個別に予約が可能

店舗・コンシェルジュごとの都合に合わせて、バージョンアップを実施する日時を指定し予約しておくことができます。

●店舗ごとに担当コンシェルジュを割り当てることが可能

コンシェルジュのサブグループを作成し、店舗ごとに呼び出される担当者を個別に設定できます。通常の担当グループが一定時間応答できない場合、他のコンシェルジュへの転送を可能にします。

名称	メールアドレス	部門	グループ	最終ログイン	実務予定	管理者	辞書
コンシェルジュ1	xxxx@xx-xxx. xxxxxx.com	部門1	A	2018/09/19 14:01	v2.0.1 2018/11/20 19:00	手動	編集 削除
コンシェルジュ2	xxxx@xx-xxx. xxxxxx.com	部門2	A	2018/09/19 14:01	v2.0.1 2018/11/20 19:00	自動	編集 削除
コンシェルジュ3	xxxx@xx-xxx. xxxxxx.com	部門3	A	2018/09/14 08:20	v2.0.1 2018/11/22 11:00	手動	編集 削除
コンシェルジュ4	xxxx@xx-xxx. xxxxxx.com	部門4	A	2018/09/13 11:21	v2.0.1 2018/11/25 11:00	手動	編集 削除
コンシェルジュ505	rip104@vc. dev.example.com	部門1	A	v2.0.0 2018/07/23 11:24	v2.2.0 2020/01/01 09:00	手動	編集 削除
コンシェルジュ506	rip105@vc. dev.example.com	部門2	A	v2.0.1 2018/09/14 11:41	v2.2.0 2020/01/01 09:00	手動	編集 削除
コンシェルジュ507	rip106@vc. dev.example.com	部門3	A	v2.0.1 2018/09/19 17:59	v2.2.0 2020/01/01 09:00	手動	編集 削除

店舗	グループ	最終ログイン	実務予定	管理者	辞書
000A	A	v2.0.1 2018/07/23 11:24	v2.2.0 2020/01/01 09:00	手動	編集 削除
000B	A	v2.0.1 2018/07/23 11:24	v2.2.0 2020/01/01 09:00	手動	編集 削除
000C	A	v2.0.1 2018/07/23 11:24	v2.2.0 2020/01/01 09:00	手動	編集 削除
000D	A	v2.0.1 2018/07/23 11:24	v2.2.0 2020/01/01 09:00	手動	編集 削除
000E	A	v2.0.1 2018/07/23 11:24	v2.2.0 2020/01/01 09:00	手動	編集 削除
000F	A	v2.0.1 2018/07/23 11:24	v2.2.0 2020/01/01 09:00	手動	編集 削除
000G	A	v2.0.1 2018/07/23 11:24	v2.2.0 2020/01/01 09:00	手動	編集 削除
000H	A	v2.0.1 2018/07/23 11:24	v2.2.0 2020/01/01 09:00	手動	編集 削除
000I	A	v2.0.1 2018/07/23 11:24	v2.2.0 2020/01/01 09:00	手動	編集 削除
000J	A	v2.0.1 2018/07/23 11:24	v2.2.0 2020/01/01 09:00	手動	編集 削除

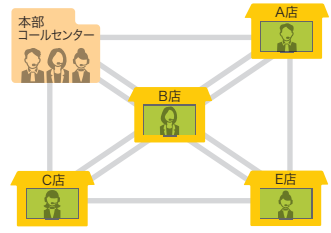
〈 遠隔接客ご活用例 〉

旅行業

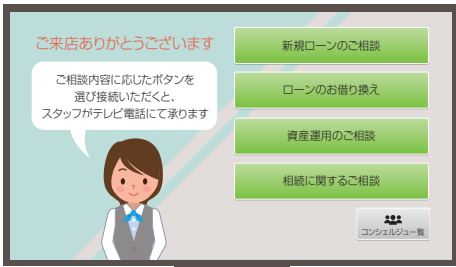


専門的な知識・スキルを効率的に活用

来店されたお客様のご要望が、ある地域や特別なプランに特化されたご内容の場合、それぞれに詳しいスタッフが遠隔で接客することができます。また、繁忙期などカウンターが混みあう際には、増設窓口としても活用いただけます。

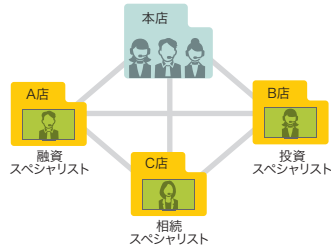


金融業

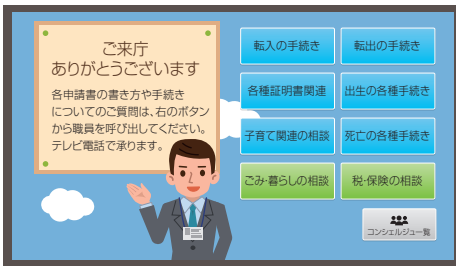


対応スタッフ・サービス案内業務の相互補完に

店舗によってサービスの対応状況が異なる場合や、専門的な知識が必要で店内対応が難しい場合などに、店舗同士や本社などと遠隔でつなぐことで、業務を相互補完することができます。サービス未対応の店舗に来店されたお客様も、他店へ足を運びなおす必要がありません。

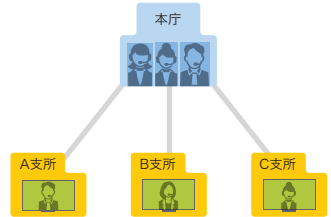


自治体



支所・出張所などの窓口業務サポートに

本庁のインフォメーションや支所などに設置し、担当職員へつながるようにしておけば、各種申請書の書き方相談や行政サービスへの問い合わせなどをその場で対応できます。テレビ電話のように画面越しで会話できるので、申請書など手持ちのものを具体的に示しながらの説明が可能です。



RICOH Remote Concierge Systemの主な仕様

店舗向けアプリケーション

映像符号化方式	H.264/SVC	
映像送受信仕様	最大受信	720p/30fps
	最大送信	720p/30fps
通信	プロトコル	独自手順
	送受信帯域	1Mbps以上 ※カメラにRICOH THETAを使用する拠点がある場合は、さらに送受信帯域が必要になります。
対応するパソコン画面解像度	フルHD(1920x1080ドット)以上	
対応OS	Windows® 10 Pro 64bit ※最新対応バージョンについては、ホームページにてご確認ください。	
CPU	[HD映像を送信する場合]	[SD映像を送信する場合]
	Intel® Core™ i7 3.60GHz 以上	Intel® Core™ i5 3.00GHz 以上
メモリー	4GB以上	
ハードディスク	30MB以上	
RICOH THETA 対応機種	RICOH THETA V/RICOH THETA Z1	

コンシェルジュ向けアプリケーション

映像符号化方式	H.264/SVC	
映像送受信仕様	最大受信	720p/30fps
	最大送信	720p/30fps
通信	プロトコル	独自手順
	送受信帯域	1Mbps以上 ※カメラにRICOH THETAを使用する拠点がある場合は、さらに送受信帯域が必要になります。
対応するパソコン画面解像度	QVGA (1280x960ドット)以上	
対応OS	Windows® 10 Pro 64bit ※最新対応バージョンについては、ホームページにてご確認ください。	
CPU	[HD映像を送信する場合]	[SD映像を送信する場合]
	Intel® Core™ i7 3.60GHz 以上	Intel® Core™ i5 3.00GHz 以上
メモリー	4GB以上	
ハードディスク	30MB以上	
RICOH THETA 対応機種	RICOH THETA V/RICOH THETA Z1	

管理コンソール

対応ブラウザ	Internet Explorer®11 以降
--------	-------------------------

※最新仕様と周辺機器の情報は、弊社ホームページにてご確認ください。

店舗向けアプリケーション(1IDあたり) 店舗向けアプリケーションのIDはデバイス(パソコン)単位での利用を許諾しております。複数デバイスで1つのIDを共有利用することはできません。(消費税別)

料金名	料金(月額)	備考
月額サービス料金 定額80	8,000円	1～9 ID購入時の1ライセンスあたりの月額サービス利用料
月額サービス料金 定額73	7,300円	10～19 ID購入時の1ライセンスあたりの月額サービス利用料
月額サービス料金 定額69	6,900円	20～49 ID購入時の1ライセンスあたりの月額サービス利用料
月額サービス料金 定額60	6,000円	50～99 ID購入時の1ライセンスあたりの月額サービス利用料
月額サービス料金 定額48	4,800円	100～ ID購入時の1ライセンスあたりの月額サービス利用料

コンシェルジュ向けアプリケーション(1IDあたり) コンシェルジュ向けアプリケーションのIDは個人単位での利用を許諾しております。複数人で1つのIDを共有利用することはできません。(消費税別)

料金名	料金(月額)	備考
月額サービス料金 定額160	16,000円	1～9 ID購入時の1ライセンスあたりの月額サービス利用料
月額サービス料金 定額145	14,500円	10～19 ID購入時の1ライセンスあたりの月額サービス利用料
月額サービス料金 定額138	13,800円	20～49 ID購入時の1ライセンスあたりの月額サービス利用料
月額サービス料金 定額120	12,000円	50～99 ID購入時の1ライセンスあたりの月額サービス利用料
月額サービス料金 定額96	9,600円	100～ ID購入時の1ライセンスあたりの月額サービス利用料

初期登録手数料 (消費税別)

初期登録手数料(1テナントあたり)	50,000円
-------------------	---------

導入設置メニュー (消費税別)

料金名	料金	品種コード	備考
RICOH Remote Concierge System 訪問基本料	12,000円	755204	作業基本料金
RICOH Remote Concierge System 店舗向けアプリケーションインストール作業&基本設定	12,000円	755205	店舗向けアプリケーションインストールおよび基本設定のパソコン1台あたりの作業料金
RICOH Remote Concierge System コンシェルジュ向けアプリケーションインストール作業&基本設定	12,000円	755206	コンシェルジュ向けアプリケーションインストールおよび基本設定のパソコン1台あたりの作業料金

まずはトライアルにてご体感ください。

詳細につきましては営業担当へご相談ください。

※トライアルでは、接続可能拠点数に制限があります。

※可能な限り、お客様自身の環境(パソコン・ネットワークなど)でのトライアルの実施をお願いいたします。

- 画面はハメコみ合成の使用イメージです。●製品の外観・仕様などは、改良のため予告なく変更させていただく場合があります。●この印刷物に記載の全商品の価格および料金には、消費税は含まれておりません。ご購入の際は消費税を別途申し受けますので、ご了承ください。●詳しい性能・仕様・制約条件などについては、販売担当者にご確認ください。●WindowsおよびInternet Explorerは、米国Microsoft Corporationの米国およびその他の国における登録商標または商標です。●Windowsの正式名称は、Microsoft Windows Operating Systemです。●Intel, Intel Core i7およびIntel Core i5 は、アメリカ合衆国およびまたはその他の国におけるIntel Corporationの商標です。●記載の会社名および製品名は、それぞれ各社の商号、商標または登録商標です。

RICOH
imagine. change.

株式会社 リコー
東京都大田区中馬込1-3-6 〒143-8555

<http://www.ricoh.co.jp/vcom/rcon/>

リコー製品に関するお問い合わせは下記のダイヤルで承っております。

イチイチイチ

リコーテクニカルコールセンター **0120-892-111**

- 受付時間：平日(月～金)9時～17時(祝祭日、弊社休業日を除く)
- ※お問い合わせの内容は対応状況の確認と対応品質の向上のため、録音・記録をさせていただいております。
- ※受付時間を含め、記載のサービス内容は予告無く変更になる場合があります。あらかじめご了承ください。
- <http://www.ricoh.co.jp/contact/>

■リコーにご提供いただいたお客様の個人情報の取り扱い方針については、当社ホームページでご確認いただけます。

●お問い合わせ・ご用命は・・・