

V Call プラグイン for kintone のご紹介

株式会社KDDIウェブコミュニケーションズ



01	KDDIウェブコミュニケーションズ ご紹介	P03
02	V Callプラグイン for kintone ご紹介	P06
	kintoneアプリ上でのコミュニケーション課題	P07
	V Callプラグイン for kintone とは	P09
	V Callプラグイン for kintone の5つの機能/ポイント	P11
	V Callプラグイン for kintoneの活用イメージ	P13
	V Callプラグイン for kintoneの料金とご契約の流れ	P15
03	Appendix	P18
	Vonage のご紹介	P19

KDDIウェブコミュニケーションズ ご紹介

KDDIウェブコミュニケーションズご紹介

会社名	株式会社KDDIウェブコミュニケーションズ (通称：KWC)	代表取締役	石井 健太郎
設立	1987年2月（KDDIグループ入り：2007年）	本社所在地	東京都港区虎ノ門2-10-1 虎ノ門ツインビルディング 西棟3階
持株会社	KDDI Digital Divergence Holdings 株式会社	事業内容	・クラウドホスティング事業 ・ウェブサービス事業 ・プラットフォーム事業



信頼と安心

通信キャリアであるKDDIグループならではの信頼と安心をモットーにサービスをご提供します。



CPaaSのスペシャリスト

CPaaS市場黎明期の2013年から日本における海外CPaaS製品のリセールに関わってきた経験から、さまざまな提案が可能です。



独自のサポート力

KDDIグループだからこそ提供可能なオプションサービスや、これまでの実績をもとにした手厚いサポート。

KWCPLUSとは



KWC-PLUS

私たちKDDIウェブコミュニケーションズは、日本におけるCPaaS市場の先駆者として、黎明期より市場開拓を行ってきました。10年以上の歳月で培ってきた経験・ノウハウを生かし、お客様が求めるソリューションに対してプラスアルファの答えを提供します。そして、私たちのこの思いが「KWCPLUS」というブランド名に込められています。

コミュニケーション分野における“プロフェッショナル”として、お客様へ価値ある答えを創造してまいります。

CPaaS



CLCLOUD FAX
API

CCaaS

ujet.cx

MiiTel

SaaS

CLCLOUD FAX
WEB

V Call プラグイン
for kintone

Video会議室
for Garoon

Carrier Business

番号ポータビリティ
専用回線サービス
キャリア回線接続サービス

Others

PC再販

V Callプラグイン for kintone ご紹介

kintoneアプリ上でのコミュニケーション課題



顧客連絡に別ツールが必要

- └ ダイヤル入力の手間や架け間違いのリスクが発生
- └ リモートの場合は業務携帯や別ツールのコストや管理が必要になる



声のデータを可視化できない

- └ メモしても抜け漏れや聞き間違いなどが発生



省力化できない

- └ メモや共有などに手間がかかる



情報が伝わっているかの確認が難しい

- └ スタッフがしっかり情報を伝えられているかどうか、管理が難しい
- └ 言った言わないの事実確認に時間がかかる

→ → 複数ツールの利用はスタッフの業務工率を著しく低下させるほか、情報の管理が行き届かなくなる可能性がある。

従業員が抱える思い

PCを確認しながら
ダイヤルするのは
一苦労

かけ間違いとか
最悪！

メモ取り忘れた！
メモなくした！

お客様とのやり取りを
メンバーに
共有するために
記録するのは大変

メンバーがしっかり
情報伝達が
できているか
把握できない



メールを
見てくれない

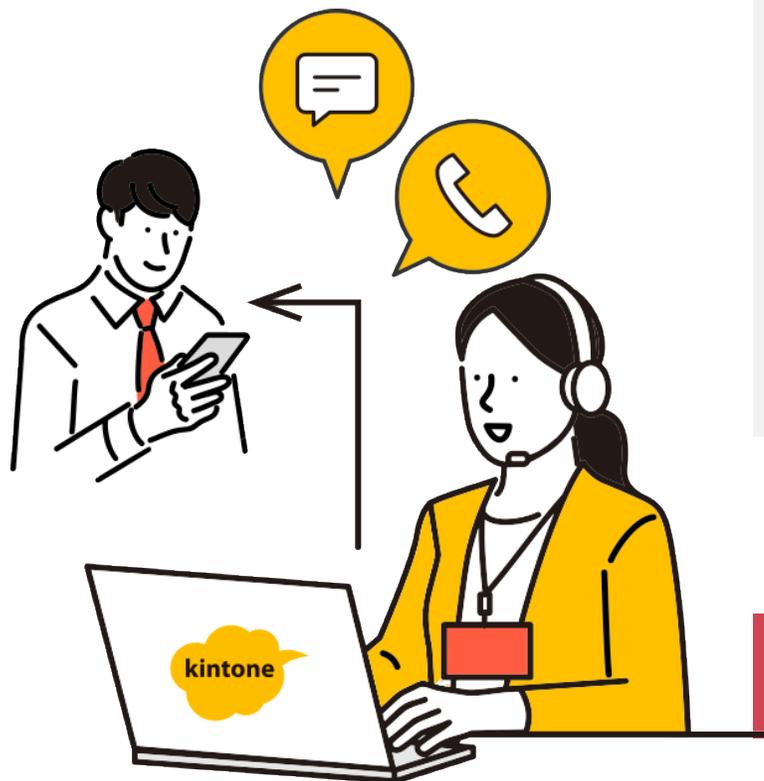
→ kintone上にコミュニケーションを統合できれば、業務効率を改善できる。

V Callプラグイン for kintone なら

V Callプラグイン for kintone とは

クラウドAPIサービス「**Vonage**」を利用し、kintoneアプリに管理されている電話番号に対してkintoneアプリ上から直接「**電話**」と「**SMS**」を発信できるプラグインです。

※ご利用には別途Vonageのアカウント作成が必要です。



VONAGE
Part of Ericsson
とは

Vonageは、電話やSMS・ビデオ・チャット・SNSなどさまざまな通信チャンネルを、お客様のシステムに自由に組み込めるAPIを提供するコミュニケーションプラットフォーム(CPaaS)です。



VOICE



SMS



IN-APP



VIDEO



SOCIAL



DISPTCH

V Callプラグイン for kintoneはVonageの電話とSMSのごく一部の機能のみを利用して、kintoneアプリで以下のような機能を実現します。

クリック
トゥコール

通話内容の記録
(録音/文字起こし)

通話記録の
保管 / 共有

SMS送信
/ 履歴保管

V Callプラグイン for kintone の5つの機能/ポイント

1 クリックトゥコール

kintone上に保管された電話番号へ、kintoneアプリのインターフェース上からワンクリックで電話発信。ダイヤルの手間や架け間違いをなくします。

2 通話内容の録音・テキスト化

1件1件の通話の発信時間/宛先番号/通話時間/通話内容を自動記録します。通話内容は録音のほか、話者ごとに個別でテキスト化できます。

3 録音・テキストデータの保管/社内共有

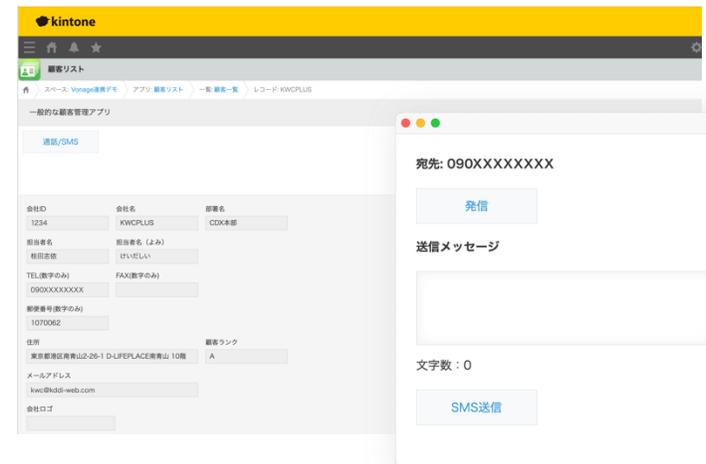
記録されたデータは付属のテンプレートアプリに保管されるためkintone上で社内に共有、情報管理ができます。

4 SMS送信

kintone上に保管された携帯番号へメッセージを入力し、直接SMS送信が可能です。

5 カスタマイズ性

VonageにはV Callプラグイン for kintoneに含まれる機能以外にも、さまざまなコミュニケーションチャネルや機能がございます。お客様の業務に合わせて豊富なカスタマイズが可能です。



発信日時	通話秒数	電話番号	通話料 (円)
2025-02-12 15:34	44		13.6

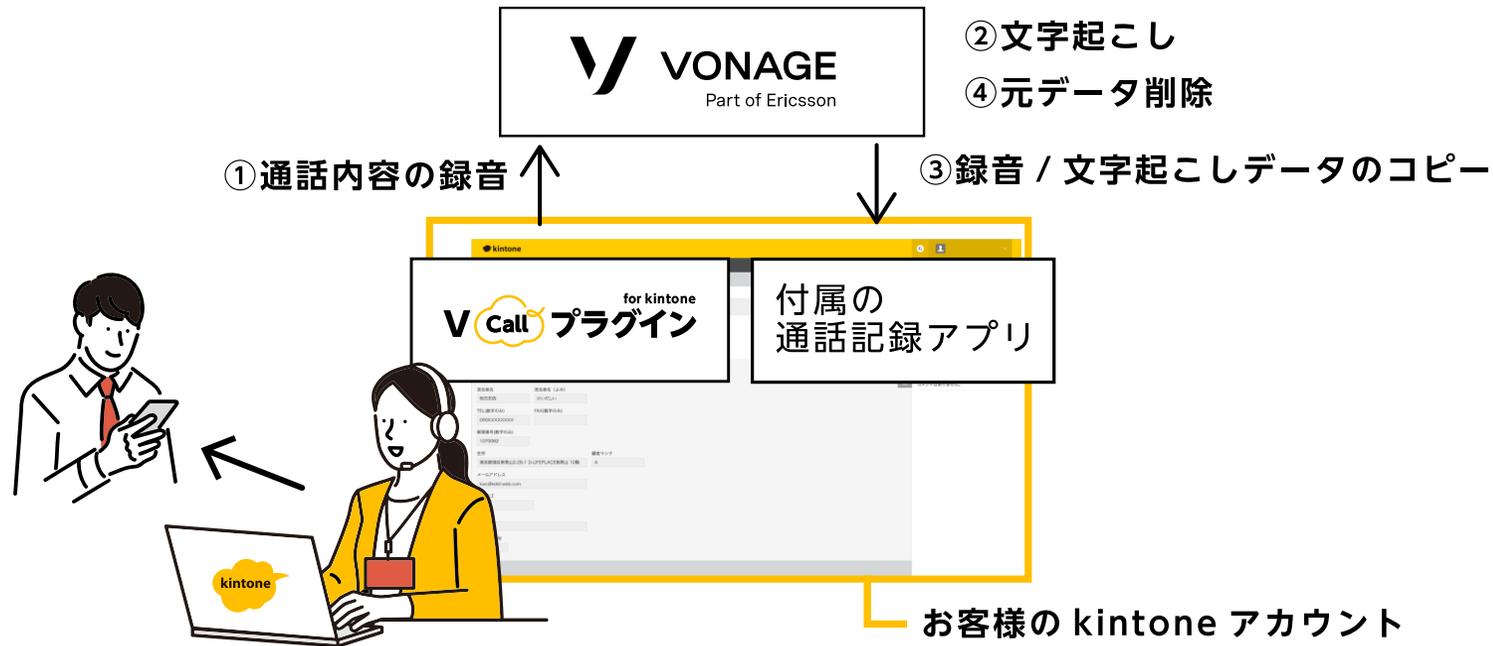
通話内容

[お客様] もしもし
[担当] お世話になっております
[担当] XXX株式会社のテストです
[お客様] お世話になっております
[担当] 本日は新サービスのご説明でお電話いたしました
[お客様] 今お時間よろしいでしょうか
[お客様] 少しお待ちください
[担当] はい
[お客様] ただいま取り込んでおりました
[お客様] 17時にこちらからお電話してもよろしいでしょうか
[担当] かしこまりましたお待ちしております

録音データ	通話ID	通話ステータス
CON-a2dc5a71-5559-4372-8905-a8413a81c594.mp3 (402 KB)	CON-a2dc5a71-5559-4372-8905-a8413a81c594	completed

記録の保持について

V Callプラグイン for kintoneは「通話の録音や文字起こしに関するデータは機微な情報が含まれるため保有しない」という設計思想に基づいており、通話記録を保持しません。Vonage側で作成された録音/文字起こしデータはすべてお客様のkintoneのみに保存され、Vonage側では削除されます。



Vonageは以下の
コンプライアンスに準拠しております。
GDPR / SOC / ISO / HIPAA / PCI DSS /
SOC2

V Callプラグイン for kintone の活用イメージ

業務で利用しているkintoneアプリ上からそのまま**電話・SMSを発信**できるため、さまざまな業界や業種で**作業効率の向上**を実現できます。



● 営業架電

kintoneアプリ上に管理された顧客やリードの電話番号に対して直接架電をすることによって、スピーディーで正確な営業活動が可能です。

● 顧客との個別連絡

サービスへの申込や予約情報をkintone上で管理している場合、不備やミスを発見した段階で顧客へ架電し素早くフォローできます。

● 通話内容の正確な記録

契約などの重要な会話を電話で行う場合は、日時と共に内容を音声とテキストで記録できます。事実確認の際に活用可能です。



● マーケティング通知

携帯番号さえkintoneアプリ上に保管されていれば直接SMSを送信できるため、到達率の良いマーケティングを実施できます。

● 顧客へのメッセージ通知

確実にテキストとして残せるため予約申込に対する入荷通知、面談日時の急な変更、家賃などの未払いに対する督促通知など様々な通知に活用可能です。

V Callプラグイン for kintone のカスタマイズ性

V Callプラグイン for kintoneは電話・SMSの発信のみを基本機能としているため、**着信時の制御**はお客様側で自由にカスタマイズが可能です。また記録した通話データも、kintone上や外部サービス側で自由にご活用いただけます。

着信時の挙動のカスタマイズ例

V Callプラグイン for kintone はVonageで取得いただいた電話番号を使って電話発信をするサービスです。相手が電話に出なかった場合に折り返しが想定されるため、着信が来た場合は以下のようにお客様側で自由に制御してください。

転送設定

Vonageで取得いただいた電話番号に着信が入った場合、会社の代表番号や受付番号に転送します。Vonage側で簡単に設定できます。設定例は[こちら](#)をご確認ください。

自動応答 (IVR)

VonageのAIスタジオを使えば簡単にコールフローを作成できます。毎月1万セッションまで無料で使えます。

営業時間外チェック

着信時刻から営業時間か否かを判断する簡単なプログラムを作り、時間外は留守番電話に回すような仕組みを構築できます。

そのほか、より便利なVonageの活用例はP.24をご参照ください。

通話データのカスタマイズ例

V Callプラグイン for kintoneはすべての通話を音声データとテキストデータで記録できます。さらにテキストデータはマイクに話した音声とスピーカーから聞こえたものを分けて記録可能です。アイデア次第で日々の業務をより効率化できます。

要約

話者を分解して記録できるテキストデータは事実確認に利用できる貴重なものですが、議事録や読み返しには長すぎます。そのため外部の要約エンジンを利用して要約いただくことも可能です。

コールリーズン分析

問い合わせ対応やコールセンターなどで活用する場合はコールリーズン（お客様の困りごと）分析が大切になります。外部サービスでテキストデータからキーワードを抽出することによって、コールリーズンの分析を自動化できます。

感情分析

上記と同じく音声データもあるため、外部サービスで音声の抑揚や声色からお客様の感情分析を行い、問い合わせ対応の品質改善に役立てることも可能です。

V Callプラグイン for kintone の料金体形

V Callプラグイン for kintoneは、プラグイン月額利用料と電話番号料金だけで全従業員がご利用いただけます。固定費が少なく無駄のない料金体系になっております。

※別途、電話やSMSをご利用いただいた分の通信料金が発生します。Vonageの通信料金は次ページ(P.16)でご確認ください。

プラグイン月額利用料

550^{税込}円/社

さらに**初月無料**

電話回線不要！

固定電話や携帯電話も不要！

通話料やSMS送信料は使った分だけ！



全従業員で利用可能！

※請求書は毎月1日お送りいたします。クレジットカードでのお支払いも可能です。

有償利用開始いただいた月は月額利用料が無償になります。初回請求は有償利用開始月の翌月からとなり、毎月当月の月額利用料を当月1日に請求させていただきます。

V Callプラグイン for kintone とVonageの料金表

V Callプラグイン for kintoneをご利用いただくには別途Vonageアカウントの作成と電話番号のレンタルが必要になり、V Callプラグイン for kintoneの月額利用料とVonageの電話番号利用料/通話料がかかります。



お支払い方法：クレジットカード・請求書

プラグイン利用料	月額550円
----------	--------



お支払い方法：請求書

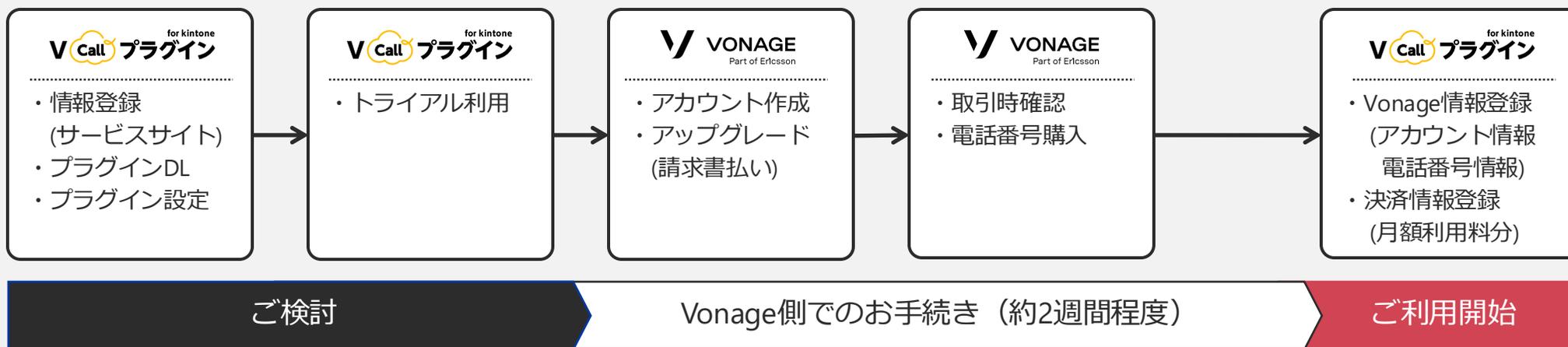
電話番号利用料	050番号	月額165円/番号
	TF番号 (0120/0800)	月額2200円/番号
電話発信料	固定電話宛	5.5円/分
	携帯電話宛	18円/分
	In-App Voice利用 (WebRTC)	0.6円/分
音声認識	文字起こし	7.095円/分
SMS送信料	国際/国内ルート	11円/通

- ※Vonageの電話料は秒計算になります。毎月の総通話秒数を分に換算した(小数点切上)通話分数に分単価をかけた額で請求されます。※文字起こしは分計算となります。
- ※着信に関してはV Callプラグイン for kintoneではサポートしておりません。任意の番号に転送していただく必要があり、その際はVonage番号への着信料と転送する際の発信料がかかります。
- ※発信料に関してはkintoneアプリからの発信となり、WebRTCと一般公衆網の通信方法を同時に利用するため、WebRTCと固定電話宛ないし携帯電話宛の発信料がかかります。
- ※VonageのSMSは海外キャリア経由の国際送信ルートと、国内キャリアのみを経由する国内送信ルート、どちらも対応可能です。

トライアル利用とご契約の流れ

V Callプラグイン for kintoneをダウンロードいただく際にご登録いただく携帯電話番号宛に限りませんが、**無償で電話とSMSをトライアル送信いただけます。**ぜひご活用ください。
サービスサイトで必要情報をご入力いただくとプラグインをダウンロードできます。
必要に応じてトライアル検証を実施の上、Vonageのアカウントを作成してください。▶[アカウントの作成はこちら](#)

その後Vonageのアカウント情報と支払い情報をV Callプラグイン for kintone上でご入力いただくことで、ご利用いただけるようになります。



Vonageアカウントに関するお手続きは、アップグレード/取引時確認/電話番号購入を同時並行で進めていただくことで最短2週間程度で完了できます。
[こちらの依頼フォーム](#)で問い合わせ種別を「アップグレードおよび電話番号取得のお申し込み」に設定のうえご依頼ください。
お手続きの詳細は[こちら](#)で確認いただけます。

Appendix

Vonage 紹介

Vonage について

商号	Vonage Holdings Corp
本社	アメリカ ニュージャージー州
設立	2001年
事業内容	Communication Platform (CPaaS) Unified Communication (UCaaS) Contact center service (CCaaS)
代表	Rory Read
従業員数	2,200+ (全拠点)
親会社	Telefonaktiebolaget LM Ericsson
売上収益	2036億円 (2021年)

商号	Vonage Japan 合同会社
本社	東京都中央区京橋3-1-1
設立	2017年4月



Vonage API のお客様	12万社+	年間のメッセージ数 及び通話分数	250億+
Vonage API の開発者	100万人+	年間成長率	40%+

Vonage グローバル展開

Reach

800+

国際キャリア

200+

ヶ国

170+

番号種別

People/Skills

800名+

プロダクト / 開発 / 運用
Vonage全体では2,500名以上

38拠点

APACではシンガポールが本社

24 / 365

サポートチーム

サンフランシスコ / テルアビブ / ロンドン
ニューヨーク / ニュージャージー / シンガポール

Scale

16ヶ国

ホスティング

50

ゾーン利用可能

99.99%+

の可用性

Vonage コミュニケーションプラットフォーム

コマース、セールス、セキュリティ、サービス&生産性

ノーコード・ローコード
ソリューション



AI Studio

認証・本人確認



Verify



Number
Insight

サステナビリティ・成長



サービス

シームレスな会話によるカスタマージャーニーの実現

広範囲なコミュニケーションAPI



SMS



Voice



In-App



Video



Dispatch

アカウント管理



レポート

アプリとAPI間のAI強化と統合



グローバル
スケール



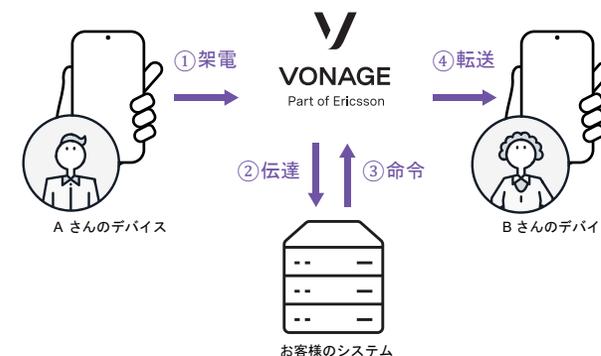
セキュリティと
コンプライアンス



広範な
パートナーシップ

Vonage Voice API - 基本機能

CPS (Call per second)	秒間3件の電話発信が可能
Voice Recording	最大32チャンネルまで、マルチチャンネルでの通話録音が可能
Text-to-Speech	46言語、性別オプション、SSMLにより、TTSの幅広いコントロールが可能
Real-Time Data	ダッシュボードを介してコールごとのコストや秒数などの分析・監視が可能
Voice Menus	音声応答 (IVR) メニューを作成し、アプリケーションに統合可能
Payment	コール中にクレジットカード番号をDTMFで取得して決済可能
ASR (Automatic Speech Recognition)	IVRメニューに音声認識機能を追加可能
プロトコル変換	PSTN (公衆回線網) からSIPやWebRTCへの変換が可能 WebSocket経由で外部AIへ連携し、STTや感情分析を行うことが可能



NCCO※ の機能一例	
record	録音
conversation	複数拠点会議
connect	転送
talk	TTS
stream	ストリーミング
input	DTMF・音声認識
notify	Webhook

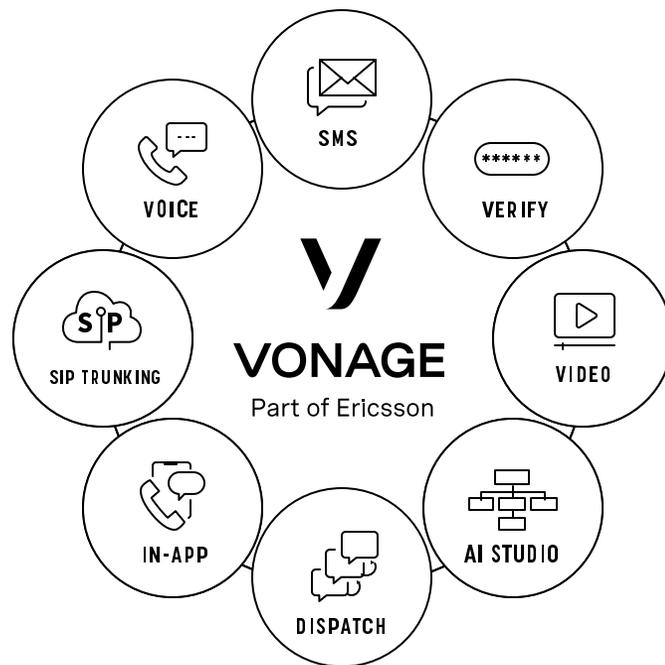
※NCCO (Nexmo Call Control Object) : JSON形式のオブジェクトです。
Vonageに何を指示するために使用できる一連の命令です。

Vonageを使ったカスタマイズイメージ

Vonageでは、公衆回線網（PSTN）を使った電話やSMSをはじめとするさまざまなコミュニケーションチャネルと、各チャネルの制御機能を自由にご利用いただけます。

Vonageとkintoneを組み合わせることによって、お客様のニーズに合わせた柔軟なカスタマイズを実現できます。

※V Callプラグイン for kintone側での機能カスタマイズではなく、Vonage側での個別開発とkintoneアプリとの連携開発が必要です。



営業

営業架電のオートコールと議事録作成

電話

機械音声

kintoneアプリのリード情報に自動架電を行い、自動音声案内で営業説明をしたのち、顧客の興味の有無をもとに営業担当へつなぐシステムなどを構築できます。またVonageはWebSocketも対応しているため、文字起こししたデータを任意のCRMツールに登録することも可能です。

製造業 小業売

自動問い合わせ対応

電話

機械音声

音声認識

自動転送

人工音声によるメッセージ読み上げやDTMF（プッシュ通知）、音声認識などを組み合わせることで、顧客からの問い合わせを自動対応したり自動振り分け転送したりする仕組みを作成可能です。

自治体 不動産

安否確認の自動/一斉連絡

電話

SMS

機械音声

指定した携帯番号に、システムと連携し架電およびSMSを一斉発信することができますので電話が繋がらなかった場合でも、SMSでWebサイトへ誘導するなどして安否確認を行えます。

人材

商談や面接などの申し込みに対し、日時とビデオ通話URLを自動通知

SMS

VIDEO

顧客から商談や予約の申し込みが入った際、予約システムと連携して候補日程やビデオ通話URLを自動送付する仕組みを作成可能です。

広告

マーケティング情報の自動セグメント/一斉配信

SMS

自動送信

kintoneアプリで管理している顧客の購買ステータスに合わせて、マッチする商材や情報をSMSで自動的にセグメント発信できます。もちろん一斉配信も可能です。

金融 公共

自動督促通知

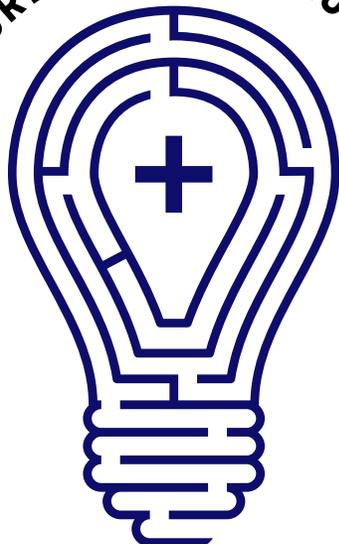
電話

SMS

機械音声

Vonageを使えば督促対象の顧客をkintoneアプリ上から検索し、自動で音声通知またはSMSでのテキスト通知を行えます。ストレスフルな督促業務を効率化し、従業員の負担を軽減できます。

CREATE NEW VALUE



KDDI Web Communications

営業へのお問い合わせ

CONTACT

下記フォームからお気軽にお問い合わせください。

お問い合わせフォーム

<https://kwcplus.kddi-web.com/contact/inquiry>



● V Callプラグイン for kintone サービスサイト

V Callプラグイン for kintone

<https://kwcplus.kddi-web.com/service/vcall>



● Vonage
サービスサイト

Vonage | KWC



● KWCPLUS

その他弊社取扱サービスについては下記より
各サービスページをご覧ください。

KWCPLUS



KDDI

KDDI Web Communications