

商用オンライン通話サービス



ONECALL

ワンコール

(特許出願中)

特願2021-131577

特願2022-014340

サービス概要とGoogleアカウント連携

SAGAS



目次



1. ONECALL（ワンコール）とは
2. ONECALLの通話ボタン「窓口」＝「電話番号」
3. ONECALLの特徴 3つのキー
4. ONECALLの通話ボタンをメールに貼って送れば直通窓口が開通！
5. [ONECALL] と [Google Workspace] の連携とは（通話のしくみ）
6. Google Workspaceアカウント連携（簡略図）
7. ONECALL事例集
8. 参考資料



ONECALL (ワンコールとは?)

「ONECALL」とは、事前のアカウント登録やアプリのインストール無しで、ゲスト（客）側からホスト（テナント）側に通話を掛けることができるWebサービスです。ゲスト側は一般的なWebブラウザで発信・通話し、ホスト側はWebブラウザまたはiPhoneアプリに着信させて通話する形の着信専用（incoming）で、商取引・カスタマーサービスなど幅広い業者の接客・集客向けコミュニケーションツールとして活躍します。

たった 3 ステップで音声通話を開始できます！

STEP 1
メールまたはホームページ
の通話ボタンを確認



STEP 2
ボタンをクリック



Web ブラウザだけで OK (アプリ不要)



音声通話

STEP 3
スタッフにつながる



iPhone

パソコン

スタッフ側は専用の iPhone アプリ
もしくは Web ブラウザだけで OK



事前登録不要。
予約も必要ありません。

インターネットのページにある専用ボタンをクリックするだけで、通話を開始できます。
番号を押す必要もなく、名前やメールアドレスを登録する必要も、ミーティング ID も不要なので、
お客様にご負担をかけず、手軽にご利用頂けます。

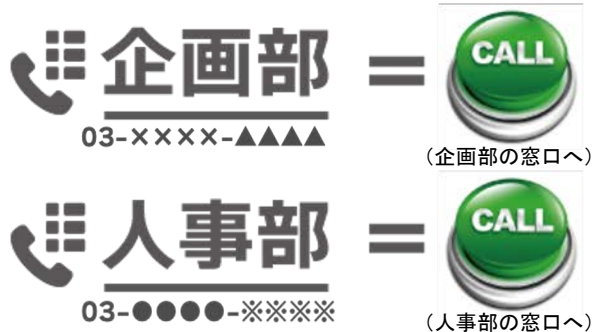
注) 光電話・IP電話とは異なり、電話回線網は使用していません。



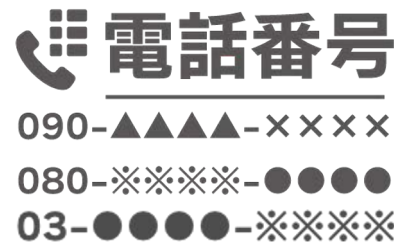
ONECALLの通話ボタン「窓口」＝「電話番号」

ゲスト（掛ける人）がWebやメールなどに貼られた「通話ボタン」を押すと特定の宛先（受ける人）に音声通話が掛かります。この特定の宛先情報とは相手を識別する「記号」で「電話番号」と同じ。ONECALLではこれを「窓口」と呼び、ONECALLではこれを「窓口」と呼び、電話番号と違うのは1番号ずつNTTなどに申し込む手間も費用もなく自由に設計できる点で、予め「通話ボタン」に任意の宛先を登録・編集しておけます。

（特許出願中）



ONECALL
通話ボタン



通話ボタン毎に電話番号を。

見た目は同じボタンでも、設定されている発信先宛先情報は各部署に分かれており、押すと各部署へ通話が掛かります。

ONECALLの特徴 3つのキー 「ゲストが匿名で通話できること」

「ゲストが匿名で通話できること」とは・・・

ゲスト（ユーザー）がホスト（テナント）に初めて通話発信する時、できれば名前・電話番号・メールアドレスなど『自分を特定する情報』を開示したくないという心情が生じます。（例えばサービスや商品についてが問合せの時など）この障壁を無くす為、ゲスト側が自分を特定する情報を示すことなく、しかも電話回線も使わないで特定のホストに通話を掛ける仕組みを開発・実現しました（特許出願中）。これが、見込み客であるゲスト（ユーザー）からホスト宛に連絡を頂く機会を拡大し、顧客満足度の向上に繋がる、大きな特徴の一つです。



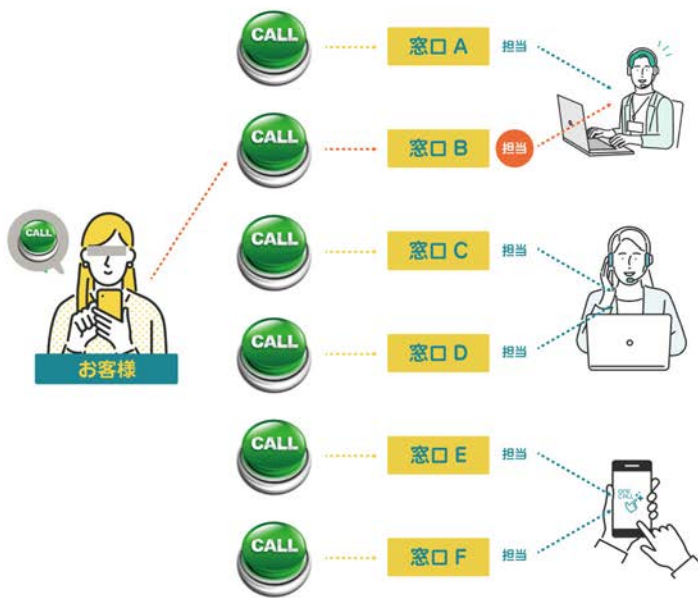


ONECALLの特徴 3つのキー 「ホストが通話『窓口』を自由に設計できること」

「ホストが通話窓口を自由に設計できること」とは・・・

管理設定で、通話の宛先となる「窓口」(＝電話番号)を複数発行し、スタッフ毎にどの窓口宛の通話を取らせるか、自由に設計できます。一般の電話番号の代わりに「窓口」を作るとそれぞれ固有のURL(アドレス)が発行されます。それをそのままテキストリンクにしたり、画像リンクにしてメールに貼ることが出来ます。前述の通りONECALLの「窓口」＝「電話番号」ですので、用途や宛先ごとに「窓口」を区分しておく、掛かってくる通話は何の目的か、誰あての通話着信なのか判別できます。一つの「窓口」を部署として複数のスタッフで担当することも出来ますし、一人のスタッフ専用の「窓口」を設定することも出来ます。

「0120」「0570」などの番号を窓口分用意するのと同じ様に
担当ごとの着信URLを作ります



部署・チームの「窓口」として利用する場合

お客様や取引先などがボタンを押すと一斉に呼出しが分かります。対応できるスタッフから順に対応します。



個人専用「窓口」として利用する場合

お客様や取引先などがボタンを押すと先着順に鳴動し、通話対応します。通話中は他の方からの呼出しは掛かりません。





ONECALLの特徴 3つのキー 「ホストはスマホで受信できること」

「ホストがスマホで受信できること」とは・・・

ゲスト（ユーザー）から通話が掛かってくる「窓口」を Web ページやメールに貼るとなる「受ける（ホスト）側は24時間いつも誰かパソコン前で待機する必要が?!」とご質問頂くことがあります、ご安心ください、ONECALL では2つの機能でそれを解決しています。



① 通話受付時間機能

営業日・営業時間を曜日と5分刻みの時間設定で制御できます。設定時間外にゲストが通話をかけようとする、営業時間外であることをテキストで表示し、伝えます。



企業側通話画面
(PC・ブラウザ)



顧客宛「通話ボタン付きメール」サンプル

② iPhone 着信機能

インターネットさえつながればどこでも受話出来るように「iPhone 専用アプリ」を開発しました。これを使えば、一般の携帯電話と同じ様にゲストからの通話を受信し、通話することが出来ます。



顧客側通話画面
(スマートフォン・ブラウザ)



企業側通話画面
(スマートフォン・ブラウザ)



ONECALLの通話ボタンをメールに貼って送れば直通窓口が開通！

会社・事業者（テナント）



メールで
通話ボタンを案内



通話ボタンメール（例）

顧客がいつでも簡単に連絡できるよう専用ボタンをメールで送付する。

iPhone アプリ or Web ブラウザ



顧客は連絡を取りたい時にボタンを押せば担当者と話せる。

通話画面イメージ



通話ボタン
番号・ID は不要
回線不使用
インストール不要



顧客（ユーザー）



スマートフォン・PCの
Web ブラウザ

スマートフォンやPCに搭載されているマイクとスピーカーだけで話せます。

【部署】や【担当スタッフ】毎の「通話ボタン」をメールに貼って、自らの顧客や契約先に送れば専用直通窓口の開通です。顧客がそのボタンを押すと担当者のブラウザやスマホアプリが鳴動し、受話して普通の電話のように話すことができます。

スマートフォンの携帯電話会社（キャリア）の回線は使わないので、「電話番号＝個人情報」を表に晒す危険性もありません。

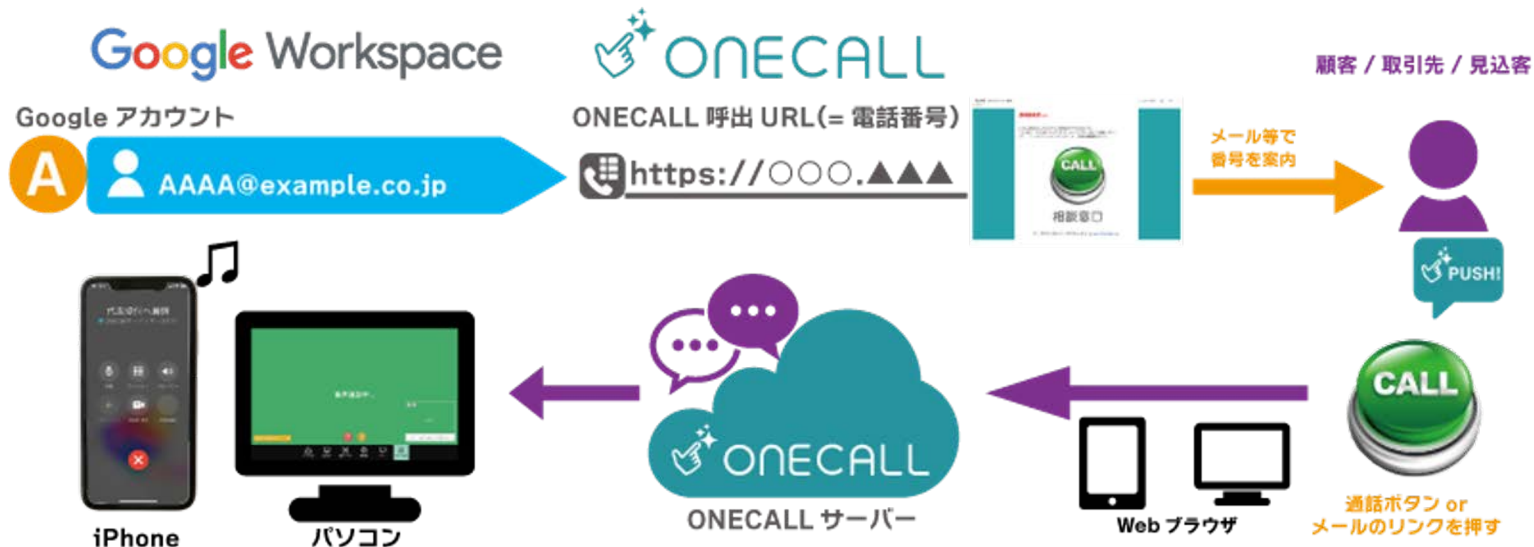
チーム・部署で一つの窓口を共有することも、逆に複数の窓口を一人で担当することも出来ます。

※「ホストが通話『窓口』を自由に設計できること」参照



[ONECALL] と [Google Workspace] の連携とは

Google アカウント ONECALL 連携(通話のしくみ)

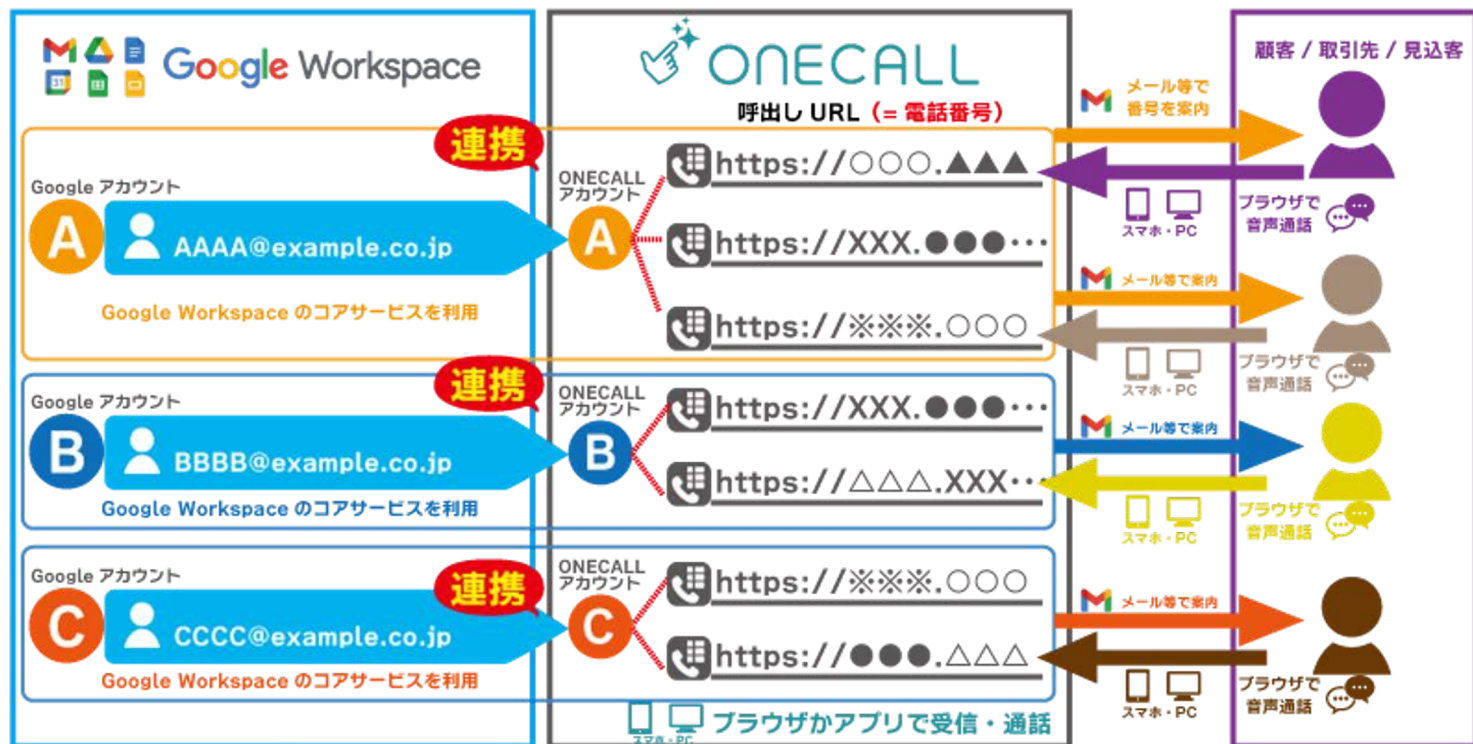


Google Workspace連携の開発に至ったきっかけ

弊社はこれまで10年以上、Google Workspaceの販売代理店として顧客のクラウドサービス導入支援を行ってきました。その間、市場には中小企業でも利用できるデジタルサービスが急増し、グループウェアだけでなく**弊社独自の顧客向けサービスを提供し差別化を図る**必要があると考えるようになりました。そこで音声通話サービス「ONECALL」を開発し、Googleアカウントとの連携で差別化、拡販するサービスモデルの着想に至りました。



Google アカウントと ONECALL 連携 (簡略図)



Google アカウントを ONECALL のアカウントに連携し、ONECALL の呼出 URL (=電話番号) を発行。メールにその「呼出 URL (=電話番号)」を貼って送るだけで、顧客・取引先・見込み客にとっての通話窓口になります。(自らの電話番号およびお客様の電話番号は使用しません)



ONECALLの事例①



見積書と一緒に直通「窓口」を送付。担当者の後押しで成約率UP。

見積もりを組む商品は専門的な商品構成が必要な商品・サービスである事が多いもの。本当に商品に興味をもった顧客ならば、その見積もりの内容で質問や確認が必要とされます。そのコミュニケーションにONECALLを。

お客様にメールで見積書を送る時などに、ONECALLの自分宛「通話ボタン（窓口）」＝「自分宛専用番号」を貼って送れば、見積り内容に興味を持ったお客様からご連絡を頂き、説明する機会ができます。わざわざ電話番号を調べなくても、そのまま「通話ボタン」タップするだけで担当者に繋がります。お客様自身から連絡頂いた案件の成約率は、そうでないものより飛躍的に高いものです。



メールアカウントと同じ様に、直通の「窓口」をスタッフに配給可。

所属スタッフにメールアカウントを分け与えるのと同じ様に、個別のONECALLの「窓口」を配給すれば、各スタッフへの直通話回線となります。メールの署名や名刺にもQRコードなど連絡先として表示できます。

個別の「窓口」を発行し、各スタッフ個人別の専用窓口にしておけば、顧客や取引先からダイレクトに通話を掛けてもらうことができます。相手には通話料を負担させることもなく、相手の電話番号も表示されないため、特にお客様にとっては個人情報秘匿できて安心して活用頂ける「担当窓口」となります。フリダイヤルと違い、自社でも通話料負担が無いので、顧客営業をされる事業者におすすめの利用事例です。



ONECALLの事例②



ネットで「カート」に入れられない商品を、販促するために。

高額な品、契約が必要な商品はまだまだWEBサイトでの取引が成立しない現実があります。しかし担当者と一度「生」で話せば商談が次のステップに進む確率が上がります。まずは話してみませんか？

商品をカートに入れて買う（ポチる）ような商品ではなく、高額な商品がまだ現実にWebサイトで販売・契約するのが難しい理由は、契約に至るほど、その店・その人との「十分な信頼関係がない」ことが一因です。ONECALLは、まず匿名で話し始めて、ゲストとテナント側の担当者の間に信頼関係を作る「会話」の架け橋になります。



初回のコンタクトは「匿名」でどうぞ。

何か施設や店舗に予約状況や聞きたいことがある時、匿名で担当窓口へ繋がる通話口があったら、どんなに良いことか。自分の番号も相手に表示されず、しかも通話料もかからない。それがONECALL出来ることの一つです。

電話問合せをする時、個人の連絡先を業者に教えちゃうと後からしつこい営業やDMが来るからと、敬遠しちゃうお客様がいらっしゃいます。最初に「ちょっと聞いてみるだけ」位の時は自らの個人情報を隠し、「匿名」で話が聞けるほうが心理的に楽ですから。ONECALLは客側が匿名のまま通話ができるので、初回のコンタクトにはピッタリなコミュニケーションを創出します。



ONECALLの事例③



お客様から頂く連絡は、負担にならないようどこでも対応を

メールで送った通話ボタンから掛けて頂いた通話はiPhoneでどこにいても対応可能。せっかくのお声掛けを逃さず。顧客のからの信頼度もあがります。

既存の顧客様に予めメールでONECALLの通話ボタンをメールで配布しておく、そこが顧客と営業担当者をつなぐ専用通話チャンネルになります。常に営業担当は顧客からのリクエストに応えるためには連絡を受けられるようにしておかねばなりません。ONECALLは、パソコン上のブラウザはもちろん、外出中であってもiPhoneで通話を受けることが出来ます。連絡を取りたい時に取れる営業担当は、顧客の期待をぐっと掴めることでしょう。



専門分野で分けた「窓口」を設置。答えを知っている人につなぐ

窓口を予め「専門分野」で区分けしておき、その内容に応じてエキスパートを配置。お客様にとって「聞きたいこと」を知っている人と直接話せたほうが、話が早いですから。

既存の顧客様に予めメールでONECALLの通話ボタンをメールで配布しておく、そこが顧客と営業担当者をつなぐ専用通話チャンネルになります。常に営業担当は顧客からのリクエストに応えるためには連絡を受けられるようにしておかねばなりません。ONECALLは、パソコン上のブラウザはもちろん、外出中であってもiPhoneで通話を受けることが出来ます。連絡を取りたい時に取れる営業担当は、顧客の期待をぐっと掴めることでしょう。



ONECALLの事例④



担当者にしかわからない対応が求められるなら、担当者直通窓口を。

その人に聞くしかないような部門があるなら、その人直通ダイヤルの「窓口」を発行しましょう。担当者がどこにいても、何をしていても、顧客からのiPhoneで受話・対応するために、です。

事業の特性にも依りますが、顧客と担当者の中で話が進むような性質のコンタクトの場合、専任担当者に繋がらないと連絡内容が伝わらない、理解されないなどの「ロス」が生まれます。これを防ぐにはもう、直接担当者本人の専用窓口を作るに限るでしょう。よく総合問い合わせである「●●の方は1番を」というアナウンス（IVR）とも違い、そのまま直通なので顧客側も使い勝手が良くなります。



YouTubeで商売？ではお互いに番号交換無しで連絡できる窓口を。

ONECALLは通話を掛けるほうが匿名・電話番号無しで発信できるサービスですが、逆に通話を受けるテナント側の電話番号も要しません。つまり、お互いにプライベート情報を交換せずに、情報交換の場につけるのです。

実際の商取引や契約に繋がる連絡手段として、テナント側が電話番号やメールアドレスを公開し、見込み客からの連絡を募る方法が一般的ですが、ONECALLの「窓口」ならテナント側も「匿名」のまま連絡が取れますので個人情報の流出の危険性が薄く、個人で取引されている方には大変安心で便利な通信機能となります。



ONECALLの事例⑤



紙媒体の広告から数タップで通話開始。

紙媒体のフライヤー・チラシでも、ONECALLの窓口に繋がるQRコードを表示しておくことで「専用ダイヤル」の入り口に変化します。ONECALLの窓口を利用者に伝える手段はアナログも多数あります。

「住所はわかるがメールアドレスは知らない」というような顧客やユーザーを抱えている事業者には是非活用頂きたいのがこの事例です。今までのようにビラ・フライヤーを配る印刷物の一部に、自分のところ宛のQRコードを付けておくだけで実現できるのです。電話番号のように自分で入力する手間もなく、利用登録も不要なので簡単に通話できます。



自分担当の先生に「直通」で話しかけたい。そんな時も。

ONECALLは一つのテナントで複数の異なる「窓口」を発行することが可能です。例えば複数の所属弁護士がいる事務所に各弁護士ごとに個別の「窓口」を設定すれば、電話回線を使わない「個別通話窓口」の完成です。

「直通電話」の仕組みを作る場合、従来の電話回線と番号で構築すると、かなりのインフラ整備費用がかかる上、通信費用もずっとかかりっぱなしになります。ONECALLならインターネット上の通信になるので通話料は無料で、工事や新たな回線契約も必要ありません。管理画面で、数分程度で新しい「直通窓口」が出来ます。

参考資料



顧客側通話画面
(スマートフォン・ブラウザ)



企業側通話画面
(スマートフォン・アプリ)



企業側通話画面 (PC・ブラウザ)



顧客宛「通話ボタン付きメール」
サンプル